

CIFA

FESICA - CONFSAL

**CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE
DI LAVORO PER I DIPENDENTI DELLE
PICCOLE E MEDIE IMPRESE DEL
SETTORE ALIMENTARE**

Triennio economico e normativo 2024 – 2027

Roma, 8 gennaio 2024


1

Andrea Lofa
Benvenuto

Le Organizzazioni stipulanti il presente CCNL rivendicano la proprietà intellettuale del testo contrattuale riservandosi di intraprendere ogni azione necessaria alla tutela dei propri diritti nei confronti di chi opererà una riproduzione totale o parziale dello stesso al fine di riproporne i contenuti in altri CCNL

COSTITUZIONE DELLE PARTI

Il giorno 8 del mese di gennaio dell'anno 2024 presso la sede della CONF.S.A.L. in Roma, V.le Trastevere n. 60,

Tra

CIFA, Confederazione Italiana Federazioni Autonome, rappresentata dal suo Presidente, Andrea Cafà che, per la gestione dei legittimi interessi delle imprese associate ed applicanti il presente contratto collettivo, fa riferimento alle proprie Federazioni di categoria;

E

CONFSAL, Confederazione Generale dei Sindacati Autonomi dei Lavoratori rappresentata dal suo Segretario Generale, Angelo Raffaele Margiotta che, per la gestione dei legittimi interessi dei lavoratori ad essa associati ed a cui si applica il presente contratto collettivo, demanda alle proprie Federazione di categoria sotto specificate;

FESICA - CONFSAL, Federazione Sindacati Industria Commercio Artigianato rappresentata dal suo Segretario Generale, Bruno Mariani, che assume la gestione operativa degli strumenti qui liberamente pattuiti tra tutte le associazioni sottoscrittrici

nel rispetto di quanto contenuto nell' **Accordo interconfederale per la promozione di un nuovo modello di relazioni industriali, il contrasto al dumping contrattuale e la definizione di nuovi modelli di rappresentatività**, sottoscritto in data 28 ottobre 2019, si giunge alla sottoscrizione del presente rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i dipendenti delle piccole e medie imprese del settore alimentare.

PARTE PRELIMINARE

PREMESSA

Il presente testo contrattuale disciplina, per tutto il territorio nazionale, i rapporti di lavoro intercorrenti tra le piccole e medie imprese industriali, artigianali e commerciali operanti nel settore alimentare e il relativo personale dipendente.

Il testo si propone come strumento moderno di regolazione dei rapporti di lavoro ispirato ai principi di partecipazione, sussidiarietà territoriale e flessibilità, in un sistema in cui la contrattazione di secondo livello viene implementata e resa sempre più efficiente in modo da adattarsi continuamente e velocemente alle esigenze legate al mutamento del mercato e alle specificità del settore.

Il presente CCNL intende dare risposte mirate in relazione alle diverse realtà imprenditoriali del Paese, il quale è caratterizzato da grandi diversità territoriali e climatiche che si sono plasmate in culture, storie e tradizioni eccezionalmente varie e uniche. Tali caratteristiche hanno portato alla formazione di un gran

numero di aziende di medie e piccole dimensioni, molto spesso a conduzione familiare, che di fronte alla grande competizione che caratterizza l'economia moderna hanno puntato sulla valorizzazione dell'unicità dei propri prodotti.

Nonostante la frammentarietà e la disomogeneità che lo contraddistingue, il comparto alimentare risulta uno degli elementi di traino per l'economia del Paese, dato il volume del valore prodotto, la qualità e quantità dell'occupazione assicurata, la capillare diffusione nel territorio e lo sviluppo delle economie territoriali.

Per la loro ripresa e per il loro sviluppo, le PMI necessitano di essere rappresentate all'interno di un sistema di relazioni industriali, sindacali e contrattuali di qualità, che sia moderno e innovativo e che non guardi esclusivamente ai grandi sistemi produttivi.

Per questo Cifa e Confsal, nello sviluppo del loro modello partecipativo di relazioni industriali, hanno individuato nella contrattazione decentrata il "luogo" ottimale dove elaborare soluzioni condivise e focalizzate sugli effettivi bisogni dei territori, delle aziende e dei lavoratori. Difatti, un modello di contrattazione che superi la rigidità della contrattazione collettiva nazionale in favore di una di tipo più decentrata, su base territoriale o aziendale, permette di poter meglio adattare gli standard retributivi e le tutele dei lavoratori ai singoli contesti produttivi, incentivando al contempo i lavoratori verso un aumento della produttività.

Inoltre, in linea con quanto previsto dall'*Accordo interconfederale per la promozione di un nuovo modello di relazioni industriali, il contrasto al dumping contrattuale e la definizione di nuovi modelli di rappresentatività* sottoscritto in data 28 ottobre 2019, le Parti assumono l'impegno di promuovere un sistema di bilateralità in grado di fornire anche alle piccole e medie imprese azioni significative in materia di politiche attive, erogazioni salariali legate ad incrementi di produttività, costante adeguamento delle competenze e welfare, fino ad oggi prerogative esclusive delle grandi aziende. La bilateralità è infatti l'ambito ideale nel quale far convergere, ai fini di un loro superamento, le molteplici esigenze di aziende e lavoratori, sia in forma singola che aggregata, fornendo così risposte immediate ai singoli contesti produttivi territoriali.

Per rispondere alle sfide imposte dai cambiamenti normativi e produttivi, le Parti hanno introdotto strumenti e percorsi innovativi, capaci di saper offrire nuove opportunità a imprese e lavoratori. Le Parti propongono un nuovo sistema di classificazione del personale, fondato sulle competenze e sull'innalzamento delle stesse, consapevoli del fatto che rendere le competenze qualificabili e certificabili, unitamente al conseguente accrescimento della qualità della formazione, riduce drasticamente il rischio della prematura fuoriuscita dei lavoratori dal mondo del lavoro. Per questo vengono introdotti, all'interno del presente CCNL, istituti che incentivano l'erogazione e la fruizione di attività formative declinate alla luce delle competenze richieste dal mercato del lavoro.

Inoltre, al fine di promuovere la piena occupazione nel settore, le Parti condividono l'importanza di interventi coerenti e integrati con gli operatori pubblici e privati per l'impiego, anche a livello territoriale, per il potenziamento delle Politiche Attive per il lavoro. Si ritiene opportuno promuovere e valorizzare tutti gli strumenti di politica attiva che possano garantire un puntuale incontro tra domanda e offerta di lavoro, sostenendo in modo efficace i processi di collocazione e ricollocazione nel mercato del lavoro. A tal proposito, le Parti introducono l'istituto del "preavviso attivo" destinato alla ricollocazione dei lavoratori in uscita e a rischio di disoccupazione, come politica attiva di sostegno all'occupazione e alla mobilità.

Le Parti demandano all'Ente Bilaterale EPAR il compito di monitorare l'andamento del mercato lavoro e di promuovere e mettere in atto, anche con il supporto delle Agenzie per il Lavoro, tutte le azioni di politiche attive che possano consentire il raggiungimento dei suddetti obiettivi: inserimento e reinserimento

occupazionale nel settore di riferimento; integrazione lavorativa di soggetti provenienti da contesti lavorativi differenti; incontro tra domanda e offerta di lavoro per consentire ai beneficiari l'attivazione di nuovi rapporti di lavoro dipendente continuativi e stabili nel tempo; sostegno ai lavoratori nella costruzione o ricostruzione della propria identità professionale; il potenziamento delle competenze.

Occorre, inoltre, favorire il raggiungimento di obiettivi di elevato valore sociale in materia di welfare ed ammortizzatori sociali. Si rende, contestualmente, prioritaria la piena applicazione ed effettività della contrattazione collettiva nazionale e decentrata e del sistema della bilateralità nei confronti di tutti i soggetti tenuti all'applicazione dei CCNL.

Alla luce di quanto esposto, le Parti si impegnano a sostenere le imprese e i lavoratori del settore attraverso la loro azione congiunta, promuovendo un modello sindacale moderno e coerente con le concrete esigenze aziendali, fondato su relazioni partecipative e costruttive, orientate a creare un dialogo continuo tra impresa e lavoratore, valorizzando la pluralità di interessi e abbandonando la prospettiva antagonista che caratterizza il tradizionale sistema di relazioni industriali. Le Parti intendono infatti coltivare pratiche partecipative, introducendo forme di coinvolgimento dei lavoratori maggiormente incisive e favorendo la nascita di un clima di coinvolgimento e fiducia, quale passo fondamentale da compiere affinché il progresso organizzativo possa essere concretamente raggiunto.

Tutto ciò premesso, si è giunti alla stipula del presente Contratto Collettivo Nazionale di lavoro per i dipendenti delle piccole e medie imprese industriali, artigianali e commerciali operanti nel settore alimentare che qui di seguito si riporta.

PARTE PRIMA	11
TITOLO I – Disposizioni preliminari	11
Art. 1 – Allineamento contrattuale	11
Art. 2 – Rinvii ad altra contrattazione	11
Art. 3 – Modello contrattuale	11
Art. 4 – Decorrenza e durata	11
Art. 5 – Procedure per la disdetta	11
Art. 6 – Campo di applicazione	12
PARTE SECONDA – RELAZIONI SINDACALI	13
TITOLO I – Livelli di Contrattazione	13
Art. 7 – Contrattazione Collettiva Nazionale	13
Art. 8 – Procedure per il rinnovo	13
Art. 9 – Diritti di Informazione e Consultazione Nazionale	13
Art. 10 – Secondo Livello di Contrattazione	13
Art. 11 – Procedure per il rinnovo della contrattazione di secondo livello	14
Art. 12 – Diritti di Informazione e Consultazione Territoriale	15
Art. 13 - Benefici fiscali accordi di secondo livello	15
Art. 14 – Materie delegate alla contrattazione di secondo livello	15
Art. 15 – Gestione dei conflitti	17
Art. 16 – Controversie collettive interpretative	17
Art. 17 – Diritto di sciopero	17
Art. 18 – Contributo Assistenza Contrattuale e Assistenza Sindacale	18

TITOLO II – Diritti sindacali	18
Art. 19 – Rappresentanze sindacali	18
Art. 20 – Rappresentanze Sindacali Aziendali e Unitarie (RSA – RSU)	18
Art. 21 - Rappresentanze Sindacali Territoriali (RST)	19
Art. 22 – Referendum	20
Art. 23 – Assemblea	20
Art. 24 – Trattenute sindacali	20
TITOLO III – Diritti individuali	21
Art. 25 – Lotta alle discriminazioni	21
Art. 26 – Divieto di discriminazioni	21
Art. 27 – Molestie	21
Art. 28 – Azioni positive	21
Art. 29 – Tutela delle convinzioni etico-religiose	22
Art. 30 – Politiche inclusive	22
Art. 31 – Tutela della privacy	22
Art. 32 – Tutela delle condotte personali	22
Art. 33 – Attività di controllo delle condotte	22
TITOLO IV – Composizione delle Controversie	23
Art. 34 – Conciliazione controversie in sede sindacale	23
Art. 35 – Rimandi operativi	23
Art. 36 – Risoluzione della lite in via arbitrale	23
PARTE TERZA – COMPETENZE	24
Art. 37 – Premessa alla classificazione del personale per competenze	24
Art. 38 – Formazione iniziale per i lavoratori neoassunti	27
Art. 39 – Formazione per il reinserimento lavorativo.....	28
Art. 40 – Scatti di competenza	30
Art. 41 – Sistema di certificazione contrattuale delle competenze	31
Art. 42 – Costituzione dell’Osservatorio Permanente per l’aggiornamento e la rilevazione di nuovi profili professionali	32
PARTE QUARTA – RAPPORTO DI LAVORO	33
TITOLO I – Costituzione del rapporto di lavoro	33
Capo I – Assunzione	33
Art. 43 – Assunzione e requisiti per l'accesso	33
Art. 44 – Periodo di prova	34
Art. 45 – Anzianità di servizio e passaggi di livello	35
Art. 46 – Mansioni lavorative e passaggi di livello	35
Capo II – Retribuzione	36
Art. 47 – Normale retribuzione	36
Art. 48 – Tipologie di retribuzione	36
Art. 49 – Retribuzione Mensile, giornaliera e oraria	36
Art. 50 – Paga base nazionale	37
Art. 51 – Assorbimenti	37
Art. 52 – Trattamento economico viaggiatori e piazzisti	37
Art. 53 – Rischio macchina	38
Art. 54 – Cauzione	38
Art. 55 – Indennità di disagio	38
Art. 56 – Indennità di cassa e maneggio di denaro	38
Art. 57 – Lavoro irregolare e situazioni di crisi aziendale e/o avvio di nuova attività di azienda ...	38
Art. 58 – Tredicesima mensilità	40
Art. 59 – Premio Presenze	40

Capo III – Orario di lavoro	42
Art. 60 – Articolazione dell'orario di lavoro	42
Art. 61 – Gestione autonoma dell'orario di lavoro.....	42
Art. 62– Articolazione dell'orario di lavoro per il settore panificazione	43
Art. 63 – Articolazione dell'orario di lavoro per i viaggiatori e piazzisti	43
Art. 64 – Programmazione degli orari di lavoro	43
Art. 65 – Flessibilità dell'orario contrattuale di lavoro	43
Art. 66 – Flessibilità individuale	44
Art. 67 – Pausa pranzo	44
Art. 68 – Reperibilità	44
Art. 69 – Lavoro straordinario	44
Art. 70 – Lavoro notturno	45
Art. 71 – Lavoro festivo	46
Art. 72 – Lavoro a turni	46
Art. 73 – Banca delle ore	46
Art. 74 – Modalità di fruizione	46
TITOLO II – Gestione del rapporto di lavoro	47
Capo I – Riposi, festività, permessi e congedi	47
Art. 75 – Riposi settimanali, festività e riposi retribuiti	47
Art. 76 – Permessi retribuiti e ROL	47
Art. 77 – Permessi per decesso e grave infermità	48
Art. 78 – Congedi per gravi motivi familiari	49
Art. 79 – Congedi e permessi per handicap	49
Art. 80 – Congedo matrimoniale	50
Art. 81 – Congedo per la formazione	50
Art. 82 – Aspettativa per necessità familiari o personali	50
Art. 83 – Diritto allo studio	51
Art. 84 – Aspettativa non retribuita per tossicodipendenza	52
Art. 85 – Aspettativa per volontariato	52
Capo II – Ferie e assenze	52
Art. 86 – Ferie	52
Art. 87 – Assenze per forza maggiore	53
Capo III – Genitorialità	53
Art. 88 – Astensione obbligatoria per maternità	53
Art. 89 – Astensione obbligatoria per paternità	54
Art. 90 – Congedi parentali	54
Art. 91 – Riposi giornalieri	55
Art. 92– Congedi per la malattia del figlio	55
Art. 93 – Part-time dopo la gravidanza	55
Capo IV – Malattia e infortuni	56
Art. 94 – Malattia	56
Art. 95 – Obblighi del lavoratore	56
Art. 96 – Periodo di comporta	56
Art. 97 – Malattie oncologiche	57
Art. 98 – Trattamento economico per malattia	57
Art. 99 – Aspettativa non retribuita per malattia	58
Art. 100 – Cessione di ferie per malattia	58
Art.101 – Infortunio.....	59
Capo V – Sicurezza e prevenzione	59
Art. 102 – Attuazione normativa	59

Art. 103 – RLS Responsabile dei Lavoratori per la Sicurezza	60
Art. 104 – Adempimenti attuativi	64
Capo VI – Lavoro agile	64
Art. 105 – Disciplina del lavoro agile	64
Capo VII – Trasferte e trasferimenti	65
Art. 106 – Trasferte	65
Art. 107 – Trasferimento	65
Art. 108 – Distacco	66
Capo VII – Gestione disciplinare	66
Art. 109 – Diritti del lavoratore	66
Art. 110 – Doveri del lavoratore	67
Art. 111 – Divieto di concorrenza e obbligo di riservatezza	67
Art. 112 – Riservatezza	67
Art. 113 – Provvedimenti disciplinari	68
Art. 114 – Ammonizione verbale	68
Art. 115 – Ammonizione scritta	68
Art. 116 – Multa	68
Art. 117 – Sospensione	69
Art. 118 – Licenziamento disciplinare	69
Capo VIII – Retribuzione accessoria	70
Art. 119 – Strumenti retributivi accessori	70
Art. 120 – Area di validità	70
Art. 121 – Indennità sostitutiva del servizio di mensa	70
Art. 122 – Indennità trasporti urbani	70
TITOLO III – Cessazione del rapporto di lavoro	70
Art. 123 – Fattispecie risolutorie	70
Art. 124 – Morte del lavoratore	71
Art. 125 – Dimissioni	71
Art. 126 – Licenziamento per giustificato motivo	71
Art. 127 – Licenziamento per giusta causa	72
Art. 128 – Preavviso	72
Art. 129 – Trattamento di fine rapporto (TFR)	73
Art. 130 – Richieste di anticipazione del TFR	74
Art. 131 – Pagamento TFR	74
PARTE QUINTA – CONTRATTI ATIPICI	74
TITOLO I – Apprendistato	74
Art. 132 – Disciplina dell'apprendistato	74
Art. 133 – Forma e durata minima del contratto	74
Art. 134 – Limiti numerici	75
Art. 135 – Apprendistato per la qualifica e il diploma professionale, il diploma di istruzione secondaria e il certificato	75
Art. 136 – Apprendistato professionalizzante	76
Art. 137 – Apprendistato in cicli stagionali	78
Art. 138 – Apprendistato di alta formazione e ricerca	78
Art. 139 – Disciplina del rapporto	79
Art. 140 – Periodo di prova	79
Art. 141 – Obblighi del datore di lavoro	79
Art. 142 – Doveri dell'apprendista	80
Art. 143 – Trattamento normativo	80
Art. 144 – Livelli d'inquadramento e trattamento economico	80

Art. 145 – Malattia dell'apprendista	81
Art. 146 – Infortunio dell'apprendista	81
Art. 147 – Obblighi di comunicazione	81
Art. 148 – Rinvio alla legge	82
TITOLO II – Collaborazioni organizzate dal committente	82
Art. 149 – Requisiti di applicabilità	82
Art. 150 – Disciplina del rapporto	82
Art. 151 – Modalità di erogazione della prestazione	82
Art. 152 – Cause di sospensione del rapporto	82
Art. 153 – Durata del rapporto	83
Art. 154 – Compensi	83
Art. 155 – Risoluzione del rapporto	83
Art. 156 – Monitoraggio e certificazione dei contratti	84
TITOLO III – Contratto di somministrazione	84
Art. 157 – Sfera di applicabilità	84
TITOLO IV – Lavoro intermittente	84
Art. 158 – Definizione contratto di lavoro intermittente	84
Art. 159 – Disciplina del rapporto di lavoro intermittente	85
Art. 160 – Assunzione	85
Art. 161 – Indennità di disponibilità	86
Art. 162 – Retribuzione	86
TITOLO V – Lavoro a tempo determinato	87
Art. 163 – Apposizione del termine	87
Art. 164 – Proroghe e rinnovi	88
Art. 165 – Proporzione numerica	88
Art. 166 – Periodo di Prova	88
Art. 167 – Trattamento economico	88
Art. 168 – Risoluzione del rapporto di lavoro e impugnazione	89
Art. 169 – Diritto di precedenza	89
TITOLO VI – Contratto a tempo parziale	89
Art. 170 – Disciplina del rapporto di lavoro a tempo parziale	89
Art. 171 – Tipologia e contenuti di lavoro a tempo parziale	89
Art. 172 – Clausole elastiche	90
Art. 173 – Prestazioni supplementari e straordinarie	90
Art. 174 – Trattamento economico e normativo	91
Art. 175 – Periodo di comportamento per malattia	92
Art. 176 – Trasformazione del rapporto	92
Art. 177 – Consistenza dell'organico aziendale	92
Art. 178 – Diritto di precedenza	92
TITOLO VII – Lavoro stagionale	92
Art. 179 – Lavoro stagionale	93
PARTE SESTA – BILATERALITA'	95
Art. 180 – Ente Bilaterale Nazionale – EPAR	95
Art. 181 – Enti Bilaterali Territoriali	96
Art. 182 – EPAR Territoriali e Organismi Paritetici	96
Art. 183 – Commissioni di Conciliazione	96
Art. 184 – Commissioni di Certificazione	97
Art. 185 – Osservatorio nazionale	98
Art. 186 – Osservatori Territoriali	98
Art. 187 – Funzionamento EPAR	98

Art. 188 – Finanziamento EPAR	98
Art. 189 – Finanziamento Enti territoriali	99
Art. 190 – Fondo interprofessionale per la formazione continua FonARCom	99
Art. 191 – Fondo Integrativo di Assistenza Sanitaria SanARCom	99
Art. 192 – Welfare	100
PARTE SETTIMA– POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO	102
Art. 193 – Preavviso Attivo	102
Art. 194 – Tirocini di inserimento e reinserimento lavorativo	103
Allegato a) TABELLE RETRIBUTIVE REGIME ORDINARIO	104
Allegato d) PIANO FORMATIVO INDIVIDUALE PER APPRENDISTI	106
Allegato e) PIANO FORMATIVO LAVORATORI DI PRIMO INGRESSO E LAVORATORI IN REGIME DI REIMPIEGO	112
Allegato f) CLASSIFICAZIONE DEL PERSONALE	115

PARTE PRIMA

TITOLO I – Disposizioni preliminari

Art. 1 – Allineamento contrattuale

Le aziende che, aderendo ad una delle Organizzazioni datoriali sottoscrittrici del presente CCNL, intendano applicare il presente Contratto Collettivo Nazionale ai propri dipendenti, già assunti con altro CCNL, dovranno garantire al lavoratore un inquadramento contrattuale, secondo l'effettiva mansione svolta presso l'azienda, con riferimento alle declaratorie ed ai profili della Classificazione del Personale previste dal presente CCNL.

Art. 2 – Rinvii ad altra contrattazione

Le Parti contraenti ribadiscono che il presente CCNL demanda la gestione condivisa di alcune materie, tra le quali:

- Concertazione;
- Modelli Contrattuali;
- Rappresentatività;
- Apprendistato;
- Sicurezza nei luoghi di lavoro;
- Bilateralità;

agli accordi interconfederali sottoscritti dalle Parti.

Infine le Parti stabiliscono che i contenuti di detta contrattazione interconfederale siano automaticamente recepiti all'interno del presente CCNL.

Art. 3 – Modello contrattuale

L'attuale modello contrattuale in essere tra le Parti sottoscrittrici del CCNL prevede che la contrattazione collettiva sia di vigenza triennale e la contrattazione di secondo livello (territoriale o aziendale), che ha la durata del contratto nazionale e decade dalla data del suo rinnovo, anche ai fini dell'adeguamento normativo rispetto al CCNL, abbia ad oggetto le materie delegate dalla Contrattazione Collettiva Nazionale.

Art. 4 – Decorrenza e durata

Il presente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i dipendenti delle piccole e medie imprese del settore alimentare decorre dalla data del 8 gennaio 2024 e scade il 7 gennaio 2027. Le Parti si impegnano, durante tutto il periodo di vigenza del presente CCNL, a rivedersi con cadenza annuale al fine di armonizzare, rispetto ai futuri andamenti, l'attuale disciplina economica e normativa.

Art. 5 – Procedure per la disdetta

Ciascuna Parte potrà dare disdetta del presente CCNL mediante comunicazione con lettera A/R e/o PEC da inviarsi a tutte le Parti sottoscrittrici ed all'Ente Bilaterale EPAR. La comunicazione andrà inviata con un preavviso di mesi sei.

Art. 6 – Campo di applicazione

Il presente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro disciplina in maniera unitaria, per tutto il territorio nazionale, i rapporti di lavoro posti in essere dalle Piccole e Medie imprese (PMI) industriali, artigiane e commerciali operanti nel settore alimentare, ed in particolare:

- aziende produttrici o trasformatrici di acque minerali, bibite, alcool, alcolici in generale, acquaviti, birre e malto;
- aziende produttrici e trasformatrici di prodotti alimentari conservati vegetali o animali, di preparazioni alimentari varie, estratti alimentari, brodi, minestre e prodotti affini, alimenti dietetici e della prima infanzia, alimenti disidratati, prodotti surgelati e alimenti zootecnici;
- torrefazioni del caffè e succedanei del caffè;
- aziende di macellazione, lavorazione di carni e di conserve ittiche;
- aziende di macinazione, pastificazione, panificazione;
- industria lattiero-casearia, dolciaria e di produzione di zuccheri;
- aziende produttrici di pasti destinati a collettività, ivi comprese le mense, anche aziendali;
- frantoi e aziende produttrici o trasformatrici di oli, margarine e lieviti;
- pasticcerie, gelaterie, rosticcerie e similari che svolgono prevalentemente attività di produzione; – altre aziende che svolgono attività affini e/o accessorie alle precedenti.

PARTE SECONDA – RELAZIONI SINDACALI

TITOLO I – Livelli di Contrattazione

Le Parti stabiliscono che i livelli di contrattazione sono due:

- Contrattazione Collettiva Nazionale
- Contrattazione Collettiva Territoriale o Aziendale

Art. 7 – Contrattazione Collettiva Nazionale

Le Parti, pur riconoscendo alla Contrattazione Collettiva Nazionale un ruolo centrale nella regolazione dei rapporti di lavoro, valutano opportuno il superamento della rigidità della stessa e si impegnano a promuovere un nuovo modello sindacale nel quale la contrattazione di secondo livello, opportunamente potenziata e regolata, possa sempre più derogare al Contratto Collettivo Nazionale, colmando le differenziazioni territoriali, produttive e salariali.

Art. 8 – Procedure per il rinnovo

La piattaforma per il rinnovo del CCNL sarà presentata in tempo utile per consentire l'apertura delle trattative, sei mesi prima della scadenza. Durante i tre mesi precedenti la scadenza e nel mese successivo la presentazione della piattaforma, le Parti si asterranno dall'intraprendere iniziative unilaterali, né procederanno ad azioni dirette. Il rinnovo del presente CCNL andrà effettuato entro i 120 giorni dalla sua scadenza naturale; in caso di prolungamento delle trattative oltre tale scadenza ai lavoratori sarà riconosciuto un importo a titolo di indennità di vacanza contrattuale pari al 50% dell'indice IPCA (Indice dei Prezzi al Consumo Armonizzati) rilevato dall'ISTAT, calcolato dal mese successivo alla scadenza del presente CCNL fino alla data del suo rinnovo

Art. 9 – Diritti di Informazione e Consultazione Nazionale

Le Parti si impegnano ad effettuare annualmente una verifica dell'andamento del quadro economico, produttivo ed occupazionale dei settori regolamentati dal presente CCNL. In tale occasione saranno oggetto di esame congiunto lo stato dei livelli occupazionali, le eventuali ricadute conseguenti a processi di innovazione tecnologica, le eventuali ricadute conseguenti al manifestarsi di dinamiche di natura commerciale, l'andamento dei consumi, l'andamento delle azioni di politica attiva, l'efficacia delle azioni formative, la quantità e la qualità degli accordi di secondo livello sottoscritti e l'andamento delle politiche di welfare e di sostegno al reddito. Le relazioni di livello nazionale saranno regolate all'interno del CIS-N (Comitato di Indirizzo Settoriale) dell'Ente Bilaterale EPAR, composto dai rappresentanti delle Parti sottoscrittrici. Le procedure di funzionamento del CIS-N sono quelle determinate dal Regolamento EPAR.

Art. 10 – Secondo Livello di Contrattazione

Dall'entrata in vigore del presente contratto, anche tramite Federazioni o Associazioni aderenti e autorizzate dalle OO. SS. firmatarie, può essere attivata la contrattazione collettiva territoriale o aziendale. Le materie oggetto di contrattazione sono quelle previste dal presente CCNL nei successivi articoli;

Le Parti, nel confermare la contrattazione di secondo livello quale strumento di vantaggio, che apre opportunità sia per i lavoratori che per le imprese, tenuto conto dei fattori che gravano sulle aziende e sui territori, individuano i seguenti criteri guida per l'esercizio di tale livello di confronto;

La contrattazione di secondo livello si esercita per le materie delegate in tutto o in parte dal presente C.C.N.L. o dalla legge e deve riguardare materie ed istituti che non siano già stati negoziati a livello nazionale, secondo il principio del *ne bis in idem*;

La contrattazione territoriale e la contrattazione aziendale sono alternative e non sovrapponibili fra loro.

Laddove la contrattazione aziendale o territoriale istituisca riconoscimenti economici di natura variabile (cosiddetti premi di produttività), questi dovranno avere come obiettivo incrementi di produttività, di redditività, di qualità, efficienza ed innovazione e/o altri elementi rilevanti ai fini del miglioramento della competitività e della produttività, misurabili e verificabili sulla base dei criteri definiti dal DM 25 marzo

2016 e della successiva circolare dell'Agenzia delle Entrate del 15 giugno. A tal fine la contrattazione aziendale o territoriale dovrà prevedere criteri di misurazione e verifica degli incrementi di produttività, redditività, qualità, efficienza ed innovazione che possono consistere, ad esempio, nell'aumento della produzione o nel risparmio di fattori produttivi, ovvero nel miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi offerti, anche attraverso la riorganizzazione del lavoro. Il raggiungimento degli obiettivi prefissati dovrà essere verificabile in modo oggettivo attraverso il riscontro di indicatori numerici o di altro genere appositamente individuati nel contratto.

Laddove la contrattazione di secondo livello istituisca indennità, emolumenti o premi fissi, tali somme non potranno accedere ai benefici fiscali previsti dalla legge.

È possibile definire appositi accordi aziendali che prevedano, a richiesta del lavoratore, la sostituzione in tutto o in parte delle somme erogate a titolo di premio di produttività con servizi di welfare resi dal datore di lavoro alla generalità dei dipendenti o a categorie di dipendenti in relazione a servizi di educazione, istruzione, ricreazione, assistenza sociale sanitaria o culto.

Le erogazioni di secondo livello devono avere le caratteristiche tali da consentire l'applicazione del particolare trattamento contributivo, previdenziale e fiscale previsto dalle normative di legge in materia vigenti.

Le erogazioni economiche di secondo livello sono variabili e non predeterminabili e non concorrono alla determinazione della retribuzione utile ai fini del calcolo del trattamento di fine rapporto.

La relativa contrattazione dovrà svolgersi con l'intervento delle Organizzazioni Sindacali locali aderenti o facenti capo alle Organizzazioni Nazionali stipulanti, e per i datori di lavoro dall'Associazione territoriale a carattere generale aderente alla CIFA.

I Contratti Aziendali o Territoriali dovranno essere depositati telematicamente sull'applicativo informatico predisposto dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. La contrattazione aziendale o territoriale è resa efficace e vincolante tra le Parti sottoscrittrici esclusivamente a seguito della verifica di conformità effettuata da apposite commissioni in seno all'Ente Bilaterale EPAR, aventi ad oggetto la conformità dei contenuti dell'accordo alle disposizioni del presente CCNL.

Art. 11 – Procedure per il rinnovo della contrattazione di secondo livello

Al fine di avviare le trattative per il rinnovo del secondo livello di contrattazione la piattaforma sarà presentata in tempo utile, due mesi prima della scadenza. Durante tale periodo, e comunque fino a due mesi successivi alla scadenza dell'accordo precedente, saranno garantite condizioni di normalità sindacale con esclusione, in particolare, del ricorso ad agitazioni relative alla predetta piattaforma.

Art. 12 – Diritti di Informazione e Consultazione Territoriale

Le relazioni a livello territoriale o aziendale sono attuate in applicazione del presente contratto collettivo e mirano ad aumentare il livello di informazione e il coinvolgimento dei lavoratori nelle scelte aziendali. Annualmente le Parti esamineranno l'andamento del quadro economico, produttivo ed occupazionale a livello territoriale o aziendale cercando di elaborare indirizzi utili alla risoluzione delle criticità che interessano particolari ambiti produttivi e lavorativi.

Art. 13 Benefici fiscali accordi di secondo livello

Gli accordi territoriali o aziendali attuati in applicazione del presente CCNL potranno accedere agli sgravi previsti per la contrattazione di secondo livello. Detti accordi dovranno, pena la loro nullità, riguardare solo le materie oggetto di contrattazione che sono previste dal presente CCNL nei successivi articoli.

Art. 14 – Materie delegate alla contrattazione di secondo livello

Possono essere concluse attraverso la contrattazione aziendale o territoriale specifiche intese, anche peggiorative, finalizzate a modificare in tutto o in parte singoli istituti economici e normativi del presente CCNL di categoria in un'ottica di superamento di situazioni di crisi o per favorire lo sviluppo economico ed occupazionale di determinate aree produttive.

Più precisamente le intese possono essere finalizzate al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Maggiore occupazione
- Qualità dei contratti di lavoro
- Adozione di forme di partecipazione dei lavoratori
- Emersione del lavoro irregolare
- Incrementi di competitività e di salario
- Gestione delle crisi aziendali ed occupazionali
- Investimenti e avvio di nuove attività

Le materie che possono essere oggetto di contrattazione di secondo livello territoriale o aziendale sono:

- trattamenti retributivi integrativi;
- premi di produzione;
- pagamento della tredicesima in ratei mensili;
- trasformazione della quattordicesima mensilità e/o premio presenze in premi di produttività;
- diverso trattamento degli aumenti periodici di retribuzione;
- diverso trattamento delle maggiorazioni retributive per lavoro supplementare e straordinario;
- indennità sostitutive, retribuzione accessoria e superminimi individuali;
- politiche retributive finalizzate al superamento di situazioni di crisi, emersione del lavoro irregolare e aumento dei livelli occupazionali;
- orario di lavoro, flessibilità e banca delle ore; - determinazione dei turni feriali;
- modalità di assegnazioni del carico di lavoro;
- individuazione dell'eventuale fascia di reperibilità;
- superamento del limite stabilito per il lavoro supplementare nel caso di lavoro a tempo parziale;
- interruzione dell'orario giornaliero di lavoro;
- intervallo per la consumazione dei pasti;
- ripartizione dell'orario giornaliero di lavoro;
- distribuzione dei turni di lavoro e degli eventuali riposi compensativi;
- articolazione dei turni di riposo settimanale nelle aziende che non attuano la chiusura settimanale obbligatoria;
- istituzione del lavoro a turno, intendendosi per tale il lavoro prestato in uno dei tre o più turni giornalieri avvicendati nell'arco delle ventiquattro ore;
- adozione di ulteriori diversi regimi di flessibilità dell'orario di lavoro annuale reclamate da particolari esigenze produttive aziendali;

CCNL per i dipendenti delle piccole e medie imprese del settore alimentare.

- diversa regolamentazione dell'orario annuo complessivo in relazione a specifiche esigenze organizzative e produttive del datore di lavoro;
- regolamentazione del nastro orario stagionali;
- pari opportunità – lavoro femminile – conciliazione tempi vita e lavoro;
- welfare e assistenza sanitaria integrativa;
- disciplina aziendale della formazione professionale da attuarsi per il tramite dell'Ente Bilaterale; - determinazione dei programmi di alta professionalità con particolare riferimento alla verifica dei percorsi formativi;
- diversa regolamentazione della disciplina dell'apprendistato relativamente alla durata del rapporto di lavoro, al numero degli apprendisti in proporzione ai lavoratori qualificati e alla individuazione di ulteriori qualifiche per le quali è consentito l'apprendistato;
- diversa regolamentazione della disciplina dell'apprendistato stagionale;
- diversa regolamentazione della disciplina dei lavoratori di primo ingresso;
- definizione di specifiche misure volte ad agevolare l'inserimento e il reinserimento lavorativo nel mercato del lavoro;
- individuazione dei limiti territoriali oltre i quali è applicabile la disciplina della trasferta;
- regolamentazione dei servizi di mensa, trasporto o indennità sostitutiva, in relazione alle specifiche situazioni esistenti territorialmente;
- mensa o buoni pasto;
- adozione di misure idonee a permettere l'accesso alle informazioni dell'azienda;
- ridefinizione dei limiti di utilizzo dei contratti a tempo determinato e della somministrazione di lavoro a tempo determinato;
- stipula di contratti a tempo determinato con lavoratori studenti regolandone la eventuale computabilità nonché il compenso tenendo conto del ridotto contributo professionale apportato dai lavoratori che non abbiano ancora completato l'iter formativo;
- interventi mirati ad una diversa organizzazione del lavoro nelle aziende caratterizzate da un'elevata stagionalità, in fase di avvio o operanti in contesti produttivi particolarmente depressi;
- definizione di qualifiche esistenti in azienda e non equiparabili con quelle comprese nella classificazione del CCNL;
- eventuali restrizioni riguardanti l'uso di apparecchiature, strumenti, programmi informatici e alle eventuali sanzioni applicabili in caso di violazione;
- disciplina di altre materie o istituti che siano espressamente demandati alla contrattazione regionale, provinciale o aziendale dal CCNL, mediante specifiche clausole di rinvio;
- tutto quant'altro possa apportare modifiche in senso migliorativo rispetto alla contrattazione nazionale garantendo maggiore occupazione, emersione del lavoro irregolare, superamento di situazioni di crisi, incremento della produttività e dell'occupazione.

Art. 15 – Gestione dei conflitti

Ai sensi di quanto previsto dalla normativa vigente ed al fine di favorire il regolare andamento delle relazioni sindacali, prevenendo e riducendo quanto più possibile le situazioni conflittuali ed i conseguenti effetti negativi per le imprese e per i lavoratori, le Parti sottoscrittrici osserveranno le procedure di raffreddamento e di conciliazione in appresso specificate, secondo la ripartizione tra vertenze nazionali (A) e vertenze territoriali/aziendali (B).

A. Controversie nazionali

Le controversie aventi ad oggetto la disciplina del rapporto di lavoro e l'esercizio dei diritti sindacali che riguardano una pluralità di dipendenti dovranno essere sottoposte al tentativo di composizione da effettuarsi tra CIFA e CONFSAL, escludendo durante la fase di confronto il ricorso a qualsiasi forma di azione sindacale e legale. È esclusa dalla predetta procedura la materia attinente i licenziamenti collettivi, per la quale si applica la legge n. 223 del 1991 e s.m.i.

L'intero procedimento deve concludersi, indipendentemente dall'esito, entro trenta giorni, trascorsi i quali le Parti saranno libere di agire secondo il proprio interesse.

B. Livello regionale

Qualora insorga un conflitto collettivo di lavoro presso più aziende di una stessa regione, le Segreterie territorialmente competenti delle OO.SS. firmatarie, congiuntamente o singolarmente, chiederanno l'attivazione della procedura di seguito indicata.

Entro i dieci giorni successivi alla ricezione della predetta comunicazione, l'EPAR attiverà il competente CIS-N per il tentativo di risoluzione della vertenza. Dopo dieci giorni lavorativi, quale che sia l'esito del confronto, le Parti saranno libere di agire secondo interesse.

Durante l'espletamento delle procedure di cui sopra e Parti si asterranno da ogni azione diretta.

Art. 16 – Controversie collettive interpretative

Al fine di migliorare le relazioni sindacali in azienda, le Parti assumono l'impegno, anche in relazione agli accordi interconfederali, di favorire in caso di controversie collettive interpretative il ricorso al lodo arbitrale da parte del CIS-N.

Le Parti potranno avvalersi, altresì, del supporto della Commissione di Conciliazione Nazionale. Se trascorsi 30 giorni le Parti non troveranno un accordo, saranno libere di agire secondo interesse.

Art. 17 – Diritto di sciopero

Le Parti con il presente CCNL si pongono l'obiettivo di costruire nuove relazioni sindacali e sociali, e l'intento di accrescere la solidarietà tra le diverse espressioni dei lavoratori.

Il quadro dei rapporti e delle relazioni sindacali offre un forte contributo di chiarezza attraverso l'autonoma regolamentazione delle procedure e delle forme di sciopero ed esige dalle controparti una contemporanea e corrispondente reciprocità di impegni e di atteggiamenti comportamentali, in modo che l'intero sistema delle relazioni possa conseguire livelli di trasparenza e di sicura efficacia su tutto l'arco dei problemi che costituiscono l'insieme dei rapporti. Le Parti sottoscrittrici demandano all'EPAR la definizione di un Codice di condotta.

Art. 18 – Contributo Assistenza Contrattuale e Assistenza Sindacale

Le aziende che applicheranno il presente CCNL dovranno corrispondere un contributo di assistenza contrattuale (COASCO) fissato nella misura del 1% da calcolarsi sulla paga base conglobata mensile, per dodici mensilità, per ciascun lavoratore in forza presso l'azienda;

Il COASCO è integralmente a carico dell'azienda ed è finalizzato alla copertura delle spese sostenute, da CIFA e dalle relative Federazioni firmatarie, per l'attività di contrattazione, stipula e assistenza ai fini della corretta applicazione del presente CCNL.

Il COASCO ha natura obbligatoria e l'azienda che ne omette il versamento non può avvalersi del presente CCNL.

Il COASCO può essere riscosso direttamente dalla Confederazione CIFA.

Circa le modalità di versamento si rimanda ai regolamenti interni della Confederazione CIFA reperibili sul sito internet della stessa.

A titolo di assistenza sindacale garantita dalla FESICA - CONFISAL viene, altresì, stabilito un contributo annuale di un ammontare pari a 10,00 euro per ciascun lavoratore. Tale importo verrà trattenuto al lavoratore non iscritto alla FESICA - CONFISAL e versato dalla azienda mediante UNIEMENS utilizzando il codice "W434"

TITOLO II – Diritti sindacali

Art. 19 – Rappresentanze sindacali

Sono da considerarsi dirigenti sindacali i lavoratori che fanno parte di Consigli o Comitati direttivi nazionali e periferici delle Organizzazioni Sindacali dei lavoratori stipulanti il presente C.C.N.L..

L'Organizzazione Sindacale di appartenenza è tenuta a comunicare all'impresa e alla rispettiva Organizzazione dei datori di lavoro l'elezione o la nomina dei lavoratori a Dirigenti Sindacali. La comunicazione deve avvenire per iscritto con lettera raccomandata o a mezzo Pec;

I Dirigenti Sindacali hanno diritto ad un massimo di 75 ore annue di permessi o congedi retribuiti per partecipare alle riunioni dei rispettivi organi sindacali di appartenenza.

Il licenziamento o il trasferimento da un'unità produttiva ad un'altra dei lavoratori con qualifica di Dirigenti Sindacali, per tutto il periodo in cui essi ricoprono la carica e fino a tre mesi dopo la cessazione della stessa, deve essere motivato e non può essere originato da ragioni inerenti all'esercizio della carica ricoperta. Il mandato di Dirigente Sindacale conferito ai dipendenti assunti a tempo determinato non influisce sulla specialità del rapporto di lavoro e pertanto si esaurisce con lo scadere del contratto a termine.

Art. 20 – Rappresentanze Sindacali Aziendali e Unitarie (RSA)

Sono da considerarsi Rappresentanti Sindacali Aziendali (R.S.A.) i lavoratori che fanno parte delle rappresentanze costituite ai sensi dell'art. 19 della Legge n. 300/1970 e appartenenti alle OO.SS. stipulanti il presente contratto, i quali risultino regolarmente eletti in base alle norme statutarie delle Organizzazioni stesse.

I Componenti delle Rappresentanze Sindacali Aziendali hanno diritto a permessi non retribuiti per la partecipazione a trattative sindacali o a congressi e convegni di natura sindacale, in misura non inferiore a otto giorni all'anno. I lavoratori che intendano esercitare tale diritto devono darne comunicazione scritta al datore di lavoro di regola tre giorni prima, tramite i competenti organismi delle rispettive Organizzazioni Sindacali.

I componenti delle Rappresentanze Sindacali Aziendali hanno diritto, per l'espletamento del loro mandato, a permessi retribuiti. Tale diritto è riconosciuto, sulla base delle seguenti disposizioni:

a) a n. 1 dirigenti per ciascuna Rappresentanza Sindacale Aziendale nelle unità che occupano da 16 a 50 dipendenti della categoria per cui la stessa è organizzata;

- b) a n. 2 dirigenti per ciascuna Rappresentanza Sindacale Aziendale nelle unità che occupano da 51 a 200 dipendenti della categoria per cui la stessa è organizzata;
- c) n. 4 dirigenti per ciascuna Rappresentanza Sindacale Aziendale nelle unità che occupano più di 200 dipendenti della categoria per cui la stessa è organizzata;

I suddetti permessi retribuiti saranno complessivamente pari a 12 ore mensili nelle aziende di cui alle lettere b) e c) e a un'ora e 30 minuti all'anno per ciascun dipendente nelle aziende di cui alla lettera a); A tal fine i lavoratori con contratto part-time saranno computati come unità intere.

Il lavoratore che intende esercitare tale diritto deve darne comunicazione scritta al datore di lavoro di regola 24 ore prima tramite la R.S.A.

Le Rappresentanze Sindacali Aziendali hanno diritto di affiggere comunicazioni riguardanti argomentazioni sindacali attinenti al rapporto di lavoro, nell'ambito di appositi spazi all'interno dell'unità aziendale messi a disposizione dal datore di lavoro in luoghi accessibili a tutti i lavoratori. Copia delle comunicazioni dovranno essere contemporaneamente consegnate alla Direzione dell'azienda.

Nei casi in cui il datore di lavoro impieghi lavoratori che svolgono la propria attività al di fuori dai locali aziendali è necessaria l'istituzione della bacheca Sindacale Digitale, messa a disposizione dal datore di lavoro e visibile da tutti i lavoratori, con accesso riservato alle RSA per la pubblicazione delle proprie informative alla stregua delle usuali bacheche affisse presso i locali aziendali; il regolamento sull'utilizzo della bacheca Sindacale Digitale è affidato alla contrattazione di II Livello.

Analoghe previsioni e diritti saranno riconosciuti ai lavoratori eletti a rappresentanti delle Rappresentanze Sindacali Unitarie (R.S.U.).

Art. 21 – Rappresentanze Sindacali Territoriali (RST)

Per la tutela dei Lavoratori dipendenti da Imprese non rientranti nel campo di applicazione dell'Art. 19 dello Statuto dei Lavoratori o che hanno meno di 6 (sei) dipendenti in ciascuna sede autonoma, per la validità della Contrattazione Aziendale di Secondo livello ivi svolta, è prevista la Rappresentanza Sindacale Territoriale, in sigla "RST", nominata congiuntamente o disgiuntamente dalle OO.SS. firmatarie il presente CCNL.

Le RST sono titolari di tutte le prerogative e diritti di cui sono titolari le RSA (in loro assenza) e che siano compatibili con la funzione svolta ed hanno la titolarità della Contrattazione nelle Imprese prive di RSA.

L'applicazione e la decorrenza degli accordi di II Livello sottoscritti dalla RST restano sospese fino alla validazione da parte della Commissione Bilaterale istituita presso EPAR.

Art. 22 – Referendum

Nelle aziende con più di quindici dipendenti, il datore di lavoro deve consentire lo svolgimento fuori dell'orario di lavoro, di referendum, sia generali che per categorie, su materie inerenti l'attività sindacale. I referendum sono indetti dalla RSA tra i lavoratori, con diritto di partecipazione di tutti i lavoratori appartenenti all'unità aziendale e alla categoria particolarmente interessata.

Art. 23 – Assemblea

Nelle unità aziendali ove siano occupati normalmente più di 15 dipendenti, i lavoratori in forza nell'unità medesima hanno diritto di riunirsi fuori dell'orario di lavoro in assemblee indette dalle Organizzazioni aderenti o facenti capo alle Associazioni Nazionali stipulanti, singolarmente o congiuntamente, su materie

CCNL per i dipendenti delle piccole e medie imprese del settore alimentare.

di interesse sindacale e del lavoro. Le riunioni si terranno presso l'unità aziendale interessata, in locale messo a disposizione dal datore di lavoro.

La convocazione dovrà essere comunicata alla direzione dell'impresa con sufficiente anticipo e con l'indicazione dell'ordine del giorno.

Le assemblee potranno svolgersi anche in modalità telematica, su richiesta dei lavoratori, attraverso l'utilizzo di apposite "suite" telematiche messe a disposizione anche dal datore di lavoro.

Ai lavoratori è inoltre riconosciuto il diritto a partecipare ad Assemblee sindacali durante l'orario di lavoro fino ad un massimo di dieci ore all'anno normalmente retribuite.

Lo svolgimento delle assemblee durante l'orario di lavoro dovrà essere concordato in sede aziendale, tenendo conto dell'esigenza di garantire in ogni caso la regolare funzionalità delle aziende.

Devono altresì essere assicurate la sicurezza dei presenti, la salvaguardia degli impianti, delle attrezzature e del patrimonio aziendale.

Le riunioni possono riguardare la generalità dei lavoratori ovvero gruppi di essi.

Ad esse possono prendere parte dirigenti esterni dei sindacati, previo relativo preavviso al datore di lavoro.

Le riunioni non potranno superare, singolarmente, le due ore di durata.

Art. 24 – Trattenute sindacali

L'azienda provvederà alla trattenuta delle quote sindacali a favore della O.S. firmataria del presente CCNL a fronte della presentazione dei lavoratori di specifica delega autorizzativa ove è determinata l'entità del contributo e le modalità di revoca. La determinazione dell'importo del contributo e di disdetta riguardano il rapporto assicurativo tra lavoratore e sindacato.

TITOLO III – Diritti individuali

Art. 25 – Lotta alle discriminazioni

È fatto obbligo di contrastare ed alla fine eliminare integralmente, ogni e qualsiasi prassi lavorativa che possa essere usata a pretesto per una qualsiasi situazione di discriminazione sulla assegnazione di mansioni ed incarichi.

Ogni attività che sia riconducibile a minore attrattività rispetto ad altre previste per lo stesso livello di inquadramento andrà assegnata a rotazione a tutti i lavoratori indicando chiaramente quali siano i meccanismi di determinazione per i diversi incarichi.

Art. 26 – Divieto di discriminazioni

E' fatto espresso divieto, in piena applicazione del dettato costituzionale, dello Statuto dei lavoratori, nonché dei testi dei Decreti Legislativi n. 198/2006, n. 215/2003, n. 216/2003 e n.286/1998 di operare alcun tipo di discriminazione, sia essa diretta sia essa indiretta, tra i dipendenti per ragioni derivanti dalla razza, dall'etnia, dall'orientamento religioso, dalle ragioni politiche e sindacali, dal sesso, dall'orientamento

sessuale, da convinzioni personali, handicap, età e provenienza geografica. Si ricorda altresì che, come previsto dalla L. 135/1990, è vietata la discriminazione sulla base della sieropositività.

Art. 27 – Molestie

Il datore di lavoro, ai sensi della normativa vigente, è tenuto altresì a prevenire il verificarsi di molestie e molestie sessuali sul posto di lavoro, ossia tutte quelle azioni poste in essere, per ragioni connesse al sesso o a connotazione sessuale, aventi lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una lavoratrice o di un lavoratore e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante o offensivo.

Art. 28 – Azioni positive

Al fine di implementare e qualificare i divieti posti nel precedente articolo, per quanto attiene ai rapporti uomo/donna, le Parti sottoscrittrici si impegnano a favorire la promozione di azioni positive finalizzate alla rimozione degli ostacoli che di fatto impediscono la realizzazione di pari opportunità, dirette a favorire l'occupazione femminile e realizzare l'uguaglianza sostanziale tra uomini e donne nel lavoro.

Le azioni positive hanno in particolare lo scopo di:

- 1) eliminare le disparità nell'accesso al lavoro, nella progressione di carriera, nella vita lavorativa e nei periodi di mobilità;
- 2) superare condizioni, organizzazione e distribuzione del lavoro che provocano effetti diversi, a seconda del sesso, nei confronti dei dipendenti con pregiudizio nella formazione, nell'avanzamento professionale e di carriera ovvero nel trattamento economico e retributivo;
- 3) promuovere l'inserimento delle donne nelle attività, nei settori professionali e nei livelli nei quali esse sono sottorappresentate e in particolare nei settori tecnologicamente avanzati ed ai livelli di responsabilità; 4) favorire, anche mediante una diversa organizzazione del lavoro, delle condizioni e del tempo di lavoro, l'equilibrio tra responsabilità familiari e professionali e una migliore ripartizione di tali responsabilità tra i due sessi;
- 5) valorizzare il contenuto professionale delle mansioni a più forte presenza femminile.

Art. 29 – Tutela delle convinzioni etico-religiose

Nel rispetto delle esigenze produttive e lavorative le imprese opereranno per evitare che i propri dipendenti si trovino in difficoltà personale per il sopravvenuto contrasto tra le proprie convinzioni etico-religiose e le disposizioni di servizio.

A tal proposito, il datore di lavoro che occupi alle proprie dipendenze lavoratori provenienti da diversi Paesi dovrà altresì, come previsto dal D.Lgs. 81/2008, provvedere alla valutazione dei rischi di stress lavorocorrelato e organizzare l'attività lavorativa in relazione ad eventuali particolari esigenze etiche o religiose dei lavoratori suddetti.

Fermo restando l'obbligo di non discriminazione su ogni altra considerazione, nella programmazione dell'attività lavorativa si cercherà di limitare le situazioni di conflittualità tra i dipendenti per l'assegnazione di eventuali specifiche attività solo ad alcuni lavoratori al fine di garantire la tutela per gli altri colleghi di quanto previsto dal primo comma del presente articolo.

Art. 30 – Politiche inclusive

Le Parti, richiamando i contenuti della Legge 68/1999, demandano all' EPAR la gestione delle politiche di inclusione al lavoro per le imprese che applichino il presente contratto collettivo nazionale di lavoro.

Art. 31 – Tutela della privacy

Le imprese dovranno, nel pieno rispetto della vigente normativa sulla tutela dei dati sensibili, evitare qualsiasi accesso non autorizzato o ridondante ai dati sensibili dei propri dipendenti raccolti per l'esecuzione del rapporto di lavoro subordinato.

L'azienda in caso di terziarizzazione del servizio di gestione del personale, dovrà comunicare mediante affissione i dati dello studio di consulenza di lavoro incaricato di detto servizio.

Per tutto quanto non disciplinato nel presente articolo si rimanda alla normativa vigente in tema di tutela della privacy, anche in riferimento all'utilizzo in azienda di strumenti che consentano il controllo a distanza.

Art. 32 – Tutela delle condotte personali

L'azienda, pur nell'esercizio dei suoi diritti di indirizzo ed organizzazione della prestazione lavorativa dei propri dipendenti, eviterà di procedere alla raccolta informatica di ulteriori dati che possano essere utilizzati, anche in modalità involontaria, per definire gli stili di condotta personale dei diversi lavoratori.

Art. 33 – Attività di controllo delle condotte

Le disposizioni previste a tutela dei lavoratori non comportano il venir meno dell'attività di controllo da parte dell'impresa sui lavoratori definita dalla Legge 300/70 e dal D. Lgs.151/2015.

TITOLO IV – Composizione delle Controversie

Art. 34 – Conciliazione controversie in sede sindacale

Le Parti concordano che qualora nell'interpretazione e nell'applicazione del presente contratto e nello svolgimento del rapporto di lavoro sorgano controversie individuali o plurime, queste dovranno essere sottoposte, prima dell'azione giudiziaria, ad un tentativo di conciliazione facoltativa in sede sindacale, ai sensi della vigente normativa.

Le suddette controversie potranno essere devolute alla Commissione di Conciliazione Territoriale dell'EPAR.

Le parti concordano quale strumento ulteriore, utile alla conciliazione delle eventuali controversie insorte, lo strumento della negoziazione assistita; eventuali convenzioni di negoziazioni assistita saranno certificate dalla Commissione di Certificazione di EPAR.

Art. 35 – Rimandi operativi

Le Commissioni di Conciliazione istituite presso l'Ente Bilaterale – EPAR sono normate ai sensi degli appositi Regolamenti approvati o dall' EPAR Nazionale o dagli Enti regionali per i rispettivi ambiti di competenza.

Art. 36 – Risoluzione della lite in via arbitrale

Ai sensi dell'art. 412 c.p.c. così come modificato dalla Legge n. 183/2010, in qualunque fase del tentativo di conciliazione, o al suo termine, in caso di mancato accordo, le Parti possono indicare la soluzione, anche parziale, sulla quale concordano, riconoscendo, quando è possibile, il credito che spetta al lavoratore e possono rimettere volontariamente alla Commissione di Conciliazione adita il mandato per la risoluzione della lite in via arbitrale, indicando:

- 1) il termine per l'emanazione del lodo che, in ogni caso, non potrà superare i 60 giorni, trascorsi i quali si intende revocato, salvo accordo delle Parti a concedere un ulteriore termine;
- 2) le norme invocate a sostegno delle rispettive posizioni;
- 3) l'eventuale richiesta di decidere secondo equità, pur nel rispetto dei principi generali dell'ordinamento, anche derivanti da obblighi comunitari.

Le Parti possono inoltre indicare le forme e i modi per l'espletamento dell'attività istruttoria.

Tale mandato comporta l'instaurazione di un arbitrato irrituale, con forza di contratto tra le Parti e pertanto non impugnabile, anche qualora deroghi a disposizioni di legge o contratti collettivi.

Il lodo emanato a conclusione dell'arbitrato, sottoscritto dagli arbitri e autenticato, ha forza di legge tra la Parti (ai sensi dell'art. 1372 cod. civ.), è inoppugnabile (*ex art. 2113 comma 4 cod. civ.*) salvo quanto disposto dall'art. 808-ter c.p.c. e ha efficacia di titolo esecutivo (art. 474 c.p.c.), su istanza della parte presso il Giudice del Lavoro del Tribunale nella cui circoscrizione si è svolto l'arbitrato. Il giudice, accertata la regolarità formale del lodo, lo dichiara esecutivo, con proprio decreto.

PARTE TERZA – COMPETENZE

Art. 37 – Premessa alla classificazione del personale per competenze

L'attuale contesto sociale, economico e produttivo e i profondi cambiamenti introdotti ed accelerati dall'innovazione tecnologica impongono di ripensare i processi produttivi e i sistemi organizzativi aziendali. Coerentemente con gli obiettivi fissati dall'**Accordo interconfederale per la promozione di un nuovo modello di relazioni industriali, il contrasto al dumping contrattuale e la definizione di nuovi modelli di rappresentatività**, sottoscritto in data 28 ottobre 2019 dalle le Parti Sociali CIFA e CONFISAL, nasce l'esigenza di definire un nuovo modello contrattuale, che ponga l'individuo e le sue competenze al centro di un rinnovato "**Patto per il lavoro**", con l'obiettivo di realizzare un moderno sistema di relazioni industriali, espressione di una **contrattazione collettiva di qualità** per la crescita comune ed integrata di imprese e lavoratori.

Le Parti firmatarie, consapevoli del diffuso livello di obsolescenza su gran parte dei profili professionali che non rappresentano più in maniera efficace le attività ed i contenuti professionali di fatto presenti nelle diverse realtà organizzative, hanno messo a punto un sistema di **classificazione del personale** che supera la tradizionale classificazione per mansioni, abbracciando un **sistema di classificazione per competenze**. L'acquisizione di nuove e rinnovate competenze come leva occupazionale, permetterà al lavoratore di crescere parallelamente alle evoluzioni in essere nel mercato del lavoro 4.0 e di transitare con facilità da un'occupazione all'altra, sia sul territorio nazionale, sia su quello internazionale.

A tale scopo, si attribuisce alla **formazione continua** un ruolo centrale. Le Parti valutano prioritario affiancare ai modelli tradizionali di formazione di tipo formale, modalità di apprendimento non formale e informale, in un'ottica di aggiornamento continuo delle competenze e di crescita personale e professionale.

L'innovazione apportata dal presente C.C.N.L. consentirà di valorizzare sotto il profilo contrattuale sia la dimensione professionale del lavoratore (fatta di conoscenze generali e specialistiche), sia la dimensione comportamentale e di capacità personali. Per questo motivo, le **competenze trasversali** sono altresì ritenute fondamentali, accanto alle **competenze tecnico-specialistiche** e alle **competenze digitali**, la cui crescita è tutelata e promossa dagli istituti posti in essere all'interno del C.C.N.L.

Il presente modello di classificazione per competenze si basa infatti sul continuo aggiornamento delle **qualifiche in esso presenti, coerentemente con i contenuti dell'Atlante del lavoro e delle qualificazioni e degli standard europei, per garantire uno sviluppo costante delle risorse umane.**

Nell'ottica di rafforzamento di tale sistema di classificazione, le Parti istituiscono un nuovo sistema di validazione e certificazione delle competenze di tipo "contrattuale" che, valutando l'effettiva acquisizione delle competenze digitali e trasversali indicate nel sistema di classificazione proposto nel CCNL, porti alla certificazione delle stesse ai fini contrattuali ad opera dell'Ente Bilaterale Confederale EPAR, e valido per l'istituto degli scatti di competenza, di cui all'art. 40 del presente C.C.N.L.

Tale rinnovato sistema di classificazione del personale e di certificazione ai fini contrattuali delle competenze acquisite ha natura sperimentale e potrà essere oggetto di revisione, modifiche ed integrazioni durante il periodo di vigenza contrattuale. Tale sistema ha, altresì, come ulteriore finalità quella di dare un valore retributivo all'acquisizione di nuove professionalità, e non più esclusivamente all'anzianità di servizio.

Attraverso tale sistema, sarà altresì possibile per le aziende comunicare all'Ente Bilaterale Confederale EPAR eventuali integrazioni al presente contratto, per quanto concerne l'individuazione di ulteriori profili professionali e/o competenze non ancora presenti nella Classificazione del Personale. In tale prospettiva si intende rafforzare il rapporto tra l'Ente Bilaterale EPAR e il mondo delle professioni al fine di promuovere azioni concrete a supporto di imprese e lavoratori ed aventi come finalità la promozione di percorsi formativi per il rafforzamento delle competenze e il supporto nella definizione di nuovi modelli organizzativi aziendali. Così facendo, le Parti Sociali si impegnano a monitorare in ottica **permanente i profili professionali nascenti**, promuovendo strumenti ed azioni specifiche per favorire il **dialogo** tra il mondo dell'istruzione e della formazione, il mondo aziendale, e le Istituzioni. In tal senso, il sistema di relazioni industriali di cui il C.C.N.L. in questione è espressione, mira a soddisfare interessi collettivamente condivisi, secondo un modello sindacale non più conflittuale ma partecipativo.

In coerenza con quanto appena descritto, la classificazione del personale di cui all'allegato E del presente CCNL si basa sull'individuazione, per ciascun livello e qualifica professionale, di:

- a) **Competenze trasversali**
- b) **Competenze digitali**
- c) **Conoscenze generali e specialistiche**
- d) **Competenze specialistiche ed abilità**

Competenze Trasversali

Per ogni livello presente nella classificazione del personale, alle competenze e conoscenze tecniche di profilo professionale sono affiancate dieci **competenze trasversali** di più estesa applicazione.

Si definiscono **competenze trasversali** quelle conoscenze, capacità e qualità personali (o *soft skills*) che caratterizzano il modo di essere di ogni persona nello studio, sul lavoro e nella vita quotidiana. Esse si pongono ad integrazione rispetto alle competenze tecnico-professionali o specialistiche, e risultano

oggi giorno fondamentali per affrontare un mercato del lavoro globalizzato, in continuo cambiamento e caratterizzato da una rapidità incessante.

L'apprendimento, infatti, si sviluppa a partire dalle caratteristiche personali di ciascun individuo lungo tutto l'arco della vita, dentro e fuori i contesti formali. Tale impostazione si traduce in un mutamento di paradigma che le Parti Sociali si impegnano a promuovere, alla luce di quanto richiesto dalla normativa nazionale ed internazionale. Esso consiste nell'**imparare ad imparare**.

Data la rilevanza delle competenze trasversali nelle dinamiche lavorative e nei processi di apprendimento, il presente C.C.N.L. individua **10 competenze trasversali**, frutto di un'attività di comparazione analitica tra i dibattiti e i documenti di indirizzo nazionali ed internazionali con la letteratura scientifica. Esse si distinguono in:

- 1) **coordinarsi con gli altri, inteso come il saper organizzare il proprio lavoro, riconoscendo o dandosi delle priorità e sapendole cambiare se necessario, sapersi inserire in un flusso di lavoro;**
- 2) **orientamento al servizio**, ovvero la capacità di essere utile, premuroso, attento e collaborativo rispetto ai clienti interni ed esterni;
- 3) **flessibilità**, intesa come la capacità di mettere in atto comportamenti diversi in base a contesti e problemi che cambiano;
- 4) **gestione del tempo**, intesa come capacità di ottimizzazione delle proprie attività a vantaggio di efficacia, efficienza e produttività;
- 5) **negoziazione**, ovvero la capacità di sfruttare i possibili margini di trattativa esistenti per raggiungere un risultato positivo in situazioni di confronto, orientandosi alla soddisfazione degli attori coinvolti; 6) **problem solving**, inteso come la capacità di comprendere e gestire problemi in base al contesto;
- 7) **pensiero critico**, inteso come la capacità di sviluppare un pensiero quanto più accurato e completo dell'analisi e valutazione delle diverse situazioni, utilizzando la logica e il ragionamento, analizzando le possibili soluzioni;
- 8) **gestione dei conflitti**, inteso come il saper comprendere e gestire situazioni conflittuali, al fine di rafforzare i legami tra singoli e gruppi;
- 9) **comunicazione efficace**, intesa come la capacità di esprimersi in modo chiaro e coerente in diverse situazioni e con diversi interlocutori, sia a livello verbale sia non verbale;
- 10) **resilienza**, ovvero la capacità di far fronte ad eventi stressanti e di riorganizzare positivamente il proprio percorso dinanzi alle difficoltà, innescando un processo di apprendimento e di crescita.

Per ciascuno dei livelli contrattuali sarà possibile attribuire ognuna delle seguenti competenze trasversali, differenziando per: **a) contesto; b) responsabilità; e c) autonomia**. La tabella che segue consente di comprenderne l'applicazione sulla base del livello di inquadramento contrattuale, così come dettagliato nell'allegato E del presente C.C.N.L. "Classificazione del personale".

Competenze Digitali

Il presente CCNL persegue e contribuisce all'obiettivo nazionale ed europeo di sostenere gli stati membri nella **definizione di politiche basate su evidenze empiriche e scientifiche in materia di tecnologie digitali, al fine di avviare e consolidare la pratica dell'innovazione** nei modelli di formazione, migliorare l'accesso alla formazione continua e far fronte all'aumento delle nuove capacità e competenze digitali necessarie per l'occupazione, la crescita personale e l'inclusione sociale.

A tale scopo, la terminologia e il modello concettuale sono quelli condivisi a livello europeo, nazionale e regionale, coerentemente con i contenuti del DigComp 2.1, elaborato su diretto incarico del Dipartimento Generale Occupazione, Affari Sociali e Inclusione della Commissione Europea.

Le competenze digitali di base sono le capacità di utilizzare con dimestichezza e spirito critico le tecnologie dell'informazione per il lavoro, il tempo libero e la comunicazione. Le linee di intervento definite nell'ambito delle competenze digitali di base hanno due obiettivi primari:

- 1) **Realizzare la cittadinanza digitale:** accesso e partecipazione alla società della conoscenza, con una piena consapevolezza digitale;
- 2) **Realizzare l'inclusione digitale:** uguaglianza delle opportunità nell'utilizzo della rete e per lo sviluppo di una cultura dell'innovazione e della creatività.

In linea con i suddetti obiettivi, il presente CCNL mira dunque a valorizzare conoscenze e competenze in ambito digitale non solo del lavoratore in quanto tale, ma dell'individuo come cittadino, a vantaggio dell'intero sistema economico e sociale del Paese.

I livelli di padronanza per ciascuna delle 21 competenze digitali previste sono coerenti con i contenuti del Quadro Europeo delle Qualifiche EQF (European Qualification Framework). All'aumentare progressivo del livello di padronanza, si intendono acquisiti i contenuti dei livelli precedenti.

La tabella che segue schematizza, per ciascuna categoria di Competenze digitali, le 21 competenze digitali facenti parte della categoria e relativi livelli di padronanza di ciascuna di esse.

Le 21 competenze digitali afferenti a ciascun livello professionale sono descritte nell'allegato E (Classificazione del Personale) del presente CCNL, in cui viene altresì indicato il livello di padronanza atteso in relazione al livello di inquadramento del lavoratore.

Guida operativa alla classificazione per competenze

Passaggi	Descrizione
1 Individuazione del profilo	Consultare l' Allegato 1 per individuare: <ul style="list-style-type: none">- I livelli di inquadramento contrattuale;- I profili esemplificativi (in elenco puntato) per ciascun livello contrattuale; - Conoscenze, competenze e abilità per ciascun profilo.
2 Consultazione delle competenze	Ciascuno degli 8 livelli contrattuali contiene: <ul style="list-style-type: none">- 10 competenze trasversali, espresse in termini di contesto, responsabilità e autonomia, valide per ciascun profilo appartenente a quel livello di inquadramento;- 21 competenze digitali e relativo livello di padronanza delle stesse, valide per ciascun profilo appartenente a quel livello di inquadramento;- Profili esemplificativi, con relative conoscenze e competenze tecnico-specialistiche (in grassetto).

3 Certificazione delle Competenze	Per le competenze individuate relative a ogni qualifica di riferimento sarà possibile: <ul style="list-style-type: none">- Ottenere una certificazione contrattuale delle stesse tramite apposita Piattaforma informatizzata gestita dall'Ente Bilaterale EPAR, valida ai fini del riconoscimento degli scatti di competenza (di cui all'art. 39). Tale Piattaforma è gratuita per gli associati all'Ente Bilaterale EPAR;- Comunicare all'Ente Bilaterale EPAR eventuali integrazioni al presente contratto, per quanto concerne l'elencazione dei profili professionali, tramite apposita area dedicata in Piattaforma;- Avvalersi di qualsiasi altra forma di validazione e certificazione delle competenze diversa dalla certificazione contrattuale di cui all'art. 40 del CCNL
--	---

Art. 38 – Formazione iniziale per i lavoratori neoassunti

Le parti convengono sull'opportunità di offrire, fin da subito, un'occupazione stabile attraverso un ordinario contratto a tempo indeterminato in luogo del contratto di apprendistato, anche al lavoratore privo di esperienza professionale pregressa e che, pertanto, necessita di una formazione professionalizzante iniziale. Il datore di lavoro assicura al suddetto lavoratore un periodo di formazione iniziale professionalizzante sulla base di uno specifico Piano Formativo Individuale (PFI), di cui al successivo comma, finalizzato a fargli acquisire le necessarie conoscenze, abilità e competenze per lo svolgimento delle mansioni che gli sono state assegnate.

Nell'ottica di favorire l'acquisizione delle competenze necessarie all'inserimento in azienda dei lavoratori il datore di lavoro si impegnerà a fornire una specifica formazione On the Job all'interno dell'orario di lavoro e secondo un piano formativo individuale che sarà consegnato all'interessato, all'atto dell'assunzione, unitamente al contratto di lavoro. Per la predisposizione del piano formativo, il datore di lavoro utilizzerà lo schema allegato al presente CCNL (Allegato d).

Tale formazione, che non potrà essere inferiore a 120 ore, dovrà assicurare al lavoratore l'acquisizione di competenze tecniche di profilo di base, competenze trasversali e digitali tra quelle indicate all'interno dell'allegato E "Classificazione del personale" per ciascun profilo.

che può durare fino a 24 mesi,

La formazione per la qualificazione del lavoratore dovrà realizzarsi nell'arco di un periodo non superiore a 18 mesi. In caso di mancato raggiungimento degli obiettivi formativi, per cause non direttamente dipendenti da inadempienze del datore di lavoro, sarà possibile prorogare per ulteriori 6 mesi. L'azienda che desidera avvalersi di detta possibilità dovrà darne comunicazione all'Ente Bilaterale EPAR

Durante tale periodo, in ragione dell'obbligo di erogare una specifica formazione al lavoratore" e di garantirne il reinserimento occupazionale, al datore di lavoro è riconosciuta la facoltà di corrispondere al suddetto lavoratore, una retribuzione ridotta pari al trattamento previsto per il livello inferiore a quello di inquadramento.

Il regime retributivo in discorso produce effetti su tutti gli istituti contrattuali diretti ed indiretti previsti dal presente contratto, salvo che sul trattamento di fine rapporto.

Con il progressivo perfezionamento del sistema di certificazione contrattuale di cui all'art. 41 sarà possibile certificare al lavoratore le competenze acquisite nell'arco di tale periodo, al fine di consentirgli la maturazione dello scatto di competenza.

Resta comunque ferma per il lavoratore la possibilità di avvalersi di qualsiasi altra forma di validazione e certificazione delle competenze diversa dalla certificazione contrattuale di cui all'art. 41 del CCNL. Entro 30 giorni dall'assunzione, l'azienda dovrà trasmettere all'Ente Bilaterale EPAR, a mezzo PEC, il piano formativo del lavoratore affinché possano essere verificate le finalità formative dell'assunzione. Un'apposita

CCNL per i dipendenti delle piccole e medie imprese del settore alimentare.

commissione istituita in seno all'Ente Bilaterale EPAR avrà il compito di monitorare l'utilizzo dei contratti e dovrà accertare la puntuale erogazione della formazione.

Al termine del periodo formativo il datore di lavoro produrrà all'Ente Bilaterale EPAR apposita dichiarazione attestante la regolare erogazione della formazione.

La formazione per tali lavoratori potrà essere finanziata con l'intervento del fondo interprofessionale FonARCom anche per il tramite di apposito Voucher.

L'ente Bilaterale EPAR fornirà assistenza gratuita agli associati per la predisposizione del Piano formativo individuale del lavoratore tramite la Piattaforma informatizzata di cui all'art. 41 del presente CCNL.

Art. 39 – Formazione per il reinserimento lavorativo.

Le parti intendono favorire il reinserimento nel mondo produttivo dei lavoratori di qualsiasi età espulsi dal mercato del lavoro e quindi privi di un impiego regolarmente retribuito anche se percettori di ammortizzatori sociali.

Nell'ottica di favorire l'acquisizione delle competenze necessarie al reinserimento dei lavoratori il datore di lavoro si impegnerà a fornire loro una specifica formazione On The Job, all'interno dell'orario di lavoro e secondo un piano formativo individuale che sarà consegnato all'interessato, all'atto dell'assunzione, unitamente al contratto di lavoro. Per la predisposizione del piano formativo, il datore di lavoro utilizzerà lo schema di piano formativo in allegato al presente CCNL (Allegato d).

Tale formazione, che non potrà essere inferiore a 120 ore dovrà assicurare al lavoratore l'acquisizione di competenze tecniche di profilo di base, competenze trasversali e digitali tra quelle indicate all'interno dell'allegato E "Classificazione del personale" per ciascun profilo. Con il progressivo perfezionamento del sistema di certificazione contrattuale di cui all'art. 41 sarà possibile certificare al lavoratore le competenze acquisite nell'arco di tale periodo, al fine di consentirgli la maturazione dello scatto di competenza.

Resta comunque ferma per il lavoratore la possibilità di avvalersi di qualsiasi altra forma di validazione e certificazione delle competenze diversa dalla certificazione contrattuale di cui all'art. 41 del CCNL.

La formazione per la riqualificazione del lavoratore dovrà realizzarsi nell'arco di un periodo non superiore a 18 mesi.

In caso di mancato raggiungimento degli obiettivi formativi, per cause non direttamente dipendenti da inadempienze del datore di lavoro, sarà possibile prorogare per ulteriori 6 mesi. L'azienda che desideri avvalersi di detta possibilità dovrà darne comunicazione all'Ente Bilaterale EPAR.

Durante tale periodo, in ragione dell'obbligo di erogare una specifica formazione al lavoratore e di garantirne il reinserimento occupazionale, al datore di lavoro è riconosciuta la facoltà di corrispondere al suddetto lavoratore, una retribuzione ridotta pari al trattamento previsto per il livello inferiore a quello di inquadramento.

Alla scadenza del periodo di cui sopra l'azienda retribuirà il lavoratore con la retribuzione ordinaria prevista per il livello di inquadramento dello stesso.

Entro 30 giorni dall'assunzione, l'azienda dovrà trasmettere all'Ente Bilaterale EPAR, a mezzo PEC, il piano formativo del lavoratore affinché possano essere verificate le finalità formative dell'assunzione. Un'apposita commissione istituita in seno all'Ente Bilaterale EPAR avrà il compito di monitorare l'utilizzo dei contratti di "Reimpiego" e dovrà accertare la puntuale erogazione della formazione. Al termine del periodo formativo il datore di lavoro produrrà all'Ente Bilaterale EPAR apposita dichiarazione attestante la regolare erogazione della formazione.

La suddetta formazione potrà essere finanziata con l'intervento del fondo Interprofessionale FonARCom, anche per il tramite di apposito Voucher.

L'ente Bilaterale EPAR fornirà assistenza gratuita agli associati per la predisposizione del Piano formativo individuale del lavoratore di "Reimpiego" tramite la Piattaforma informatizzata di cui all'art. 41 del presente CCNL.

Art. 40 – Scatti di competenza

Ogni lavoratore ha diritto al riconoscimento di scatti triennali di competenza pari all'1,5% della retribuzione mensile laddove dimostri l'acquisizione, nel triennio, di almeno una competenza tecnico specifica di profilo, una competenza digitale ed una trasversale inerenti la propria qualifica professionale di inquadramento. Nel caso in cui il lavoratore acquisisca tutte le competenze tecnico specifiche previste per il proprio profilo professionale, potrà attingere alle restanti competenze trasversali o digitali facenti parte della medesima categoria.

Il lavoratore, al fine di dimostrare l'acquisizione delle competenze, potrà avvalersi del modello di certificazione contrattuale di cui al seguente art. 41 che le Parti stipulanti il presente CCNL intendono realizzare, in via sperimentale, per il periodo di vigenza del presente CCNL.

In una prima fase le competenze validabili ai fini contrattuali per mezzo della Piattaforma informatizzata sono le seguenti:

- 1) coordinarsi con gli altri**
- 2) orientamento al servizio**
- 3) flessibilità**
- 4) gestione del tempo**

Entro il periodo di validità del presente CCNL la Piattaforma informatizzata sarà progressivamente implementata con i contenuti formativi della totalità delle competenze digitali e trasversali riportate all'art. 36.

Fino a tal momento, gli obblighi formativi derivanti dall'applicazione del presente articolo potranno essere assolti tramite la validazione delle competenze rese disponibili all'interno della Piattaforma nel periodo di riferimento.

Resta comunque ferma per il lavoratore la possibilità di avvalersi di qualsiasi altra forma di validazione e certificazione delle competenze diversa dalla certificazione contrattuale di cui all'art. 41 del CCNL. Le competenze da acquisire andranno individuate tra quelle riportate per ogni qualifica di inquadramento all'allegato E ("Classificazione del personale") del presente CCNL.

Le modalità attuative di detto impegno formativo saranno definite congiuntamente tra datore di lavoro e lavoratore, anche in riferimento alla possibilità di fruizione di permessi per la formazione.

E' possibile definire a livello aziendale il riconoscimento, in sostituzione o integrazione dello scatto di competenza, di un premio di produttività.

Nel caso in cui nel corso del triennio intercorrente tra uno e l'altro scatto intervengano passaggi di livello, per la determinazione dell'ammontare dello scatto, dovrà essere presa a riferimento la retribuzione del livello acquisito.

Per i lavoratori provenienti dalla disciplina degli scatti di anzianità, la presente disciplina entra in vigore a partire dal giorno successivo a quello di raggiungimento dell'ultimo scatto di anzianità in maturazione. Si specifica che, in caso di lavoratore proveniente dalla disciplina del "Primo Ingresso" e del "Reimpiego", le

competenze acquisite durante la formazione prevista agli artt. 38 e 39 del CCNL, qualora certificate, sono valide ai fini del riconoscimento dello scatto di competenza.

Art. 41 – Sistema di certificazione contrattuale delle competenze

Le azioni promosse nel presente C.C.N.L. dalle Parti Sociali si rendono funzionali alla messa a regime di un sistema incardinato attorno ad un modello di certificazione delle competenze di tipo contrattuale, che valorizzi le conoscenze, le abilità e le competenze acquisite dal lavoratore lungo l'intero arco della vita.

Con l'obiettivo di promuovere l'apprendimento permanente attraverso lo sviluppo di conoscenze, capacità e competenze quale premessa per la crescita economica e dell'occupazione, le Parti Sociali introducono per il periodo di vigenza del presente contratto, un sistema di riconoscimento, validazione e certificazione delle competenze ai fini contrattuali, utilizzabile per il riconoscimento dell'istituto dello scatto di competenza, di cui all'art. 40 del presente C.C.N.L.

Tale meccanismo ha come oggetto la certificazione ai fini contrattuali delle competenze individuate per ogni qualifica di riferimento e acquisite dal lavoratore in contesti formali e non formali, il cui possesso risulti comprovabile attraverso l'apposita Piattaforma informatizzata gestita dall'Ente Bilaterale EPAR. La Piattaforma è gratuita per tutti gli associati all'Ente Bilaterale Confederale EPAR. Il processo di certificazione è così organizzato:

1. autodiagnosi in riferimento alla competenza da certificare ai fini contrattuali;
2. corso on-line, fruibile sia all'interno che all'esterno dell'orario di lavoro, per il completamento dell'apprendimento di base (propedeutico alla successiva fase on the job);
3. apprendimento on the job, svolto durante l'attività lavorativa e supportato da test intermedi e checklist resi disponibili dal sistema, sulla base del percorso scelto;
4. verifica dell'apprendimento, basato su un modello di simulazione interattiva e ramificata, con esito altresì negativo in caso di non acquisizione della competenza;
5. attestazione da parte dell'Ente Bilaterale EPAR del completamento del processo di acquisizione della competenza.

La partecipazione ai suddetti percorsi formativi per il tramite della suddetta piattaforma ed il successivo rilascio da parte dell'Ente Bilaterale dell'attestazione di partecipazione del lavoratore saranno validi ai fini del riconoscimento degli scatti di competenza di cui all'art. 40 del CCNL e ai fini del rispetto degli obblighi formativi derivanti dall'applicazione dei regimi differenziati di Primo Ingresso e Reimpiego.

Durante l'intero percorso formativo l'Ente Bilaterale si avvarrà di un apposito strumento di rilevazione per verificare l'effettiva presenza del discente durante l'azione formativa. Tale rilevazione concorrerà alla possibilità di certificazione del corso insieme all'attestazione.

Si rende altresì possibile comunicare all'Ente Bilaterale Confederale EPAR eventuali integrazioni al presente contratto, per quanto concerne l'elencazione dei profili professionali, tramite area dedicata, in ottica di continuo aggiornamento.

Le Parti firmatarie, riconoscendo l'opportunità per imprese e lavoratori di riconoscere e tracciare i percorsi di crescita professionale di questi ultimi, danno altresì mandato all'Ente Bilaterale Confederale EPAR di sperimentare il "Libretto formativo del lavoratore", per verificarne la fattibilità ai fini della certificazione contrattuale, tramite apposita area riservata sulla Piattaforma informatizzata. Il suddetto libretto formativo, restituirà un prospetto esaustivo in merito ai percorsi formativi validati e certificati ai fini contrattuali, per ciascun lavoratore.

CCNL per i dipendenti delle piccole e medie imprese del settore alimentare.

In via sperimentale, per il periodo di validità del presente accordo, attraverso la Piattaforma di cui al presente articolo, l'ente Bilaterale EPAR fornirà altresì assistenza gratuita agli associati per la predisposizione del Piano formativo individuale del lavoratore assunto in regime di Apprendistato Professionalizzante, in Regime di Primo Ingresso o di Reimpiego. All'interno di un'apposita sezione dedicata sarà infatti possibile compilare automaticamente il Piano formativo. Con riferimento, infine, ai percorsi in apprendistato professionalizzante, la piattaforma informatizzata metterà a disposizione degli associati all'Ente Bilaterale percorsi formativi in FAD sulle 120 ore di formazione obbligatoria di base e trasversale.

Art. 42 – Costituzione dell'Osservatorio Permanente per l'aggiornamento e la rilevazione di nuovi profili professionali e competenze

Le Parti si impegnano, entro 30 giorni dall'inizio del periodo di validità del presente CCNL, a deliberare la nascita, in seno all'Ente Bilaterale EPAR, dell'Osservatorio Permanente per l'aggiornamento e la rilevazione di nuovi profili professionali e competenze.

Tale Osservatorio Permanente, con l'obiettivo di favorire l'incontro tra domanda e offerta nel mercato del lavoro e promuovere l'apprendimento continuo per sostenere l'occupabilità sul territorio nazionale e comunitario, vedrà coinvolti in ottica sistemica il mondo accademico, le istituzioni, i rappresentanti datoriali e sindacali. A supporto dell'Osservatorio Permanente, viene istituita sulla Piattaforma informatizzata gestita dall'Ente Bilaterale Confederale EPAR un'apposita area dedicata, al fine di comunicare eventuali proposte di aggiornamento o integrazione al presente C.C.N.L., per quanto concerne l'elencazione dei profili professionali.

PARTE QUARTA – RAPPORTO DI LAVORO

TITOLO I – Costituzione del rapporto di lavoro

Capo I – Assunzione

Art. 43 – Assunzione e requisiti per l'accesso

L'assunzione del lavoratore sarà effettuata secondo le leggi in vigore. Essa dovrà risultare da atto scritto contenente le seguenti informazioni:

la data di assunzione; la tipologia
e durata del rapporto; la durata
del periodo di prova; la qualifica
di inquadramento; il livello di
inquadramento; la tipologia
contrattuale; il trattamento
economico; la sede di
assegnazione;

l'indicazione dell'applicazione del presente contratto collettivo di lavoro;

In considerazione delle modifiche normative intervenute con il D. Lgs 27 giugno 2022 n. 104, l'azienda avrà l'onere di comunicare al lavoratore, unitamente alle informazioni sopraesposte, le ulteriori discipline e materie previste dal comma 4 del suddetto D. Lgs 104/2022. Il datore di lavoro potrà assolvere all'obbligo informativo sottoponendo al lavoratore un'apposita informativa contenente le discipline non espone all'interno del contratto individuale di lavoro, anche attraverso un rinvio alle discipline del presente CCNL.

Contestualmente alla lettera di assunzione, l'azienda dovrà consegnare al lavoratore copia del presente contratto o indicare una forma di consultazione dello stesso attraverso sistemi informatici con possibilità di accesso per i lavoratori.

All'atto dell'assunzione, il lavoratore dovrà presentare o in alternativa dichiarare: a)
certificato di residenza;

b) permesso di soggiorno ove obbligatorio;

c) curriculum vitae;

d) attestazione relativa ai titoli di studio;

e) ogni altra documentazione che l'Azienda riterrà opportuno richiedere in relazione all'attività che il lavoratore è chiamato a svolgere.

Art. 44 – Periodo di prova

L'esistenza del patto di prova dovrà risultare da atto scritto e dovrà essere accettato dal lavoratore con apposita sottoscrizione dello stesso.

La durata massima del periodo di prova non potrà superare i seguenti limiti:

CCNL per i dipendenti delle piccole e medie imprese del settore alimentare.

Livello di inquadramento	Durata
Quadri, 1° e 2°	130
3°, 4° e 5°	90
6°	40
7°	35
8°	30

Durata massima periodo di prova per il settore panificazione:

Livello di inquadramento	Durata
1° e 2°	90
3A e 3B	60
4°	45
5° e 6°	30

I giorni indicati per i rispettivi livelli devono intendersi di effettivo lavoro, escludendosi tutti i periodi di assenza anche con diritto alla conservazione del posto di lavoro.

Soltanto per i Quadri e per i lavoratori inquadrati al Primo livello il periodo di prova deve essere computato in giorni di calendario e non di lavoro effettivo.

Il periodo di prova convenuto dalle Parti non potrà avere comunque una durata effettiva inferiore al 25% della durata prevista dal presente CCNL.

Nel corso del periodo di prova, il rapporto potrà essere risolto in qualsiasi momento, da entrambi le Parti, senza preavviso, con diritto al T.F.R., ai ratei di tredicesima e premio presenza e all'indennità sostitutiva delle ferie;

Per i contratti a termine la durata del periodo di prova non potrà essere superiore alla metà della durata del primo contratto di lavoro.

Sono esenti dal periodo di prova i lavoratori stagionali a tempo determinato, che lo abbiano già superato presso la stessa azienda e per le stesse mansioni nel biennio precedente.

In caso di reiterazione del periodo di prova in contratti diversi stipulati successivamente tra le stesse parti e a parità di mansioni, l'apposizione del termine è ammissibile soltanto al verificarsi di elementi organizzativi sopravvenuti ed ulteriori rispetto alla valutazione già effettuata nel precedente rapporto di lavoro.

Qualora alla scadenza del periodo di prova l'azienda non proceda alla disdetta del rapporto, il lavoratore si intenderà confermato in servizio ed il periodo stesso sarà computato agli effetti dell'anzianità.

Art. 45 – Anzianità di servizio e passaggi di livello

L'anzianità di servizio decorre dal giorno di assunzione, indipendentemente dalla tipologia di contratto di lavoro subordinato instaurato.

Sono fatti salvi criteri diversi di decorrenza dell'anzianità espressamente previsti per singoli istituti contrattuali, ai fini della maturazione dei relativi diritti.

In proposito le Parti chiariscono che le norme contrattuali relative all'anzianità di servizio non si riferiscono, comunque, al T.F.R. che trova regolamentazione specifica nel presente C.C.N.L. nonché nelle disposizioni della Legge n. 297/1982.

Il lavoratore appartenente a qualifica non impiegatizia ai sensi di legge, in caso di passaggio a categoria impiegatizia, conserva l'anzianità maturata nelle rispettive qualifiche di provenienza.

Art. 46 – Mansioni lavorative e passaggi di livello

Mansioni promiscue

Il lavoratore inquadrato nei livelli dal quarto al settimo potrà essere adibito a mansioni parzialmente diverse da quelle per le quali è stato assunto, funzionalmente ricollegabili ma comunque appartenenti al medesimo livello e alla medesima categoria legale, senza che questo implichi alcun diritto automatico da esso derivante.

Mutamento di mansioni

Nell'ipotesi di modifica degli assetti organizzativi aziendali, il lavoratore può essere assegnato a mansioni appartenenti al livello di inquadramento immediatamente inferiore purché rientranti nella medesima categoria legale. Il mutamento di mansioni è accompagnato, ove necessario, dall'assolvimento dell'obbligo formativo, il cui mancato adempimento non determina comunque la nullità dell'atto di assegnazione delle nuove mansioni.

Il mutamento di mansioni è comunicato per iscritto, a pena di nullità, e il lavoratore ha diritto alla conservazione del livello di inquadramento e del trattamento retributivo in godimento, fatta eccezione per gli elementi retributivi collegati a particolari modalità di svolgimento della precedente prestazione lavorativa.

Avanti alle Commissioni di Certificazione, possono essere stipulati accordi individuali di modifica delle mansioni, della categoria legale e del livello di inquadramento e della relativa retribuzione, nell'interesse del lavoratore alla conservazione dell'occupazione, all'acquisizione di una diversa professionalità o al miglioramento delle condizioni di vita.

Al lavoratore che viene temporaneamente adibito a mansioni rientranti in un livello superiore a quello del suo inquadramento, deve essere corrisposta una retribuzione mensile di importo non inferiore alla differenza tra il trattamento economico da lui goduto e quello previsto per il livello superiore nel caso di svolgimento della mansione superiore per almeno 16 giorni nel mese.

Qualora l'esercizio delle suddette mansioni si prolunghi per oltre tre mesi consecutivi il lavoratore acquisisce il diritto ad essere inquadrato in via definitiva al livello superiore, salvo che l'incarico affidatogli non sia stato disposto per la sostituzione di un lavoratore assente con diritto alla conservazione del posto di lavoro.

Il suddetto passaggio di livello è riconosciuto al lavoratore anche quando le mansioni di livello superiore siano state ricoperte con carattere non continuativo. A tal fine è necessario che il lavoratore abbia svolto per almeno sette mesi. mansioni proprie del 1°, 2° o 3° livello ovvero per mansioni di livello inferiore, almeno quattro mesi.

Qualora risulti che già in passato il lavoratore adibito a mansioni superiori abbia acquisito il livello inerente alle mansioni superiori cui viene adibito, lo stesso acquisirà nuovamente il livello superiore quando la permanenza nelle nuove mansioni perduri per un periodo di tempo non inferiore a quello previsto per il periodo di prova. ***Passaggi di livello***

La promozione ad un livello superiore, comporta per il lavoratore il diritto a percepire la retribuzione contrattuale fissata per il nuovo livello.

Qualora lo stesso percepisca ulteriori elementi retributivi di importo superiore rispetto all'aumento del minimo tabellare previsto per il nuovo livello, al lavoratore potranno essere assorbite le relative eccedenze fino a concorrenza dei nuovi minimi tabellari in relazione al maggior livello attribuito.

Non sono assorbibili gli scatti di competenza.

Capo II – Retribuzione

Art. 47 – Normale retribuzione

La normale retribuzione del lavoratore è costituita dalle seguenti voci:

- paga base nazionale conglobata
- terzi elementi;
- scatti di competenza maturati;
- premialità produttiva
- altre voci derivanti dalla contrattazione nazionale o decentrata.

Art. 48 – Tipologie di retribuzione

La retribuzione di fatto è costituita dalle voci di cui all'art. 47 nonché da tutti gli altri elementi retributivi aventi carattere continuativo, restano esclusi dalla retribuzione di fatto i rimborsi spese, i compensi per lavoro straordinario, le gratificazioni straordinarie una tantum e ogni elemento espressamente escluso dalle parti dal calcolo di singoli istituti contrattuali ovvero esclusi dall'imponibile contributivo a norma di legge. La retribuzione mensile, normale o di fatto, viene calcolata in misura fissa non variabile in rapporto alle festività, ai permessi retribuiti, ai giorni di riposo settimanale di legge che cadono nel periodo di paga e alla distribuzione dell'orario settimanale, fatte salve le condizioni di miglior favore.

Art. 49 – Retribuzione Mensile, giornaliera e oraria

La quota giornaliera della retribuzione, normale ovvero di fatto, si ottiene dividendo l'importo mensile per il divisore convenzionale "26".

La quota oraria della retribuzione si ottiene dividendo l'importo mensile per 173;

Per i lavoratori discontinui la quota oraria di retribuzione si ottiene dividendo l'importo mensile per 195. In caso di sospensione del lavoro per fatto dipendente dal datore di lavoro e indipendente dalla volontà del lavoratore, questi ha diritto alla retribuzione di fatto di cui al precedente articolo per tutto il periodo della sospensione, salvo in caso di pubbliche calamità, eventi atmosferici straordinari e altri casi di forza maggiore.

Art. 50 – Paga base nazionale

Ai differenti livelli di classificazione del personale corrisponde una paga base nazionale conglobata nelle misure indicate nelle tabelle allegate al presente CCNL.

Art. 51 – Assorbimenti

A seguito dei futuri aumenti nelle suddette tabelle, qualora i datori di lavoro abbiano precedentemente concesso aumenti di merito ovvero questi derivino da scatti di competenza, tali aumenti non sono riassorbibili.

Altresì non sono riassorbibili gli aumenti riconosciuti unilateralmente e collettivamente dal datore di lavoro nel semestre precedente alla scadenza del presente C.C.N.L.

Qualora gli aumenti precedentemente corrisposti non siano di merito né legati a scatti di competenza ovvero non siano stati disposti dal datore di lavoro sulla base di contratti collettivi siglati a livello aziendale, in presenza di un aumento delle tabelle, tali aumenti possono essere riassorbiti in tutto o in parte solo se è espressamente previsto dagli stessi accordi aziendali ovvero all'atto della loro concessione.

Sono assorbibili dagli aumenti retributivi gli importi corrisposti a titolo di superminimo individuale riconosciuti ai fini dell'allineamento retributivo di cui all'art. 1 nell'ipotesi di cambio del CCNL applicato in azienda.

Art. 52 – Trattamento economico viaggiatori e piazzisti

La retribuzione mensile del personale di vendita è rispondente a quanto riportato nelle tabelle retributive allegate al presente CCNL. Alla suddetta retribuzione minima mensile possono essere aggiunti elementi incentivanti.

In caso di personale addetto alla vendita, retribuito in tutto o in parte a provvigione, spetterà al datore di lavoro determinare quale sia la parte fissa della retribuzione e quale il tasso di provvigione sulla base media annuale delle vendite. Tale decisione dovrà risultare per iscritto.

Qualora il viaggiatore o piazzista sia retribuito anche con provvigione sugli affari, questa gli sarà corrisposta solo sugli affari andati a buon fine. Nel caso di fallimento o di provata insolvenza del cliente, non sarà dovuta al viaggiatore o al piazzista alcuna provvigione.

Al viaggiatore o piazzista spetterà però integralmente la provvigione nel caso di contratti che, essendo stati già approvati, siano successivamente stornati dalla ditta senza giustificato motivo e non giungano a buon fine per colpa di essa. Le provvigioni maturate saranno attribuite e liquidate, salve le condizioni di miglior favore, ogni mese successivo a quello in cui l'affare è andato a buon fine, esibendo ove occorra copia delle fatture. La liquidazione dovrà farsi in base all'importo netto delle fatture, dedotti vuoti, diritti fiscali, eventuali porti ed imballi.

Spetterà la provvigione anche sugli affari fatti dalla ditta senza il suo tramite (affari indiretti) con la clientela da esso regolarmente visitata. La provvigione è dovuta anche sugli affari conclusi prima della risoluzione o cessazione del rapporto e la cui esecuzione deve avvenire dopo la fine del rapporto stesso.

Eventuali deroghe dovranno essere preventivamente concordate fra la ditta e il dipendente viaggiatore o piazzista.

Art. 53 – Rischio macchina

L'azienda sosterrà le spese di riparazione degli automezzi nel caso di danni provocati da viaggiatori o piazzisti durante lo svolgimento delle prestazioni lavorative nella misura dell'60% e comunque entro il limite massimo di 3.500 euro.

Resta salva la possibilità in capo all'azienda di utilizzare forme assicurative o altre equivalenti pattuite fra le parti interessate o la possibilità di assorbire il suddetto importo nei trattamenti di miglior favore eventualmente già in atto nell'impresa.

Art. 54 – Cauzione

Nel caso in cui i valori affidati al viaggiatore o piazzista lo giustifichino, potranno essere ad esso richieste delle somme di denaro a titolo di cauzione. Dette somme dovranno essere determinate per iscritto e vincolate dopo un anno di durata del rapporto di lavoro presso un istituto di credito di comune gradimento.

Art. 55 – Indennità di disagio

CCNL per i dipendenti delle piccole e medie imprese del settore alimentare.

Per i lavoratori che prestano la loro attività in condizioni di disagio freddo, caldo e umido, le parti in azienda potranno prevedere una indennità oraria da corrispondersi limitatamente al tempo di effettivo lavoro prestato in tale condizione.

Al lavoratore non sarà dovuta l'indennità nel caso di periodi di tempo inferiori a 30 minuti consecutivi.

L'indennità di disagio oraria sarà corrisposta secondo le percentuali della seguente tabella:

	Percentuale indennità su base oraria
Disagio freddo (temperatura inferiore a 5 gradi)	3%
Disagio caldo (temperatura superiore a 38 gradi)	3%
Disagio umido (tassi di umidità superiori al 95%)	3%

Art. 56 – Indennità di cassa e maneggio di denaro

Al personale adibito con carattere di continuità ad operazioni di cassa è riconosciuta un'indennità di cassa e di maneggio di denaro nella misura del 5% della paga base nazionale conglobata stabilita dal presente C.C.N.L.

L'indennità di cui sopra è prevista qualora il lavoratore abbia la piena e completa responsabilità della gestione di cassa con il connesso obbligo di accollo delle eventuali differenze.

Art. 57 – Lavoro irregolare e situazioni di crisi aziendale e/o avvio di nuova attività

Quello della creazione di nuovi e migliori posti di lavoro è il principale obiettivo della strategia Europa 2020 a tutela di un valore fondamentale del TUE e della nostra Costituzione, qual è lo sviluppo sostenibile, basato su una crescita economica equilibrata e sulla stabilità dei prezzi, su un'economia sociale di mercato fortemente competitiva, che mira alla piena occupazione e al progresso sociale.

Per realizzare ciò, in linea con i più recenti orientamenti europei, come ribadito anche dalla Risoluzione del Consiglio Europeo 2003/C 260/01 e dalla Comunicazione delle Istituzione europee COM(2007) 628, considerando che la trasformazione del lavoro non dichiarato in occupazione regolare contribuirebbe a raggiungere la piena occupazione, ad aumentare la produttività e qualità del lavoro, a rafforzare la coesione e l'inclusione sociale, ad eliminare le trappole della povertà ed a evitare le distorsioni del mercato e considerando che il lavoro non dichiarato ha notevoli implicazioni per i lavoratori, per le imprese, per i consumatori, per la parità di genere e per i sistemi di protezione sociale, si ritiene necessario considerare la lotta al lavoro non dichiarato come parte della strategia generale per l'occupazione.

L'elevata incidenza del costo del lavoro in contesti geografici e produttivi depressi è spesso la causa della proliferazione di forme di lavoro irregolare. In tali aree si registrano bassi livelli di occupazione e forme di remunerazione del lavoro non in linea con le disposizioni contenute nei contratti collettivi. Tale ultimo comportamento è tacitamente accettato dai lavoratori ed è dagli stessi sostenibile in ragione del differente potere di acquisto dei salari che, con particolare riferimento ai territori del Mezzogiorno, consente comunque di provvedere al soddisfacimento dei propri bisogni.

Appare evidente che il superamento della rigidità dei salari nominali su base nazionale a favore di sistemi retributivi che tengano conto della differente capacità produttiva delle aziende, della loro dimensione, della loro collocazione geografica, ma soprattutto del differente potere di acquisto dei salari stessi nelle diverse aree del Paese, possa costituire un importante passo in avanti nel contrasto al lavoro irregolare e nell'incremento o salvaguardia dei livelli occupazionali.

La creazione di un ambito giuridico e amministrativo favorevole alla dichiarazione dell'attività economica e dell'occupazione, tramite la semplificazione delle procedure e la riduzione dei costi che limitano la creazione e lo sviluppo delle imprese, in particolare le piccole imprese e quelle in fase di avviamento, è ritenuta dalle Parti, in linea con gli orientamenti nazionali ed europei, una strategia determinante per la politica di contrasto al lavoro irregolare.

Tale approccio altresì è considerato in linea con l'orientamento giurisprudenziale secondo il quale la "giusta retribuzione" di cui all'art. 36 della Costituzione non è da interpretare come standard retributivo unico a livello nazionale ma gli standard retributivi possono essere negoziati in sede di contrattazione collettiva anche in considerazione del minor costo della vita in una determinata regione, oppure della minore produttività o redditività del lavoro dovute a difetto di infrastrutture, ovvero in considerazione di un tasso locale di disoccupazione o di lavoro irregolare particolarmente elevato.

Per quanto in premessa le Parti convengono che possono concordare, temporaneamente, un regime retributivo differenziato, previo accordo sindacale specifico sottoscritto a livello territoriale e/o aziendale dalle parti sindacali firmatarie del presente CCNL e successivamente inviato all'Ente Bilaterale EPAR per l'asseverazione ed il monitoraggio dell'applicazione dell'accordo stesso.

E', altresì, possibile concordare, previo accordo sindacale specifico sottoscritto a livello territoriale e/o aziendale dalle parti sindacali firmatarie del presente CCNL e successivamente inviato all'Ente Bilaterale EPAR per l'asseverazione ed il monitoraggio dell'applicazione dell'accordo stesso, un regime retributivo differenziato in tutte le aziende operanti nel territorio nazionale nell'ipotesi di crisi aziendale ed occupazionale o nella fase di avvio di nuove attività.

Si stabilisce inoltre la non cumulabilità della disciplina relativa al presente articolo, anche per il rapporto di lavoro in apprendistato.

Art. 58 – Tredicesima mensilità

In coincidenza con la vigilia di Natale di ogni anno, l'azienda dovrà corrispondere al personale dipendente a titolo di tredicesima un importo pari ad una mensilità della retribuzione in atto.

Ai fini del computo della 13a mensilità, ogni dodicesimo viene calcolato sulla base della retribuzione di fatto di cui spettante all'atto della corresponsione.

Nel caso d'inizio o cessazione del rapporto di lavoro durante il corso dell'anno, il lavoratore avrà diritto a tanti dodicesimi dell'ammontare della 13a mensilità per quanti sono stati i mesi di lavoro. Sono considerate mese intero, con conseguente diritto alla maturazione del rateo, le frazioni di mese lavorate superiori a due settimane.

Per i periodi d'assenza obbligatoria per gravidanza e puerperio, il datore di lavoro dovrà corrispondere alla lavoratrice la rimanente quota del 20% ad integrazione di quanto corrisposto dall'INPS nel limite dell'80%.

Per i viaggiatori e piazzisti retribuiti anche a provvigione, nella determinazione della tredicesima mensilità, si terrà conto della media mensile di tali elementi percepiti nei 12 mesi precedenti.

Art. 59 – Premio Presenze

Tutte le aziende che applicheranno il presente CCNL e che non avranno provveduto con apposito accordo aziendale o territoriale all'istituzione di premi di risultato di ammontare variabile la cui corresponsione sia legata ad incrementi di produttività, redditività, qualità, efficienza ed innovazione, misurabili e verificabili dovranno, in alternativa, corrispondere ai lavoratori, non oltre il 31 luglio di ogni anno, un premio presenza, il cui importo sarà definito in proporzione alla maggiore presenza del lavoratore in Azienda.

Le aziende che già erogano il premio presenze ai propri lavoratori in forza delle disposizioni contenute dal presente CCNL nel precedente triennio di vigenza, sospenderanno l'erogazione del suddetto premio all'atto dell'istituzione, con apposito accordo aziendale o territoriale, di premi di risultato di ammontare variabile la cui corresponsione sia legata ad incrementi di produttività, redditività, qualità, efficienza ed innovazione, misurabili e verificabili.

Per aziende che intendano applicare il presente CCNL ai propri dipendenti, già assunti con altro CCNL, e che in forza di quest'ultimo già percepiscono mensilità di retribuzione aggiuntive alla 13a, sarà corrisposto il premio presenze avendo cura che, laddove l'ammontare del premio presenze dovesse risultare di importo inferiore rispetto ai diritti retributivi acquisiti venga corrisposta a differenza tra le due diverse forme di retribuzione.

L'erogazione del premio presenze non consente l'accesso ai benefici fiscali previsti per i premi di risultato di ammontare variabile la cui corresponsione sia legata ad incrementi di produttività, redditività, qualità, efficienza ed innovazione.

Criteri di calcolo del premio presenza:

Il premio presenze ha la finalità di disincentivare qualsiasi forma di assenteismo e aumentare il livello di partecipazione e produttività dei lavoratori.

Per tale ragione, il premio presenze sarà erogato ai lavoratori in base all'effettiva presenza in servizio e secondo i parametri di seguito riportati:

Da 0 al 2° giorno di assenza 120 % della retribuzione mensile;

Dal 3° al 4° giorno di assenza 115 % della retribuzione mensile;

Dal 5° all' 8° giorno di assenza 110 % della retribuzione mensile;

Dal 9° al 10° giorno di assenza 100 % della retribuzione mensile;

Dall' 11° al 14° di assenza giorno 80 % della retribuzione mensile;

A partire dal 15° giorno di assenza 60 % della retribuzione mensile.

Per giorni di assenza si definiscono tutti i giorni di mancata prestazione lavorativa ascrivibili ad assenza non giustificata, malattia non professionale, infortunio non sul lavoro, permessi e/o aspettative non retribuite, e periodi di congedo per formazione.

Contrariamente non rientrano invece tra i giorni di assenza di cui al precedente comma le ferie, i giorni di ricovero ospedaliero ovvero i connessi periodi di convalescenza debitamente certificati dalle strutture sanitarie pubbliche o convenzionate ovvero dal S.S.N., gli infortuni sul lavoro, le malattie professionali, l'astensione obbligatoria per maternità, l'astensione facoltativa per maternità, i congedi parentali, i permessi retribuiti previsti, i permessi sindacali e tutti quei permessi riconosciuti per legge a favore del prestatore di lavoro.

L'ammontare del Premio Presenze non potrà essere comunque superiore al 120% della retribuzione mensile applicata. Il periodo di riferimento da tenere in considerazione ai fini del calcolo del Premio Presenze è

l'anno solare e più precisamente il suddetto premio andrà erogato entro il 31 luglio di ogni anno in relazione all'effettiva presenza in servizio nel periodo intercorrente dall'01/01 al 31/12 dell'anno precedente. Nel caso d'inizio o cessazione del rapporto di lavoro durante il corso dell'anno, il premio presenze, sarà determinato secondo le regole su esposte considerando come periodo di riferimento quello effettivamente intercorrente dall'assunzione o dalla cessazione, mentre la retribuzione mensile di riferimento sarà riproporzionata in dodicesimi in relazione ai mesi di servizio prestati. Sono considerate mese intero, con conseguente diritto alla maturazione del rateo di retribuzione mensile, le frazioni di mese lavorate superiori a due settimane.

Capo III – Orario di lavoro

Art. 60 – Articolazione dell'orario di lavoro

La durata settimanale dell'orario di lavoro è fissata in 40 ore, anche come media su periodi plurisettemanali. L'orario settimanale di lavoro sarà di norma concentrato su 5 giorni.

La prestazione normale effettiva dei lavoratori giornalieri non inseriti in turni e non discontinui è fissata in 39 ore settimanali, anche come media su periodi plurisettemanali.

Per lavoro effettivo deve intendersi ogni lavoro che richiede un'applicazione assidua e continuativa; non rientra in tale accezione il tempo per recarsi al posto di lavoro, i riposi intermedi goduti sia all'interno che all'esterno dell'azienda e le soste comprese tra l'inizio e la fine dell'orario di lavoro giornaliero.

Le Parti stipulanti il presente contratto, mediante specifici accordi territoriali o aziendali, potranno prevedere orari settimanali inferiori alle quaranta ore anche mediante assorbimento di parte dei permessi retribuiti.

Per i lavoratori comandati fuori sede rispetto al luogo dove prestano normalmente servizio, l'orario di lavoro inizia a decorrere al loro arrivo sul posto indicatogli.

Le spese relative alla trasferta sono disciplinate dall'articolo 97 del presente contratto;

Al personale preposto alla direzione tecnica o amministrativa dell'azienda o di un reparto di essa con la diretta responsabilità dell'andamento dei servizi, qualora l'attività lavorativa si svolga al di fuori del normale orario di lavoro, per il tempo strettamente necessario al regolare funzionamento dei servizi, non è dovuto alcun compenso ulteriore salvo le maggiorazioni previste ai sensi del presente C.C.N.L.

I lavori di costruzione, manutenzione, riparazione, sorveglianza, pulizia degli impianti e tutti quei servizi che debbono essere eseguiti al di fuori del normale orario di lavoro, per il regolare espletamento delle suddette attività ovvero per garantire la sicurezza degli stessi preposti, nonché le verifiche e le prove straordinarie ovvero la realizzazione dell'inventario annuale, possono essere eseguiti oltre i limiti del normale orario giornaliero o settimanale.

In materia di orario di lavoro, possono essere sottoscritti accordi aziendale o territoriale finalizzati ad una differente regolamentazione.

Art. 61 – Gestione autonoma dell'orario di lavoro

Fermo restando l'orario di lavoro definito dal contratto individuale di lavoro, le Parti prevedono che la giornata lavorativa del lavoratore potrà caratterizzarsi per l'assenza di un orario di lavoro rigido e per l'autonomia nell'erogazione della prestazione nell'ambito degli obiettivi di lavoro prefissati, nonché nel

rispetto dell'organizzazione delle attività assegnate dal responsabile a garanzia dell'operatività dell'azienda e dell'interconnessione tra le varie aree aziendali. Tutto ciò premesso, oltre alla consueta gestione dell'orario di lavoro, le Parti prevedono che possa essere utilizzato un regime di gestione dell'orario di lavoro caratterizzato da una maggiore flessibilità e autonomia. In tale regime di gestione dell'orario di lavoro il dipendente potrà prestare la propria attività lavorativa, nel limite degli orari massimi previsti dal presente CCNL, tra le ore 7:00 e le ore 20:00, ma comunque soltanto durante l'orario diurno ed in ogni caso nell'ambito della fascia oraria di apertura dei locali aziendali, organizzando autonomamente il proprio lavoro all'interno di tale fascia oraria. In tale modalità di gestione dell'orario di lavoro, il lavoratore sarà comunque tenuto a comunicare tempestivamente al proprio responsabile eventuali assenze, anche temporanee, dalla postazione lavorativa.

Art. 62 – Articolazione dell'orario di lavoro per il settore panificazione

L'orario di lavoro settimanale per il settore panificazione è fissato in 40 ore e articolato su sei giorni.

Art. 63 – Articolazione dell'orario di lavoro per i viaggiatori e piazzisti

L'orario di lavoro dei viaggiatori o piazzisti potrà essere articolato in cinque o sei giornate di prestazione lavorativa, previa intesa aziendale, ovvero su quattro intere giornate e due mezze giornate.

La determinazione dei riposi sarà concordata in sede di contrattazione aziendale.

Nel caso di particolari esigenze aziendali legate a fattori stagionali o picchi di attività, il godimento della giornata o delle 2 mezze giornate di riposo avverrà nei periodi dell'anno in cui saranno cessate le anzidette esigenze.

Art. 64 – Programmazione degli orari di lavoro

Al fine di assicurare sempre maggiori livelli di produttività e di qualità della produzione, nonché ai fini della salvaguardia delle punte di maggiore intensità produttiva, di norma entro il 1° quadrimestre di ogni anno si svolgerà un incontro a livello aziendale nel corso del quale saranno esaminati e fissati i programmi relativi all'attivazione del regime di flessibilità collettiva, al godimento delle ferie e all'utilizzo dei riposi individuali, sia di quelli previsti in sostituzione delle ex festività che di quelli a titolo di riduzione di orario. Nel caso in cui dovessero presentarsi esigenze di variazione rispetto alla programmazione annuale, si potranno definire anche ulteriori incontri infrannuali per l'aggiornamento delle previsioni.

Art. 65 – Flessibilità dell'orario contrattuale di lavoro

In assenza di specifici accordi aziendali o territoriali che prevedano una differente regolamentazione dell'orario di lavoro, per far fronte alle variazioni dell'intensità lavorativa l'azienda potrà realizzare diversi regimi di orario, rispetto all'articolazione prescelta, con il superamento dell'orario contrattuale in particolari periodi dell'anno sino al limite di 48 ore settimanali, per un massimo di 24 settimane.

In ogni caso, l'azienda, a seguito della sottoscrizione di specifici accordi aziendali o territoriali, potrà disporre eventuali eccedenze rispetto le quarantotto ore settimanali lavorate e rispetto al limite massimo di 24 settimane annue.

A fronte della prestazione di ore aggiuntive ai sensi del precedente comma, l'azienda riconoscerà ai lavoratori interessati, nel corso dell'anno ed in periodi di minore intensità lavorativa, dei periodi di pari entità di ore di riduzione, con la stessa articolazione per settimana prevista per i periodi di superamento dell'orario contrattuale.

I lavoratori interessati percepiranno la retribuzione relativa all'orario settimanale contrattuale, sia nei periodi di superamento che in quelli di corrispondente riduzione dell'orario contrattuale.

L'azienda provvederà a comunicare per iscritto ai lavoratori interessati il programma annuale di applicazione della flessibilità, le eventuali variazioni dovranno essere tempestivamente comunicate per iscritto. Analoga comunicazione andrà inviata all'EPAR territoriale competente.

La flessibilità dell'orario di lavoro, così come disciplinata dal presente articolo, deve ritenersi vincolante per tutti i lavoratori e prevede il lavoro domenicale.

Art. 66 – Flessibilità individuale

Allo scopo di ridurre il ricorso alla CIG e di limitare il ricorso ad ore di lavoro straordinario che non trovino giustificazioni in particolari esigenze aziendali, l'azienda potrà decidere di attivare regimi di flessibilità individuale, a titolo diverso sia dalla flessibilità collettiva che dal monte ore di riduzione previsto dall'art.

75, per un ammontare minimo di 40 ore su base annua.

Il recupero delle ore dovrà avvenire prioritariamente nei periodi di minore intensità produttiva e/o di eventuale utilizzo della C.I.G, di norma nel corso dei successivi 12 mesi e non oltre il 31 dicembre dell'anno successivo.

A fronte della prestazione di ore aggiuntive ai sensi del precedente comma, l'azienda riconoscerà ai lavoratori interessati, nel corso dell'anno ed in periodi di minore intensità lavorativa, dei periodi di pari entità di ore di riduzione, con la stessa articolazione per settimana prevista per i periodi di superamento dell'orario contrattuale.

Il regime di flessibilità individuale non si applica alle seguenti categorie di lavoratori:

quadri

personale direttivo, capi reparto e capi turno manutentori

autisti e viaggiatori e piazzisti lavoratori discontinui

o di semplice attesa o custodia lavoratori a

domicilio

Art. 67 – Pausa pranzo

Ai lavoratori con un turno superiore alle 6 ore giornaliere è garantita una pausa pranzo non inferiore a mezz'ora.

Ai lavoratori che effettuino l'orario continuato è concesso di consumare il pasto sul luogo di lavoro.

Art. 68 – Reperibilità

I dipendenti a cui venga richiesta la reperibilità telefonica e la conseguente disponibilità a rientrare in servizio entro le due ore dall'avviso, riceveranno un'indennità di disponibilità pari ad € 10,00.

Nel caso la reperibilità venga attuata al lavoratore saranno riconosciute le maggiorazioni previste per il lavoro straordinario (notturno, festivo o ordinario).

Non potranno essere richieste prestazioni di durata inferiore alle 3 ore.

Art. 69 – Lavoro straordinario

CCNL per i dipendenti delle piccole e medie imprese del settore alimentare.

Le prestazioni lavorative svolte oltre il normale orario settimanale stabilito dal presente contratto sono considerate lavoro straordinario, ad eccezione dei casi in cui vengano utilizzati orari come media su periodi plurisettemanali e la flessibilità della prestazione, con compensazione su cicli plurisettemanali.

Ai sensi dell'art. 4 del D.Lgs. 8.4.2003 n. 66, la durata media dell'orario di lavoro non può in ogni caso superare, per ogni periodo di sette giorni, le quarantotto ore, comprese le ore di lavoro straordinario. In relazione alle specifiche esigenze delle PMI, la durata media dell'orario di lavoro deve essere calcolata con riferimento ad un periodo non superiore a 6 mesi.

È facoltà del datore di lavoro richiedere prestazioni lavorative straordinarie nel limite massimo di 15 ore settimanali, fatte salve maggiori durate definite aziendali, soprattutto nei settori caratterizzati da attività legate a fattori stagionali.

Le Parti concordano che una quota pari al 50% del monte ore previsto al punto precedente, possa confluire, al netto della maggiorazione economica oraria, previo accordo con il lavoratore e sentita – ove presente – la R.S.U aziendale, nella Banca delle Ore. La maggiorazione oraria anzidetta, dovrà comunque essere liquidata al lavoratore.

Il lavoratore non può compiere lavoro straordinario ove non sia stato espressamente autorizzato dal datore di lavoro.

Per le prestazioni lavorative straordinarie sono previste le seguenti maggiorazioni sulla quota oraria della normale retribuzione:

	Maggiorazione
Lavoro domenicale con riposo compensativo	10%
Lavoro domenicale o giorno di riposo compensativo	20%
Lavoro prestato il sabato o il sesto giorno	20%
Lavoro festivo	30%
Lavoro straordinario festivo	30%
Lavoro notturno a turni	20%
Lavoro notturno festivo	50%
Lavoro straordinario diurno feriale (oltre le 40 ore settimanali)	45%
Lavoro notturno non compreso in turni	40%
Lavoro straordinario feriale notturno	35%
Lavoro straordinario festivo notturno	50%
Lavoro straordinario dei turnisti in aggiunta al lavoro notturno di 8 ore iniziato alle 22:00	40%

Resta salvo il diritto del lavoratore di godere del riposo compensativo nel giorno successivo, ai sensi delle disposizioni di legge vigenti.

Le maggiorazioni per il lavoro straordinario svolto da lavoratori retribuiti in tutto o in parte a provvigione verranno calcolate sulla quota oraria della normale retribuzione stabilita dal presente CCNL, tenuto conto, per il calcolo delle provvigioni, della media dell'ultimo trimestre solare o del periodo di lavoro prestato, qualora questo sia inferiore a 90 giorni.

Art. 70 – Lavoro notturno

Sempre che non si tratti di turni regolari di lavoro, è considerato lavoro notturno il lavoro prestato tra le ore 22:00 e le ore 06:00.

Per il settore panificazione, è considerato notturno il lavoro prestato tra le ore 21:00 e le ore 04:00.

Il lavoro notturno è compensato con aliquota oraria della retribuzione di fatto maggiorata delle percentuali stabilite all'art. 69.

La maggiorazione di cui al presente articolo è assorbita, fino a concorrenza, da eventuali trattamenti aziendali in atto aventi la medesima funzione ed è comunque esclusa dalla retribuzione di fatto.

Art. 71 – Lavoro festivo

È considerato lavoro festivo quello prestato il: a)

- a) 1° gennaio (Capodanno);
- b) 6 gennaio (Epifania);
- c) lunedì di Pasqua;
- d) 25 aprile (Festa della Liberazione);
- e) 1 maggio (Festa del lavoro);
- f) 2 giugno (Festa della Repubblica);
- g) 15 agosto (Assunzione);
- h) 1 novembre (Ognissanti)
- i) 8 dicembre (Immacolata Concezione);
- j) 25 dicembre (S. Natale);
- k) 26 dicembre (S. Stefano);
- l) giorno del S. Patrono del luogo di lavoro.

Art. 72 – Lavoro a turni

Per lavoro a turni si intende quello di 8 ore consecutive per turno, effettuato dai lavoratori che, entro le 24 ore, svolgono la propria prestazione avvicendata ad una stessa macchina e/o impianto.

Art. 73 – Banca delle ore

Le Parti, riconoscendo l'opportunità che i lavoratori siano messi in condizione di utilizzare i riposi compensativi, che sono a disposizione del singolo lavoratore, convengono di istituire la banca delle ore. Tutte le tipologie di lavoro straordinario potranno confluire nel monte ore della Banca delle Ore al netto delle maggiorazioni orarie spettanti, che dovranno comunque essere liquidate al lavoratore.

Art. 74 – Modalità di fruizione

Il prelievo delle ore maturate avverrà con richiesta scritta presentata dal lavoratore entro 5 giorni dalla fruizione.

Ai fini del diritto di precedenza fa fede la data della richiesta.

I lavoratori che potranno assentarsi contemporaneamente dall'unità produttiva per usufruire dei riposi compensativi, non dovranno superare la percentuale del 10% della forza occupata ed escludendo dai periodi dell'anno interessati all'utilizzo dei permessi i mesi di luglio, agosto e dicembre. Per la giornata di sabato o quella di maggiore intensità lavorativa nell'arco della settimana la percentuale non dovrà superare il 5%

della forza occupata. Per le unità produttive al di sotto dei 30 dipendenti, tale diritto sarà goduto individualmente e a rotazione tra tutto il personale interessato.

I riposi compensativi saranno normalmente goduti in gruppi di 4 o 8 ore.

Per rispondere a particolari esigenze aziendali, diverse modalità potranno essere concordate nell'ambito dei confronti previsti in sede decentrata aziendale o territoriale.

Il datore di lavoro in caso di mancata richiesta di fruizione dei riposi compensativi per le ore depositate in banca ore potrà, entro il 31 Dicembre di ogni anno, individuare il periodo entro il quale il lavoratore debba comunque procedere alla fruizione delle ore maturate e residue relative all'anno in corso.

Al 31 dicembre di ogni anno l'azienda fornirà al lavoratore l'estratto conto individuale delle ore depositate nella banca, con i relativi movimenti.

I riposi compensativi nonché i permessi retribuiti aggiuntivi (banca ore) non possono essere assorbiti da altri trattamenti aziendali in atto in materia di riduzione, permessi e ferie.

I lavoratori interessati percepiranno la retribuzione relativa all'orario settimanale contrattuale, sia nei periodi di superamento che di diminuzione dell'orario contrattuale.

TITOLO II – Gestione del rapporto di lavoro

Capo I – Riposi, festività, permessi e congedi

Art. 75 – Riposi settimanali, festività e riposi retribuiti

Il riposo settimanale cade normalmente di domenica.

Se le esigenze organizzative lo permettono, il lavoratore potrà beneficiare di un riposo settimanale in un giorno diverso, concordato tra le Parti. In tal caso, al lavoratore non verranno applicate le maggiorazioni salariali per il lavoro domenicale né le disposizioni contrattuali che prevedono riposi compensativi.

Il lavoratore che nei casi consentiti dalla legge lavori di domenica godrà, oltre che delle percentuali di maggiorazione salariale anche del prescritto riposo compensativo in altro giorno della settimana da concordare.

Non saranno tenuti ad assicurare le prestazioni domenicali:

- I lavoratori aventi figli di età inferiore ai 3 anni;
- I lavoratori che assistono soggetti portatori di handicap o persone non autosufficienti conviventi; Altre ipotesi potranno comunque essere concordate in sede di contrattazione aziendale.

Le ore di lavoro prestate nei giorni di riposo settimanale, dovranno essere retribuite con la sola maggiorazione del 10% sulla quota oraria della normale retribuzione.

Qualora una delle festività elencate all'art. 71 dovesse cadere di domenica ovvero nel giorno concordato con il lavoratore, al lavoratore verrà corrisposta una ulteriore giornata di retribuzione unitamente alla retribuzione mensile.

Art. 76 – Permessi retribuiti e ROL

In alternativa al pagamento delle festività soppresse di cui alla Legge n. 54/1977 e al DPR n. 792/1985, i lavoratori usufruiranno di un monte ore annuo di permessi retribuiti secondo la seguente tabella:

Turnisti 2x5 e 2x6	76 ore
--------------------	--------

Turnisti 3x5	80 ore
Turnisti 3x6 (18 turni con riposo a scorrimento)	92 ore
Turnisti 3x7 (21 turni con riposo a scorrimento)	96 ore
Lavoratori del settore panificazione	28 ore

Ai lavoratori notturni verranno riconosciute 8 ore annuali in aggiunta ai permessi di cui sopra.

L'adozione dell'orario settimanale di 39 ore comporta l'assorbimento di un'ora al giorno dalla quantità di ore di riduzione di orario stabilita.

I suddetti permessi saranno fruiti individualmente entro l'anno solare, in gruppi di 4 o 8 ore nei periodi di minore attività e mediante una rotazione che non implichi assenze tali da ostacolare il regolare andamento dell'attività produttiva;

I permessi non fruiti entro l'anno di maturazione decadono e devono essere pagati con la retribuzione di fatto in atto al momento della scadenza ovvero è possibile fruirne entro e non oltre il 30 giugno dell'anno successivo.

In caso di rapporti di lavoro iniziati e/o conclusi nel corso dell'anno, al lavoratore verrà corrisposto un dodicesimo dei permessi per ogni mese intero di servizio prestato.

I permessi di cui sopra non maturano per i periodi di assenza del lavoratore senza diritto alla retribuzione.

Art. 77 – Permessi per decesso e grave infermità

In applicazione dell'art. 4 della Legge n. 53/2000 e degli artt. 1 e 3 del Regolamento d'attuazione di cui al Decreto Interministeriale n. 278/2000, il lavoratore e lavoratrice hanno diritto a tre giorni lavorativi, ad evento, di permesso retribuito in caso di decesso o di documentata grave infermità del coniuge, anche legalmente separato, o di un parente entro il secondo grado, anche non convivente, o di un soggetto componente la famiglia anagrafica del lavoratore. Per fruire del permesso, l'interessato è tenuto a comunicare previamente all'azienda l'evento che dà titolo al permesso medesimo ed i giorni nei quali esso sarà utilizzato.

Nel caso di richiesta del permesso per grave infermità, il lavoratore è tenuto, entro il termine 7 giorni, a presentare idonea certificazione rilasciata dal medico specialista del Servizi Sanitario Nazionale. In mancanza della suddetta certificazione i giorni di permesso saranno detratti dalle ferie o dal monte ore di permessi retribuiti.

Nel caso di richiesta del permesso per decesso, alla ripresa del servizio, il lavoratore è tenuto, a documentare detto evento con apposita certificazione.

I giorni di permesso possono essere utilizzati dal lavoratore entro sette giorni dal decesso o dall'accertamento della grave infermità o della necessità di provvedere a conseguenti specifici interventi terapeutici.

Nel caso di grave infermità dei soggetti di cui sopra, la lavoratrice o il lavoratore possono concordare con il datore di lavoro, in alternativa all'utilizzo dei giorni di permesso, diverse modalità di espletamento dell'attività lavorativa, anche per periodi superiori a tre giorni.

Nell'accordo, stipulato in forma scritta sulla base della proposta della lavoratrice o del lavoratore, sono indicati i giorni di permesso che sono sostituiti dalle diverse modalità di espletamento dell'attività lavorativa. Dette modalità devono comportare una riduzione dell'orario di lavoro complessivamente non inferiore ai giorni di permesso che vengono sostituiti. La riduzione dell'orario di lavoro conseguente alle

diverse modalità concordate deve avere inizio entro sette giorni dall'accertamento dell'insorgenza della grave infermità o della necessità di provvedere agli interventi terapeutici.

Qualora venga accertato il venire meno delle circostanze che avevano determinato la concessione del permesso, il lavoratore è tenuto a riprendere l'attività lavorativa secondo le modalità ordinarie e i giorni di permesso non goduti potranno essere utilizzati qualora dovessero verificarsi nel corso dell'anno ulteriori eventi che giustifichino la loro richiesta.

Un congedo straordinario può essere richiesto dal lavoratore in casi di gravi calamità e la durata sarà strettamente rapportata alla natura dell'evento calamitoso.

Art. 78 – Congedi per gravi motivi familiari

Ai sensi dell'art. 4 comma 2 della Legge n. 53/2000, il lavoratore può richiedere un periodo di congedo per gravi motivi familiari, espressamente indicati dal Decreto Interministeriale n. 278/2000, relativi alla situazione personale, della propria famiglia anagrafica, dei soggetti di cui all'art. 433 del Codice Civile anche se non conviventi, nonché dei portatori di handicap, parenti o affini entro il terzo grado, anche se non conviventi.

Tale congedo, utilizzabile in modo continuativo o frazionato, non potrà essere superiore a due anni. Durante tale periodo si ha diritto alla conservazione del posto di lavoro e il lavoratore non ha diritto alla retribuzione e non può svolgere altra attività lavorativa. Il congedo non è computabile nell'anzianità di servizio.

Il lavoratore dovrà presentare richiesta scritta specificando i motivi e la durata del periodo di congedo – di norma con la precisazione della durata minima dello stesso – e documentando, anche attraverso dichiarazione sostitutiva nei casi consentiti, il grado di parentela, affinità o di famiglia anagrafica con i soggetti sopra indicati.

L'azienda è tenuta, non oltre i 10 giorni dalla richiesta del congedo, ad esprimersi sulla stessa e a comunicarne l'esito al dipendente. L'eventuale non accoglimento, la proposta di rinvio ad un periodo successivo e determinato e la concessione parziale del congedo devono essere motivati in relazione alle condizioni previste per la richiesta del congedo ed alle comprovate ragioni organizzative e produttive che non consentono la sostituzione del dipendente. Su richiesta del lavoratore, la domanda deve essere riesaminata nei successivi 10 giorni.

Nel caso di rapporti a tempo determinato, l'azienda può negare il congedo per incompatibilità con la durata del rapporto in relazione al periodo di congedo richiesto ovvero quando il rapporto è stato instaurato in ragione della sostituzione di altro dipendente in congedo ai sensi della presente disposizione.

Ove ricorra una delle ipotesi di cui al punto precedente, è comunque consentito al dipendente recedere dal rapporto senza obbligo di preavviso.

Il dipendente, una volta superata la durata minima del congedo specificata nella richiesta, ha diritto a rientrare nel posto di lavoro anche prima del termine del congedo, previo preavviso all'azienda non inferiore a 7 giorni.

Art. 79 – Congedi e permessi per handicap

La lavoratrice madre o, in alternativa, il lavoratore padre, anche adottivi o affidatari, di minore con handicap in situazione di gravità accertata possono usufruire delle disposizioni previste dall'art. 33 della Legge 104/92, e cioè:

1) prolungamento fino a tre anni del congedo parentale;

- 2) in alternativa al punto 1, due ore di permesso giornaliero retribuito fino ai tre anni di età del bambino, indennizzate a carico dell'INPS;
- 3) dopo il terzo anno di vita del bambino, tre giorni di permesso ogni mese indennizzati dall'INPS; Le suddette agevolazioni sono fruibili a condizione che il bambino o la persona con handicap non sia ricoverato a tempo pieno presso istituti specializzati;

Dopo il compimento dei tre anni di vita da parte del bambino portatore di handicap, il diritto a fruire dei permessi di cui all'art. 33 della Legge n. 104/1992 è riconosciuto ad entrambi i genitori, anche adottivi o affidatari, in maniera alternativa, pur se continuativa, nell'ambito del mese.

Art. 80 – Congedo matrimoniale

Fermo restando le norme di legge, in caso di matrimonio spetta al lavoratore non in prova un periodo di congedo retribuito di quindici giorni consecutivi di calendario.

Durante il periodo di congedo matrimoniale, il lavoratore è considerato ad ogni effetto in attività di servizio, conservando il diritto alla retribuzione di fatto prevista dal presente CCNL.

Il datore di lavoro concederà il congedo, compatibilmente con le esigenze aziendali, con decorrenza dal terzo giorno antecedente alla celebrazione del matrimonio.

Il lavoratore dovrà esibire, al termine del periodo di congedo, la documentazione attestante la celebrazione del matrimonio.

Art. 81 – Congedo per la formazione

Ai sensi dell'art. 5 della Legge n. 53/2000, il lavoratore con almeno 4 anni di anzianità di servizio presso la stessa azienda può richiedere una sospensione del rapporto di lavoro per congedi formativi per un periodo pari ad un massimo di 11 mesi, continuativo o frazionato, finalizzato al completamento della scuola dell'obbligo, al conseguimento del titolo di studio di secondo grado, del diploma universitario o di laurea, alla partecipazione ad attività formative diverse da quelle poste in essere o finanziate dal datore di lavoro. Il lavoratore è tenuto a presentare richiesta scritta all'azienda almeno 30 giorni prima per i congedi di durata fino a 10 giorni e almeno 60 giorni prima per i congedi di durata superiore a 10 giorni, precisando i motivi della richiesta ed allegando la relativa documentazione.

La Direzione aziendale valuterà la richiesta sulla base delle comprovate esigenze tecnico organizzative e in caso di non accoglimento o differimento del congedo, informerà il lavoratore interessato dei motivi che hanno determinato la decisione.

I lavoratori che contemporaneamente potranno assentarsi dall'azienda o dall'unità produttiva per l'esercizio di tale diritto non dovranno superare l'uno per cento (1%) del totale della forza occupata, dovendo comunque essere garantito in ogni reparto lo svolgimento della normale attività produttiva, mediante accordi con la R.S.A.

Nelle aziende fino a 200 dipendenti gli eventuali valori frazionari risultanti dall'applicazione della suddetta percentuale saranno arrotondati all'unità superiore.

Durante il periodo di congedo per la formazione, il lavoratore conserva il posto di lavoro e non ha diritto alla retribuzione. Tale periodo non è computabile nell'anzianità di servizio e non è cumulabile con le ferie, con la malattia e con altri congedi.

In presenza di una grave e documentata infermità intervenuta durante il periodo di congedo, previa comunicazione scritta al datore di lavoro, questa comporta l'interruzione del congedo medesimo.

Art. 82 – Aspettativa

L'aspettativa non dà diritto ad alcuna retribuzione, né alla maturazione di qualsiasi altro istituto contrattualmente previsto, sia esso corrente che differito.

Art. 83 – Diritto allo studio

Al fine di contribuire al miglioramento culturale e professionale dei lavoratori del settore, le aziende concederanno, nei casi e alle condizioni di cui ai successivi commi, permessi retribuiti ai lavoratori non in prova che intendono frequentare corsi di studio compresi nell'ordinamento scolastico, svolti presso istituti pubblici costituiti in base alla legge 31 dicembre 1962, n. 1859, o riconosciuti in base alla legge 19 gennaio 1942, n. 86, nonché corsi regolari di studio per il conseguimento del diploma di scuola secondaria superiore e per il conseguimento di diplomi universitari o di laurea.

I lavoratori potranno richiedere permessi retribuiti per un massimo di 150 ore pro capite in un triennio e nei limiti di un monte ore globale per tutti i dipendenti dell'unità produttiva che sarà determinato all'inizio di ogni triennio moltiplicando le 150 ore per un fattore pari al decimo del numero totale dei dipendenti occupati nella unità produttiva a tale data.

Le ore di permesso, da utilizzare nell'arco del triennio, sono usufruibili anche in un solo anno.

I lavoratori che potranno assentarsi contemporaneamente dall'unità produttiva per frequentare i corsi di studio non dovranno superare il due per cento della forza occupata alla data di cui al precedente comma. Nelle Aziende che occupano da 15 a 25 dipendenti i permessi di cui al presente articolo sono comunque riconosciuti ad un solo lavoratore nel corso dell'anno.

In ogni unità produttiva e nell'ambito di questa, per ogni singolo reparto, deve essere comunque garantito lo svolgimento della normale attività. Il lavoratore che chiederà di assentarsi con permessi retribuiti ai sensi del presente articolo dovrà specificare il corso di studio al quale intende partecipare che dovrà comportare l'effettiva frequenza, anche in ore non coincidenti con l'orario di lavoro, ad un numero di ore doppio di quelle chieste come permesso retribuito.

A tal fine il lavoratore interessato dovrà presentare la domanda scritta all'azienda nei termini e con le modalità che saranno concordate con il datore di lavoro. Tali termini, di norma, non saranno inferiori al trimestre.

Qualora il numero dei richiedenti sia tale da comportare il superamento della media annua del monte ore triennale e determini comunque l'insorgere di situazioni contrastanti con le condizioni stabilite al presente articolo, la direzione aziendale, d'accordo con la Rappresentanza sindacale ove esistente nell'azienda, e fermo restando quanto previsto ai precedenti secondo e quarto comma, può provvedere a ridurre proporzionalmente i diritti individuali sul monte ore complessivo in base ai criteri obiettivi (quali: età, anzianità di servizio, caratteristiche dei corsi di studio) per la identificazione dei beneficiari dei permessi e della relativa misura di ore assegnabili a ciascuno.

I lavoratori dovranno fornire all'azienda un certificato di iscrizione al corso e successivamente certificati mensili di effettiva frequenza con identificazione delle ore relative.

Dei permessi di cui al secondo comma potranno altresì usufruire i lavoratori extracomunitari per la partecipazione a corsi di scolarizzazione dedicati, organizzati da istituti e/o enti pubblici, con i limiti e le modalità di cui ai commi precedenti.

È demandato alle Organizzazioni Sindacali contraenti, di svolgere congiuntamente le azioni più opportune affinché dagli organismi competenti siano predisposti corsi di studio che, garantendo le finalità di cui al

presente articolo, favoriscano l'acquisizione di più elevati valori professionali e siano appropriati alle caratteristiche dell'attività.

Art. 84 – Aspettativa non retribuita per tossicodipendenza

Hanno diritto alla conservazione del posto i lavoratori a tempo indeterminato con tossicodipendenza accertato che intendano accedere ai programmi terapeutici e di riabilitazione presso i servizi sanitari delle ASL o di altre strutture terapeutico-riabilitative e/o socio-assistenziali.

La durata massima dell'aspettativa sarà pari a quella del programma terapeutico personalizzato e non dovrà comunque essere superiore a 3 anni.

Nel caso in cui venga riconosciuta dall'ASL la necessità di concorrere al programma terapeutico e riabilitativo, può essere richiesta l'aspettativa anche dai familiari dei lavoratori affetti da tossicodipendenza per un periodo di massimo 3 mesi, non ripetibile e non frazionabile.

Art. 85 – Aspettativa per volontariato

Nel caso in cui il lavoratore presti opera di volontariato presso associazioni inserite nell'elenco nazionale dell'Agenzia di protezione civile, lo stesso potrà richiedere un periodo di aspettativa retribuita per un periodo pari a:

- Fino a 30 giorni continuativi e 90 giorni annuali per prestare soccorso e assistenza in casi di calamità e catastrofi (innalzati a 60 e 180 giorni in caso sia stata dichiarato lo stato di emergenza nazionale);
- Fino a 10 giorni continuativi e 30 annuali per la partecipazione ad attività di pianificazione. Simulazione di emergenza e formazione tecnico pratica.

Capo II – Ferie e assenze

Art. 86 – Ferie

Agli effetti del computo delle ferie, la settimana lavorativa è, comunque, considerata di sei giorni lavorativi. La giornata di ferie coincidente con la prevista mezza giornata di prestazione sarà calcolata in ragione di mezza giornata di ferie.

I giorni festivi che ricorrono nel periodo di godimento delle ferie, non sono computabili come ferie per cui si darà luogo ad un corrispondente prolungamento del periodo feriale; tale prolungamento, peraltro, può essere sostituito con il pagamento di 1/26 esimo della normale retribuzione.

Il personale ha diritto ad un periodo di ferie annuali nella misura di:

Orario di lavoro	Giorni di ferie annuali
Orario di lavoro distribuito su 5 giorni	22 giorni – 173 ore
Orario di lavoro distribuito su 6 giorni	26 giorni – 173 ore
Viaggiatori e piazzisti con orario di lavoro distribuito su 5 giornate o 4 intere e due mezze giornate	22 giorni – 173 ore
Viaggiatori e piazzisti con orario di lavoro distribuito su 6 giornate	26 giorni – 173 ore

Il periodo delle ferie consecutive e collettive non potrà eccedere le 2 settimane, salvo diverse intese aziendali. Qualora il periodo di ferie collettive sia inferiore alle quattro settimane, il periodo residuo dovrà

essere di norma goduto nell'anno di maturazione e comunque, per un massimo di due settimane, entro i 18 mesi successivi all'anno di maturazione, tenendo conto delle esigenze aziendali e, pertanto, non può essere sostituito dalla relativa indennità, salvo il caso di risoluzione del rapporto di lavoro in corso d'anno.

Il periodo delle ferie collettive verrà di norma programmato entro il 1° quadrimestre dell'anno.

Compatibilmente con le esigenze aziendali e quelle dei lavoratori, è facoltà del datore di lavoro stabilire un periodo di ferie nei periodi di minor lavoro.

Le ferie potranno essere frazionate in non più di due periodi nell'arco dell'anno.

Le ferie sono interrotte in caso di sopraggiunta malattia o infortunio, in presenza di comunicazione preventiva al datore di lavoro.

Durante il periodo di ferie decorre la normale retribuzione di fatto stabilita dal presente CCNL.

Per ragioni di servizio, il datore di lavoro può richiamare il lavoratore dalle ferie fermo restando il diritto del lavoratore a completare successivamente il periodo di ferie nonché ad ottenere il rimborso delle spese sostenute per il rientro e per il ritorno nel luogo dove trascorre le ferie.

In caso di risoluzione del rapporto di lavoro, spetteranno al lavoratore tanti dodicesimi del periodo di ferie al quale ha diritto, quanti sono i mesi di effettivo servizio prestato nell'anno di competenza.

Le ferie sono irrinunciabili e pertanto nessuna indennità è dovuta al lavoratore che spontaneamente si presenti in servizio durante il turno di ferie assegnatogli.

Art. 87 – Assenze per forza maggiore

L'eventuale assenza per grave impedimento va tempestivamente comunicata all'azienda al fine di consentire la sostituzione del lavoratore assente e per permettere il normale svolgimento dell'attività e della programmazione aziendale.

L'assenza va comunque documentata entro il giorno successivo l'evento.

L'inosservanza delle prescrizioni sancite dal presente articolo sarà sanzionata nei modi e nelle forme previste in materia di provvedimenti disciplinari di cui all'art. 113 e seguenti, fatta salva la facoltà del datore di lavoro di procedere alla trattenuta di tante quote giornaliere della retribuzione di fatto di cui all'articolo 48 corrispondenti alle giornate di assenza ingiustificata.

Capo III – Genitorialità

Art. 88 – Astensione obbligatoria per maternità

Durante lo stato di gravidanza la lavoratrice ha diritto ad astenersi dal lavoro:

- 1) nei due mesi precedenti la data presunta del parto;
- 2) per il periodo intercorrente tra la data presunta del parto e il parto stesso;
- 3) nei tre mesi successivi al parto;
- 4) durante gli ulteriori giorni non goduti prima del parto, qualora il parto avvenga in data anticipata rispetto a quella presunta. Tali giorni sono aggiunti al periodo di congedo di maternità dopo il parto.

Ai sensi dell'art. 20 del D.lgs. 151/2001, le lavoratrici hanno facoltà di astenersi dal lavoro a partire dal mese precedente la data presunta del parto e nei quattro mesi successivi a condizione che tale opzione non risulti rischiosa.

Ai sensi della Legge n. 145 del 30/12/2018, inoltre, in alternativa a quanto disposto dal comma precedente, è riconosciuta la possibilità per le lavoratrici di astenersi dal lavoro esclusivamente dopo l'evento del parto ed entro i cinque mesi successivi allo stesso, a condizione che il medico specialista del Servizio Sanitario Nazionale e il medico competente ai fini della prevenzione e tutela della salute nei luoghi di lavoro attestino che tale opzione non arrechi pregiudizio alla salute della gestante e del nascituro.

Qualora la lavoratrice è addetta a lavori pericolosi, faticosi e insalubri, con provvedimento motivato dalla DPL competente, l'astensione obbligatoria può essere prorogata fino a 7 mesi dopo il parto.

In caso di morte o grave infermità della madre, abbandono o affidamento esclusivo del bambino al padre, quest'ultimo avrà diritto a un periodo di congedo per paternità;

In caso di grave e comprovato impedimento della madre, il padre lavoratore avrà diritto ad un periodo di aspettativa per gravi motivi familiari di durata pari al congedo di maternità post parto a cui avrebbe diritto la madre. In tal caso, tale periodo di aspettativa, non potrà beneficiare dell'indennità prevista, per il congedo di maternità, a carico dell'Inps.

I periodi di congedo di maternità devono essere computati nell'anzianità di servizio e ai fini della maturazione delle ferie, del TFR e delle mensilità aggiuntive.

Durante i cinque mesi di astensione per maternità, la lavoratrice ha diritto ad un'indennità pari al 80% della retribuzione, posta a carico dell'INPS. Il datore di lavoro integrerà, la suddetta indennità corrisposta dall'INPS fino al raggiungimento del 100% della retribuzione.

Per le festività cadenti nel periodo di assenza obbligatoria per gravidanza e puerperio, la lavoratrice ha diritto ad un'indennità integrativa, da corrispondersi a carico del datore di lavoro in modo da raggiungere complessivamente il 100% della retribuzione giornaliera.

Il congedo di maternità e paternità, così come disciplinato dal presente articolo, spetta altresì ai lavoratori che abbiano adottato un minore, per i primi cinque mesi successivi all'effettivo ingresso in famiglia del minore. In caso di adozione internazionale, il congedo, sempre nel limite massimo dei 5 mesi, può essere fruito prima dell'ingresso del minore in Italia, durante il periodo di permanenza all'estero.

In caso di affidamento, infine, il congedo può essere fruito entro cinque mesi dall'affidamento ma per un periodo massimo pari a 3 mesi.

Art. 89 – Astensione obbligatoria per paternità

Per l'attuazione delle disposizioni relative alla fruizione del congedo di paternità, obbligatorio e facoltativo, si richiama a quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

Art. 90 – Congedi parentali

Ai sensi della vigente normativa, per ogni bambino, nei primi suoi dodici anni di vita, ciascun genitore, indipendentemente dalla situazione lavorativa in cui si trova l'altro, ha diritto di astenersi dal lavoro, per un determinato periodo, continuativo o frazionato. La sua funzione è quella di consentire la presenza del genitore accanto al bambino al fine di soddisfare i bisogni affettivi e relazionali del minore.

Il congedo parentale compete, in costanza di rapporto di lavoro, ai genitori naturali e ai genitori adottivi o affidatari, entro i primi 12 anni di vita del bambino per un periodo complessivo tra i due genitori non superiore a 10 mesi, aumentabili a 11 qualora il padre lavoratore si astenga dal lavoro per un periodo continuativo o frazionato non inferiore a 3 mesi. Detto periodo complessivo può essere fruito dai genitori anche contemporaneamente.

Per l'attuazione delle disposizioni relative alla fruizione del congedo parentale si richiama quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

Art. 91 – Riposi giornalieri

Alla lavoratrice saranno riconosciute 2 ore di permesso retribuito (4 per i parti plurimi) se l'orario lavorato è superiore alle 6 ore, ovvero sarà riconosciuta 1 ora di permesso retribuito (2 per i parti plurimi) se l'orario lavorato è inferiore alle 6 ore, sino al compimento del primo anno di vita del bambino.

Si ha altresì diritto ai permessi giornalieri in caso di adozioni o affidamento, entro un anno dalla data di ingresso del minore in famiglia.

I riposi giornalieri potranno altresì essere richiesti dal lavoratore padre in alternativa alla madre lavoratrice dipendente che non se ne avvalga. Il padre non potrà comunque richiedere i riposi giornalieri per allattamento se:

- a) la madre lavoratrice dipendente si trova in astensione obbligatoria o facoltativa;
- b) la madre non si avvale dei riposi in quanto assente dal lavoro per sospensione (es. aspettativa o permessi non retribuiti).

Art. 92 – Congedi per la malattia del figlio

Ai sensi dell'art. 47 del D. Lgs. n. 151/2001, entrambi i genitori, alternativamente, hanno diritto di astenersi dal lavoro per periodi corrispondenti alle malattie di ciascun figlio di età non superiore a tre anni. I medesimi genitori, alternativamente, hanno altresì diritto di astenersi dal lavoro, nel limite di sette giorni lavorativi all'anno, per le malattie di ogni figlio di età compresa fra i tre e gli otto anni.

Per fruire dei congedi di cui al presente punto il genitore deve presentare al datore di lavoro idoneo certificato rilasciato da un medico specialista del servizio sanitario nazionale o con esso convenzionato.

Tali congedi spettano al genitore richiedente anche qualora l'altro genitore non ne abbia diritto, e sono computati nell'anzianità di servizio, esclusi gli effetti relativi alle ferie e alla tredicesima mensilità e della quattordicesima mensilità.

Art. 93 – Part-time dopo la gravidanza

Al fine di consentire ai lavoratori assunti a tempo pieno indeterminato l'assistenza al bambino fino al compimento del terzo anno di età, le aziende accoglieranno, nell'ambito del 5 per cento della forza occupata nell'unità produttiva arrotondata sempre all'unità superiore, in funzione della fungibilità dei lavoratori interessati, la richiesta di trasformazione temporanea del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale da parte del genitore.

Il datore di lavoro accoglierà le richieste in funzione della fungibilità dei lavoratori interessati ed in base al criterio della priorità cronologica della presentazione delle domande.

La richiesta di passaggio a part-time dovrà essere presentata con un preavviso di 60 giorni e dovrà indicare il periodo per il quale viene ridotta la prestazione lavorativa.

Capo IV – Malattia e infortuni

Art. 94 – Malattia

In caso di malattia o di infortunio non sul lavoro, il lavoratore, al fine di consentire gli adeguamenti organizzativi necessari, deve avvertire i preposti aziendali tramite chiamata telefonica, email direttamente ovvero tramite interposta persona, prima dell'inizio del suo normale orario di lavoro del giorno in cui si verifica l'assenza fatti salvi i casi di giustificato e documentato impedimento o accertata forza maggiore inviando all'azienda, entro il secondo giorno di assenza, il certificato medico attestante la malattia o l'infortunio non sul lavoro. Quanto sopra si applica anche in caso di continuazione ovvero di insorgenza di una nuova malattia senza soluzione di continuità.

In mancanza di ciascuna delle comunicazioni suddette, salvo il caso di giustificato impedimento, l'assenza verrà considerata ingiustificata.

Art. 95 – Obblighi del lavoratore

Al fine di consentire le visite mediche di controllo domiciliari secondo quanto stabilito dalla normativa vigente, il lavoratore deve rendersi reperibile, fin dal primo giorno di assenza e per tutto il periodo di malattia, secondo gli orari prescritti per legge. Restano salve le diverse fasce orarie stabilite per disposizioni legislative e/o amministrative locali o nazionali.

Eventuali necessità di assentarsi dal recapito comunicato per motivi inerenti la malattia o per gravi eccezionali motivi familiari, devono essere preventivamente comunicati all'Azienda e successivamente documentati.

Il lavoratore che, durante le fasce orarie sopra definite, senza giustificato motivo non venga reperito dal personale incaricato dalle competenti strutture pubbliche presso il recapito comunicato, perderà l'intero trattamento economico, parziale o totale a carico dell'Azienda, esclusi quelli di ricovero ospedaliero o già accertati da precedenti visite di controllo. Nel caso in cui il lavoratore abbia impedito, senza giustificata ragione sanitaria, il tempestivo accertamento dello stato di infermità, lo stesso è obbligato al rientro immediato in azienda. In tale ipotesi l'assenza sarà perseguibile con i provvedimenti disciplinari di cui all'articolo 109 e seguenti. Costituisce, altresì, grave inadempimento contrattuale lo svolgimento di attività lavorativa anche a titolo gratuito durante l'assenza. Ogni mutamento di indirizzo durante il periodo di malattia o infortunio non sul lavoro deve essere preventivamente comunicato all'azienda.

Art. 96 – Periodo di comporta

Il lavoratore non in prova, che debba interrompere il servizio a causa di malattia o infortunio non sul lavoro, avrà diritto alla conservazione del posto, con riconoscimento dell'anzianità relativa a tutti gli effetti, per 180 giorni di calendario.

b) per le malattie di particolari gravità (patologie oncologiche e malattie che richiedano il trapianto come unica terapia) la conservazione del posto può su richiesta del lavoratore essere estesa fino a 24 mesi. Per poter decorre nuovamente la conservazione del posto di lavoro di cui alla lettera a) deve esserci la ripresa dell'attività lavorativa per almeno 30 giorni continuativi.

Cesserà per l'azienda l'obbligo della conservazione del posto e del trattamento economico qualora il lavoratore abbia raggiunto in complesso, durante i 17 mesi antecedenti, i limiti massimi previsti dalla suddetta lettera a) e, durante i 24 mesi antecedenti, quelli previsti dalla lettera b), anche in caso di diverse malattie.

I periodi di aspettativa saranno considerati neutri ai fini del calcolo del periodo di comporto e del trattamento economico.

Egual diritto alla conservazione del posto spetterà al lavoratore nel periodo di preavviso, fino alla scadenza del periodo di preavviso stesso.

Alla scadenza dei termini sopra indicati l'azienda, ove proceda al licenziamento, corrisponderà al lavoratore il trattamento di licenziamento ivi compresa l'indennità sostitutiva del preavviso.

Ove l'azienda non proceda al licenziamento, il rapporto rimane sospeso salvo la decorrenza dell'anzianità agli effetti del preavviso e della indennità di anzianità.

Il periodo di malattia è considerato utile ai fini del computo delle indennità di preavviso e di licenziamento. La conservazione del posto, per i lavoratori assunti con contratto a tempo determinato, è limitata al periodo di tre mesi e, comunque, non oltre la scadenza apposta al contratto medesimo.

Nota a verbale: le Parti per una corretta gestione di quanto fissato al co. 1, lett. b) demandano l'individuazione esaustiva delle patologie all'EPAR.

Art. 97 – Malattie oncologiche

I dipendenti affetti da neoplasie, per i quali residui una ridotta capacità lavorativa, anche durante i trattamenti salvavita, accertata da una commissione medica istituita presso la struttura del SSN territorialmente competente, hanno diritto alla trasformazione del rapporto di lavoro a tempo pieno in lavoro a tempo parziale verticale od orizzontale.

Il rapporto di lavoro a tempo parziale deve essere trasformato nuovamente in rapporto di lavoro a tempo pieno a richiesta del lavoratore.

Tale richiesta di part-time sarà sempre accolta e non potrà essere oggetto di valutazione di opportunità, restano in ogni caso salve eventuali disposizioni più favorevoli per il lavoratore.

Art. 98 – Trattamento economico per malattia

Durante il periodo di malattia i lavoratori avranno diritto alle prestazioni a carico dell'INPS.

Durante il periodo di malattia il lavoratore avrà diritto a percepire la retribuzione comprensiva dell'indennità erogata dall'INPS come di seguito indicato:

Per i primi tre giorni di malattia, limitatamente a sei eventi morbosi in ragione d'anno di calendario (01 gennaio – 31 dicembre), ad un'indennità pari al 60% della retribuzione lorda cui avrebbe avuto diritto in caso di normale svolgimento del rapporto; dal settimo evento morboso nell'anno al lavoratore non sarà corrisposto alcuna indennità.

Al 75% della retribuzione giornaliera cui il lavoratore avrebbe avuto diritto in caso di normale svolgimento del rapporto per i giorni di malattia dal 4° al 20° giorno;

Al 100% della retribuzione giornaliera per i giorni di malattia dal 21° al 180° giorno;

Per retribuzione giornaliera è da intendere la quota giornaliera della retribuzione di fatto stabilita dal presente C.C.N.L..

L'importo anticipato dal datore di lavoro è posto a conguaglio con i contributi dovuti all'INPS secondo le modalità previste dalla legge.

Il trattamento economico e normativo previsto dal presente articolo si applica, nell'ambito del periodo contrattuale di conservazione del posto, anche in caso di TBC. In tale ipotesi il trattamento ha carattere integrativo di quanto erogato dall'INPS.

Per l'assistenza di malattia a favore del lavoratore o dei suoi familiari valgono le vigenti disposizioni di legge o contrattuali.

Ai lavoratori assunti con contratto a termine, l'integrazione aziendale sarà corrisposta per un periodo non superiore a quello per il quale è dovuta l'indennità economica di malattia da parte dell'INPS e, comunque, non oltre la scadenza del predetto contratto.

Ai sensi della legge n. 90/1954, qualora le festività cadano nel periodo di malattia, il lavoratore ha diritto a percepire un'indennità integrativa di quella a carico dell'INPS deve essere corrisposta dal datore di lavoro in misura tale da raggiungere complessivamente il 100% della retribuzione di fatto di cui all'articolo 48 del presente contratto.

Art. 99 – Aspettativa non retribuita per malattia

Almeno 24 ore prima che siano superati i suddetti limiti alla conservazione del posto di lavoro, il lavoratore a tempo indeterminato, perdurando lo stato di malattia, potrà usufruire, previa richiesta scritta, di un periodo di aspettativa debitamente certificato di durata non superiore a 6 mesi durante il quale non decorrerà retribuzione né si avrà decorrenza di anzianità per alcun istituto.

A tal fine la direzione aziendale, su richiesta del dipendente o dei suoi familiari, fornirà lo stato di applicazione della norma contrattuale.

Terminato il periodo di comporta, al lavoratore, tuttora affetto dalle richiamate patologie, sarà riconosciuto un periodo di aspettativa non retribuita pari a 12 mesi.

Il datore di lavoro è tenuto a dare riscontro alla suddetta istanza, dando al lavoratore comunicazione scritta relativa alla durata e ai termini del periodo di aspettativa.

Qualora i suddetti termini spirino senza che il lavoratore rientri in servizio, il datore di lavoro ha facoltà di procedere al licenziamento del lavoratore per superamento dei limiti di tempo massimo previsti per il periodo di comporta.

Resta salvo che in caso di prosecuzione del rapporto di lavoro, il periodo di comporta dovrà essere computato ai fini dell'anzianità di servizio del lavoratore in aspettativa.

Art. 100 – Cessione di ferie per malattia

In attuazione dell'art. 24 del D. Lgs. 151/2015 che istituendo l'opzione della cessione dei riposi e delle ferie prevede che:

“..fermi restando i diritti di cui al decreto legislativo 8 aprile 2003, n. 66, i lavoratori possono cedere a titolo gratuito i riposi e le ferie da loro maturati ai lavoratori dipendenti dallo stesso datore di lavoro, al fine di consentire a questi ultimi di assistere i figli minori che per le particolari condizioni di salute necessitano di cure costanti, nella misura, alle condizioni e secondo le modalità stabilite dai contratti collettivi ...”.

Vengono stabilite le seguenti modalità di applicazione:

Il lavoratore che intenda richiedere la cessione dei riposi e delle ferie da parte dei colleghi, dovrà farne richiesta all'azienda autorizzando contestualmente la diffusione della notizia della malattia del figlio/a; L'azienda, senza alcun controllo di merito o opportunità, informerà tutti i dipendenti della richiesta allegato la comunicazione sulla condizione sanitaria del minore esattamente come ricevuta in applicazione del punto precedente;

I lavoratori avranno 30 giorni di calendario per comunicare all'azienda la volontà di operare la cessione di riposi e ferie;

I lavoratori potranno cedere i giorni di ferie maturati eccedenti il periodo minimo legale di ferie di quattro settimane, ovvero quelli riconosciuti in aggiunta al periodo minimo, direttamente dal contratto individuale

Art. 101 – Infortunio

con il lavoratore, come condizione di miglior favore. Per i lavoratori part time il calcolo di riparametrazione sarà effettuato a consuntivo;

L'azienda comunicherà il totale delle giornate donate ed i nominativi dei donatori, salvo richiesta di anonimato da parte dell'interessato, comunicando altresì, senza i nomi dei lavoratori, l'esito della colletta di riposi e ferie.

Ai sensi dell'art. 73 del D.P.R. n. 1124/1965, a copertura della giornata nella quale avviene l'infortunio che inabilita anche solo temporaneamente il lavoratore a prestare la propria attività lavorativa, è previsto a carico del datore di lavoro la corresponsione a favore del lavoratore infortunato di un'intera quota retribuzione giornaliera. Per i giorni successivi al primo, il datore di lavoro integrerà l'indennità corrisposta dall'INAIL fino a raggiungere il 100% della retribuzione giornaliera.

Nel caso di infortunio sul lavoro, al dipendente non apprendista spetta tutto quanto previsto dalla normativa del T.U. D.P.R. n. 1124/1965 e successive modifiche, sia in tema di retribuzione erogabile a carico dell'INAIL sia come conservazione del posto di lavoro fino a guarigione avvenuta.

L'indennità a carico del datore di lavoro non è dovuta se l'INAIL non corrisponde per qualsiasi motivo l'indennità prevista dalla legge.

Qualora l'infortunio non sul lavoro sia ascrivibile a responsabilità di terzi, è assimilato al trattamento previsto dal presente contratto in materia di malattia.

Ai sensi della legge n. 90/1954, qualora le festività cadano nel periodo di malattia, il lavoratore ha diritto a percepire un'indennità integrativa di quella a carico dell'INAIL che deve essere corrisposta dal datore di lavoro in misura tale da raggiungere complessivamente il 100% della retribuzione di fatto di stabilita dal presente CCNL.

Capo V – Sicurezza e prevenzione

Art. 102 – Attuazione normativa

Le Parti, in previsione degli effetti della legge 30/2003, riaffermano la massima importanza del rispetto di tutte le norme in materia di salute e sicurezza sul lavoro a partire dal Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro, D.Lgs. 9 aprile 2008 n.81 e ss.mm.ii. e sottolineano che le tutele vadano attuate a favore delle lavoratrici e dei lavoratori, indipendentemente dalla natura giuridica del rapporto che li lega alla Azienda, in modo uniforme sul territorio nazionale e al fine di garantire rispetto dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali, anche con riguardo alle differenze di genere, di età e alla condizione delle lavoratrici e dei lavoratori immigrati.

Art. 103 – RLS Responsabile dei Lavoratori per la Sicurezza

Il Rappresentante dei Lavoratori per la sicurezza (RLS) è il soggetto che ha il compito di garantire la rappresentanza dei lavoratori per tutti gli aspetti concernenti la salute e sicurezza sul lavoro, attraverso la collaborazione e partecipazione attiva al processo di identificazione, valutazione e attuazione della prevenzione e protezione dai rischi.

Al RLS devono essere riconosciuti i diritti di formazione, informazione e consultazione nell'ambito dei processi decisionali aziendali di gestione della sicurezza.

Al fine di garantire il diritto di rappresentanza dei lavoratori, il RLS deve essere eletto o designato in tutte le aziende o unità produttive.

Il RLS è istituito a livello aziendale o di sito produttivo (RLS) oppure a livello territoriale (RLST).

In prima istanza il RLS è eletto o designato a livello aziendale o al sito produttivo. Qualora tale elezione o designazione non avvenga, le prerogative di rappresentanza vanno attribuite a livello territoriale, richiedendo la designazione del RLST.

Si conferma il numero minimo di RLS o RLST previsto dall'art.47, comma 7 del D.Lgs. 81/08 e ss. mm.ii che indica:

- a) un rappresentante nelle aziende ovvero unità produttive sino a 200 lavoratori;
- b) tre rappresentanti nelle aziende ovvero unità produttive da 201 a 1.000 lavoratori;
- c) sei rappresentanti in tutte le altre aziende o unità produttive oltre i 1.000 lavoratori.

RLS

Il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza aziendale o di sito produttivo (RLS) è individuato con le seguenti modalità:

- nelle aziende o unità produttive che occupano fino a 15 lavoratori il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza è eletto direttamente dai lavoratori al loro interno.
- nelle aziende o unità produttive con più di 15 lavoratori il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza è eletto o designato dai lavoratori nell'ambito delle rappresentanze sindacali in azienda o nell'unità produttiva. In assenza di tali rappresentanze, il RLS è eletto direttamente dai lavoratori al loro interno.

Le elezioni devono avere luogo senza pregiudizio nei confronti dei lavoratori assunti con contratto di lavoro. Nel caso di nuova azienda l'elezione o la designazione del RLS avviene entro trenta giorni dell'avvio dell'attività aziendale.

Nel caso di dimissioni o indisponibilità del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza, lo stesso sarà sostituito dal primo dei non eletti o in mancanza di quest'ultimo rimarrà in carica, qualora possibile e da esso accettato, fino a nuove elezioni e comunque non oltre trenta giorni dalle dimissioni, in tal caso al dimissionario.

Indizione dell'elezione dovrà essere comunicata a tutti i lavoratori a mezzo e-mail e/o affissione in luogo accessibile a tutti i lavoratori.

Risulta eletto il lavoratore che ottiene il maggior numero di voti; purché abbia partecipato alla votazione la maggioranza semplice degli aventi diritto.

Hanno diritto al voto tutti coloro che sono in possesso di un contratto di lavoro sia a tempo indeterminato che determinato.

I lavoratori che partecipano alle elezioni sono registrati, tramite apposizione della firma autografa o altro mezzo di riconoscimento digitale, in un apposito registro. Prima dell'elezione, i lavoratori nomineranno tra loro il segretario del seggio elettorale che provvederà a redigere il verbale della elezione.

Le votazioni potranno essere svolte per acclamazione da parte dell'assemblea o a scrutinio segreto. Le operazioni di scrutinio sono svolte in presenza di almeno un lavoratore oltre il segretario, fatto salvo che è facoltà di tutti i lavoratori prenderne parte.

Il verbale di elezione è sottoscritto oltre che dal segretario da tutti i lavoratori che hanno assistito allo spoglio.

Copia del verbale sarà consegnata, al termine della sua redazione che dovrà avvenire il prima possibile, dal segretario al datore di lavoro.

L'esito della votazione sarà comunicato a tutti i lavoratori mediante comunicazione a mezzo e-mail e/o affissione in luogo accessibile a tutti i lavoratori. Del nominativo del RLS se ne darà comunicazione anche durante le sedute di informazione dei lavoratori di cui all'art.36 del D.Lgs.81/08 e ss.mm.ii.

La rappresentanza dei lavoratori per la sicurezza dura in carica 3 anni ed è rieleggibile

Le attribuzioni del rappresentante per la sicurezza sono quelle previste dall'art. 50 del decreto legislativo 81/2008 e sue successive modifiche e integrazioni.

Per svolgere le proprie funzioni di rappresentante, il RLS deve disporre del tempo, degli spazi e dei mezzi necessari al loro svolgimento senza tuttavia perdere la propria retribuzione e senza subire pregiudizio alcuno a causa di esse.

A tutela delle proprie prerogative, il RLS è titolare delle stesse tutele previste dalla legge per le Rappresentanze Sindacali.

Nei casi in cui sia necessario interrompere la propria attività lavorativa per svolgere le sue specifiche funzioni, il RLS deve darne comunicazione al Datore di lavoro con 2 giorni di anticipo firmando una apposita scheda permessi (o utilizzando altro mezzo in uso all'azienda) al fine di garantire il corretto svolgimento delle attività aziendali e il computo delle ore utilizzate.

Il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza ha diritto ad una formazione particolare in materia di salute e sicurezza concernente i rischi specifici esistenti nelle aziende in cui esercita la propria rappresentanza, tale da assicurargli adeguate competenze sulle principali tecniche di controllo e prevenzione dei rischi stessi. Le parti concordano che la durata minima dei corsi è di 32 ore, di cui 12 sui rischi specifici presenti in azienda e le conseguenti misure di prevenzione e protezione adottate, con verifica di apprendimento. I contenuti minimi dei percorsi formativi sono :

- a) principi giuridici comunitari e nazionali;
- b) legislazione generale e speciale in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- c) principali soggetti coinvolti e i relativi obblighi;
- d) aspetti normativi dell'attività di rappresentanza dei lavoratori;
- e) nozioni di tecnica della comunicazione;
- f) definizione e individuazione dei fattori di rischio;
- g) valutazione dei rischi;

h) individuazione delle misure tecniche, organizzative e procedurali di prevenzione e protezione.

Durata dell'aggiornamento del RLS non può essere inferiore a 4 ore annue per le imprese che occupano fino a 50 lavoratori e a 8 ore annue per le imprese che occupano più di 50 lavoratori.

Nei corsi di aggiornamento per i RLS non devono essere riprodotti meramente argomenti e contenuti già proposti nei corsi base, ma si dovranno trattare significative evoluzioni e innovazioni, applicazioni pratiche e/o approfondimenti che potranno riguardare:

- approfondimenti giuridico-normativi generale e specifici sull'attività di rappresentanza dei lavoratori;
- aggiornamenti tecnici sui rischi ai quali sono esposti i lavoratori;
- aggiornamenti su organizzazione e gestione della sicurezza;
- fonti di rischio e relative misure di prevenzione;
- approfondimenti su tecniche della comunicazione.

I percorsi formativi base e di aggiornamento sono svolti in modalità aula in presenza oppure aula a distanza (FAD sincrona) oppure in e-learning (FAD Sincrona).

La formazione in modalità e-learning verrà erogata in modo conforme a quanto specificato nell'Allegato I del Accordo CSR n.221 del 21/12/2011 e allegato II dell'Accordo CSR n.128 del 07/07/2016.

Così come per i lavoratori, la formazione dei lavoratori del RLS deve avvenire, in collaborazione con l'ente bilaterale EPAR, durante l'orario di lavoro e non può comportare oneri economici a carico dei lavoratori.

RLST

Le aziende in cui, il RLS non sia stato eletto tra i lavoratori o designato nell'ambito delle rappresentanze sindacali, richiedono la designazione del Rappresentante per la Sicurezza Territoriale all'ente bilaterale EPAR nella sua funzione di organismo paritetico ex art. 51 del D.Lgs.81/08 e ss.mm.ii..

L'ente bilaterale EPAR ricevuta la richiesta da parte dell'azienda, comunica il nominato dell'RLST secondo le disposizioni del regolamento di gestione del servizio. Il RSLT sarà designato dall'ente bilaterale EPAR tra i soggetti in possesso dei requisiti di al D.Lgs.81/08 e ss.mm.ii. e presenti nell'Albo Nazionale degli RLST EPAR.

Nella designazione EPAR tiene conto della territorialità del RLST rispetto l'azienda richiedente e della competenza del RSLT nel settore merceologico dell'azienda.

Il RSLT dura in carica tre anni e può essere rinnovato qualora non sorgano motivazioni ostative quali la revoca del servizio da parte dell'azienda, ovvero la sospensione e/o la cancellazione del RLST dall'Albo Nazionale.

Nel rispetto della normativa e del regolamento del servizio RLST emanato da EPAR, le attribuzioni del RLST sono le medesime di quelle previste per RLS.

Le modalità, la durata, i contenuti specifici della formazione e i requisiti di permanenza all'interno dell'albo nazionale RLST EPAR sono stabiliti con appositi accordi interconfederali oppure in seno all'organismo paritetico nel rispetto delle indicazioni delle Parti Sociali stipulanti il presente CCNL.

Il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza territoriale ha diritto ad una formazione particolare in materia di salute e sicurezza concernente i rischi specifici esistenti negli ambiti in cui esercita la propria rappresentanza, tale da assicurargli adeguate competenze sulle principali tecniche di controllo e prevenzione dei rischi stessi.

I percorsi formativi hanno una durata minima di almeno 64 ore iniziali, da effettuarsi entro 3 mesi dalla data di inserimento nell'Albo Nazionale RLST Epar, e 8 ore di aggiornamento annuale. L'aggiornamento annuale rappresenta un requisito essenziale per la permanenza all'interno dell'Albo.

I contenuti minimi dei percorsi formativi sono : a)

principi giuridici comunitari e nazionali;

b) legislazione generale e speciale in materia di salute e sicurezza sul lavoro;

c) principali soggetti coinvolti e i relativi obblighi;

d) aspetti normativi dell'attività di rappresentanza dei lavoratori sia in ambito sindacale che sicurezza sul lavoro;

e) nozioni di tecnica della comunicazione;

f) I regolamenti attuativi dell'ente bilaterale EPAR.

g) definizione e individuazione dei fattori di rischio presenti negli ambiti in cui opera RLST; h) valutazione dei rischi;

i) individuazione delle misure tecniche, organizzative e procedurali di prevenzione e protezione adottate in funzione dei fattori di rischio presenti negli ambiti di appartenenza e della relativa valutazione;

Nei corsi di aggiornamento per i RLST non devono essere riprodotti meramente argomenti e contenuti già proposti nei corsi base, ma si dovranno trattare significative evoluzioni e innovazioni, applicazioni pratiche e/o approfondimenti che potranno riguardare:

- approfondimenti giuridico-normativi generale e specifici sull'attività di rappresentanza dei lavoratori;

- aggiornamenti tecnici sui rischi ai quali sono esposti i lavoratori negli ambiti in cui opera RLST;

- aggiornamenti su organizzazione e gestione della sicurezza;

- fonti di rischio e relative misure di prevenzione negli ambiti in cui opera RLST; - approfondimenti su tecniche della comunicazione.

- approfondimenti sulla rappresentanza dei lavoratori.

I percorsi formativi base e di aggiornamento sono svolti in modalità aula in presenza oppure aula a distanza (FAD sincrona) oppure in e-learning (FAD asincrona).

La formazione in modalità e-learning verrà erogata in modo conforme a quanto specificato nell'Allegato I del Accordo CSR n.221 del 21/12/2011 e allegato II dell'Accordo CSR n.128 del 07/07/2016.

L'esercizio delle funzioni di rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS o RLST) è incompatibile con la nomina di responsabile o addetto al servizio di prevenzione e protezione.

Art. 104 – Adempimenti attuativi

CCNL per i dipendenti delle piccole e medie imprese del settore alimentare.

L'organismo paritetico ex art.2, comma 1, lettera ee) del D.lgs.81/08 e ss.mm.ii. di riferimento è l'Ente Paritetico EPAR a cui le parti firmatarie demandano tutte le attribuzioni e compiti previsti dal Testo Unico sulla Sicurezza dei Lavoratori (D. Lgs. 81/08 e ss.mm.ii.) o da altra normativa in materia.

A cura dello stesso Ente Bilaterale saranno emessi appositi regolamenti attuativi per quanto attenga:

- a) la designazione, la formazione e l'attività dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza Territoriali (RLST);
- b) la gestione di tutti i servizi di cui all'art.50 del D.Lgs. 81/08 e ss.mm.ii;
- c) i contenuti e le modalità di erogazione della formazione obbligatoria per i neoassunti.

L'EPAR nazionale opererà di concerto con gli Enti territoriali delegando a quest'ultimi la gestione operativa dei rapporti con le imprese applicanti il presente CCNL e, pertanto, associate all'ente bilaterale.

Capo VI – Lavoro agile

Art. 105 – Disciplina del lavoro agile

Le Parti intendono promuovere il ricorso allo strumento del lavoro agile al fine di adattare le prestazioni lavorative alle nuove esigenze dei lavoratori e dei datori di lavoro, facilitare la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, favorire maggiore flessibilità, aumentare la produttività, assecondare il cambiamento tecnologico e favorire una sempre più incisiva cultura di responsabilizzazione dei lavoratori verso forme di lavoro orientate al raggiungimento dei risultati.

Per quanto concerne l'attuazione del lavoro agile, le Parti richiamano quanto previsto dall'Accordo Interconfederale per la regolamentazione del Lavoro Agile, sottoscritto il data 25 febbraio 2021, il quale detta i principi generali a cui il datore di lavoro deve fare riferimento per l'introduzione e la corretta gestione di tale modalità di esecuzione della prestazione lavorativa.

L'avvio del Lavoro Agile resta comunque condizionato alla stipula per iscritto dell'accordo individuale relativo alla modalità di Lavoro Agile, come definito dalla legge n. 81/2017.

L'Accordo Individuale di Lavoro Agile sottoscritto tra il datore di lavoro e il lavoratore richiamerà i contenuti del suddetto Accordo Interconfederale, avendo cura che siano espressamente previste le seguenti materie:

- a) la disciplina dell'esecuzione della prestazione lavorativa;
- b) la durata dell'accordo, che può essere a tempo indeterminato o a tempo determinato;
- c) i termini di preavviso per il recesso dell'accordo;
- d) gli aspetti relativi all'esecuzione della prestazione lavorativa svolta al di fuori dei locali del datore di lavoro, con particolare riguardo agli strumenti tecnologici utilizzati e, per il lavoratore, ai tempi di riposo e al rispetto del diritto alla disconnessione;
- e) le forme e le modalità di controllo della prestazione lavorativa all'esterno dei locali del datore di lavoro e le forme e le modalità di esercizio del potere disciplinare del datore di lavoro, in riferimento all'Articolo

4 della Legge n. 300/1970 - Statuto dei Lavoratori – così come modificato dal D. Lgs n. 151/2015 sia della vigente normativa in materia di privacy.

Capo VII – Trasferte e trasferimenti

Art. 106 – Trasferta e diaria

Ai lavoratori incaricati di prestazioni di servizio fuori dal Comune ove ha sede lo stabilimento presso il quale sono in forza, sarà rimborsato l'importo delle spese di viaggio, di vitto e di alloggio appositamente documentate.

Le ore di viaggio coincidenti con il normale orario di lavoro in atto nello stabilimento di origine, fino ad un massimo di 8 ore, sono retribuite con la normale retribuzione, quelle eccedenti saranno compensate con il 40% della normale retribuzione.

Tali disposizioni non si cumulano con i trattamenti aziendali complessivamente di miglior favore. Ai viaggiatori e piazzisti è riconosciuta una diaria giornaliera, escluse le spese di trasporto, che costituirà per il 50% parte integrante della retribuzione.

Nessuna diaria è dovuta al viaggiatore o piazzista quando è in sede a disposizione dell'azienda, nella città ove egli risiede abitualmente. Nel caso in cui il viaggiatore o piazzista non venga mandato in viaggio durante l'anno per tutto il periodo convenuto contrattualmente, gli sarà corrisposta una indennità di mancato viaggio nella misura di 2/5 della diaria.

Art. 107 – Trasferimento

Il lavoratore non può essere trasferito da una unità produttiva ad un'altra se non per comprovate ragioni tecniche, organizzative e produttive.

Il trasferimento deve essere comunicato per iscritto con un preavviso non superiore a venti giorni tenuto conto della località di trasferimento.

Al lavoratore trasferito di residenza deve essere corrisposto il rimborso delle spese di viaggio, vitto e alloggio per sé e per le persone di famiglia che lo seguono nel trasferimento, nonché il rimborso delle spese di trasporto degli effetti familiari e del mobilio, per il tempo strettamente necessario al trasferimento.

In luogo del rimborso delle spese di vitto e alloggio di cui al comma 3, il datore di lavoro ha facoltà di corrispondere una diaria per il lavoratore e ciascuno dei suddetti familiari per il tempo strettamente necessario al trasferimento

Per tempo strettamente necessario al trasferimento si intende il tempo occorrente per procedere al trasloco. Qualora ciò comporti anche il trasporto di mobilio, al lavoratore saranno riconosciuti i rimborsi o le diarie di cui ai superiori commi 3 e 4 fino a 5 giorni dalla sua consegna presso la nuova residenza.

Qualora, per effetto del trasferimento, il lavoratore debba corrispondere un indennizzo per anticipata risoluzione del contratto di locazione abitativa ha diritto al rimborso di tale indennizzo.

In caso di trasferimento aziendale per distanze superiori a 30 Km dalla sede di assunzione del lavoratore, i dipendenti con età superiore ai 50 anni, saranno trasferiti per ultimi, rispetto al numero complessivo dei dipendenti in forza nella sede aziendale.

Art. 108 – Distacco

I dipendenti dell'azienda potranno, per soddisfare un interesse del datore di lavoro, essere distaccati presso altre imprese per un periodo determinato o determinabile in base allo svolgimento della commessa intercorrente tra l'impresa occupante e l'impresa utilizzatrice.

Capo VII – Gestione disciplinare

Art. 109 – Diritti del lavoratore

Sono riconosciuti a tutti i lavoratori i seguenti diritti:

Rispetto della persona – Le Parti concordano sull'esigenza di favorire la ricerca di un clima di lavoro improntato al rispetto ed alla reciproca correttezza, ritenendo inaccettabile qualsiasi discriminazione basata sul sesso, sulla provenienza e sulle opinioni o, comunque, lesiva della dignità personale. L'Azienda è chiamata a mettere in atto tutte le misure idonee a prevenire il verificarsi di comportamenti configurabili come discriminazioni o molestie sessuali e di promuovere e diffondere la cultura del rispetto della persona, con particolarissima attenzione agli eventuali lavoratori minori d'età. In assenza di un provvedimento legislativo in materia di mobbing, le Parti convengono di affidare all'EPAR la facoltà di analizzare la problematica, con particolare riferimento all'individuazione delle condizioni di lavoro o dei fattori organizzativi che possano determinare l'insorgenza di situazioni persecutorie o di violenza morale e di formulare proposte alle Parti firmatarie il presente CCNL per prevenire tali situazioni.

Potere gerarchico – L'Azienda avrà cura di mettere il lavoratore in condizioni di evitare possibili equivoci circa le persone alle quali sia tenuto a rivolgersi in caso di necessità e delle quali è tenuto a osservare le disposizioni. L'Azienda deve, inoltre, comunicare ai lavoratori interessati i nominativi e le mansioni specifiche del personale addetto alla vigilanza dell'attività lavorativa con conseguente possibilità di attivare i procedimenti disciplinari ai sensi dell'art. 3 della Legge 300/70.

Correttezza ed educazione – In armonia con la dignità del lavoratore, il Datore di lavoro e gli eventuali dirigenti/quadri impronteranno i rapporti con i dipendenti a forme e modi di collaborazione e rispetto. Verranno perciò evitati comportamenti importuni, offensivi e insistenti, deliberatamente riferiti a caratteristiche intrinseche di ciascun lavoratore che abbiano la conseguenza di determinare una situazione di rilevante disagio della persona cui essi sono rivolti. Il rifiuto di condotte di questa fattispecie è elemento caratterizzante della volontà delle Parti sottoscrittrici di imporre un ambiente di lavoro contraddistinto da un sentire inclusivo e non discriminante.

Art. 110 – Doveri del lavoratore

Il lavoratore ha l'obbligo di operare con diligenza e buona fede nel rispetto degli obblighi di fedeltà e di segretezza, deve usare modi cortesi con il pubblico e con i colleghi e tenere una condotta conforme ai civici doveri.

Il lavoratore ha l'obbligo di conservare diligentemente merci, materiali e attrezzature e di operare in modo da favorire la crescita dell'impresa coordinandosi con le esigenze organizzative del datore di lavoro

Il lavoratore non potrà trattenersi nei locali aziendali oltre l'orario prescritto, se non per ragioni di servizio e con l'autorizzazione dell'azienda. Parimenti, al lavoratore, non è consentito allontanarsi dal servizio durante il regolare svolgimento dell'orario di lavoro se non a seguito di esplicito permesso da parte dell'azienda.

Il lavoratore ha l'obbligo di dare immediata notizia dell'assenza dal posto di lavoro e tali assenze devono essere giustificate per iscritto entro 48 ore. Nel caso di assenze non giustificate sarà operata la trattenuta di

tante quote giornaliere della retribuzione di cui all'articolo 48, quante sono le giornate di assenza. I lavoratori hanno l'obbligo di rispettare l'orario di lavoro e, nei confronti dei ritardatari, sarà operata una trattenuta di importo pari alle spettanze corrispondenti al ritardo.

È dovere del personale dipendente comunicare ogni mutamento del proprio domicilio, sia durante il servizio che durante i congedi.

Art. 111 – Divieto di concorrenza e obbligo di riservatezza

Il lavoratore non potrà trattare affari, per conto proprio o di terzi, in concorrenza con l'azienda, né divulgare notizie attinenti all'organizzazione e ai metodi di lavoro, o farne uso in modo da poter recare ad essa pregiudizio (art. 2105 c.c.).

Tale divieto viene meno alla cessazione del rapporto, fatta salva la pattuizione di apposito patto di non concorrenza ai sensi dell'art. 2125 c.c.

Art. 112 – Riservatezza

Il personale tutto è vincolato al massimo rispetto della normativa fissata dal Codice di tutela dei dati sensibili D. Lgs. 196/03.

Qualsiasi disapplicazione delle prescrizioni inerenti la tutela dei dati sensibili, anche ove non costituisca una evidenza penale, è sempre causa di attivazione di procedimento disciplinare. Al fine degli adempimenti previsti dal D.Lgs. 196/03 sono individuate le seguenti figure:

Il Titolare: la persona fisica, cui competono le decisioni circa le finalità e le modalità del trattamento di dati personali, ivi compresa la sicurezza dei dati;

Il Responsabile: la persona fisica, preposta dal titolare al trattamento dei dati personali o, nel caso di aziende di piccole dimensioni il titolare stesso;

L'Incaricato: la persona fisica che compie le operazioni del trattamento dei dati personali, attenendosi alle istruzioni impartite dal Titolare e/o dal Responsabile.

Il Referente Aziendale della privacy: la persona che ha l'eventuale compito di supportare il Titolare, i Responsabili e gli Incaricati del trattamento e di promuovere il rispetto della normativa in materia di riservatezza dei dati.

Art. 113 – Provvedimenti disciplinari

Le mancanze del lavoratore potranno essere punite, a seconda della loro gravità, con:

1. ammonizione verbale;
2. ammonizione scritta;
3. multa non superiore all'importo di 4 ore di retribuzione;
4. sospensione dal lavoro e della retribuzione per un periodo non superiore a 10 giorni di effettivo lavoro;
5. licenziamento disciplinare.

La procedura di contestazione degli addebiti verrà tempestivamente avviata entro e non oltre 10 giorni da quando il datore di lavoro abbia avuto conoscenza dei fatti e/o degli inadempimenti rilevanti ai fini disciplinari.

Il datore di lavoro non può adottare provvedimenti disciplinari nei confronti del lavoratore senza avergli preventivamente contestato per iscritto l'addebito e senza averlo sentito a sua difesa. In tale comunicazione

dovrà essere espressamente indicato il termine entro cui il lavoratore potrà presentare le proprie giustificazioni. Tale termine non potrà essere inferiore a cinque giorni lavorativi.

I provvedimenti disciplinari più gravi del richiamo verbale possono essere applicati non prima che siano trascorsi 5 giorni dalla formale contestazione per iscritto del fatto che vi ha dato causa e, di norma, non oltre il 30° giorno dal ricevimento delle giustificazioni.

Per esigenze dovute a difficoltà nella fase di valutazione delle controdeduzioni e di decisione nel merito, il termine di cui sopra (30 giorni) può essere prorogato di ulteriori 30 giorni, purché l'azienda ne dia preventiva comunicazione scritta al lavoratore interessato.

L'eventuale adozione del provvedimento disciplinare dovrà essere comunicata al lavoratore in forma scritta. Se al termine di tale periodo nessun provvedimento è stato comminato, le giustificazioni addotte dal lavoratore si intenderanno accolte o comunque non si terrà conto della contestazione.

Il datore di lavoro che intenda applicare la sanzione al lavoratore dovrà motivare il provvedimento adottato. Il lavoratore può farsi assistere da un rappresentante dell'Organizzazione sindacale cui aderisce o conferisce mandato. Non si tiene conto a nessun effetto delle sanzioni disciplinari decorsi 2 anni dalla loro applicazione. Il lavoratore che intenda impugnare il procedimento disciplinare inflittogli può avvalersi delle procedure di conciliazione di cui all'art. 7 della legge n. 300/1970.

Art. 114 – Ammonizione verbale

in caso di infrazione di lieve entità il lavoratore potrà essere diffidato verbalmente.

Art. 115 – Ammonizione scritta

In caso di infrazioni di gravità inferiore a quelle indicate nei punti successivi, ma di maggiore gravità rispetto a quanto oggetto di ammonizione verbale, il lavoratore sarà ammonito per iscritto.

Art. 116 – Multa

Si incorre nella multa per:

- a) inosservanza dell'orario di lavoro;
- b) assenza ingiustificata fino a tre giorni;
- c) negligenza nello svolgimento delle mansioni assegnate;
- d) mancata comunicazione del mutamento del proprio domicilio.

La multa è comminata dal datore di lavoro in misura non eccedente l'importo di quattro ore della normale retribuzione.

Art. 117 – Sospensione

Si incorre nella sospensione dal servizio e dalla retribuzione per un periodo non superiore a dieci giorni in caso di:

- a) In caso di recidiva che abbia dato luogo per tre volte nell'anno solare a provvedimenti di multa, salvo il caso di assenza ingiustificata;
- b) inosservanza delle misure di prevenzione degli infortuni e delle relative disposizioni emanate dall'Azienda, quando la mancanza possa cagionare danni lievi alle cose e nessun danno alle persone;
- d) abbandono del posto di lavoro senza giustificato motivo, salvo quanto previsto più oltre;
- e) consumazione abusiva di generi alimentari prodotti o presenti in Azienda;

- f) insubordinazione verso i superiori;
- g) irregolarità nelle formalità per il controllo delle presenze;
- h) atti o comportamenti indesiderati a connotazione sessuale, anche di tipo verbale, che offendano la dignità e la libertà della persona che li subisce.

Art. 118 – Licenziamento disciplinare

Il lavoratore potrà incorrere al licenziamento, restando salva ogni altra azione legale, in tutti quei casi in cui la gravità del fatto non consente l'ulteriore prosecuzione del rapporto di lavoro. Sulle fattispecie di condotta che integrano il licenziamento disciplinare si veda l'art. 127 del presente CCNL “Licenziamento per giusta causa”.

In caso di licenziamento, l'azienda potrà disporre la sospensione cautelare del lavoratore con effetto immediato, per un periodo massimo di 10 giorni, durante i quali il lavoratore potrà presentare eventuali giustificazioni, nei 5 giorni assegnati dalla legge.

Qualora il licenziamento venga comminato, avrà effetto dal momento della sospensione.

Il licenziamento, come sopra motivato, ovvero per casi di analoga gravità, esclude la liquidazione dell'indennità sostitutiva di preavviso.

Le norme su indicate, nonché quelle contenute nei regolamenti e accordi aziendali, devono essere portate a conoscenza dei lavoratori, mediante affissione in luogo accessibile a tutti, per conoscere le conseguenze dei loro comportamenti.

Capo VIII – Retribuzione accessoria

Art. 119 – Strumenti retributivi accessori

La contrattazione di 2° livello può riconoscere ai lavoratori elementi di retribuzione accessoria.

Detti strumenti sono lasciati alle Parti che, nella loro autonomia negoziale, sapranno optare tra gli stessi al fine di garantire le migliori condizioni compatibili con le capacità di spesa dell'impresa.

Art. 120 – Area di validità

Come definito dagli accordi interconfederali, gli strumenti di retribuzione accessoria devono, pena la nullità, retribuire gli aumenti di produttività conseguenti alla più efficiente organizzazione del lavoro derivante dalla flessibilità accordata dai lavoratori.

Art. 121 – Indennità sostitutiva del servizio di mensa

L'azienda potrà attribuire ai propri dipendenti l'indennità sostitutiva del servizio mensa, ovvero il Ticket Restaurant, per le sole giornate di effettiva presenza al lavoro.

L'importo nominale del Ticket dovrà essere pari a 8,00 € (otto/00 euro) se reso in forma elettronica, ovvero di 4,00 € se reso in forma cartacea.

Art. 122 – Indennità trasporti urbani

L'indennità trasporto urbano può essere riconosciuta ai lavoratori quale compartecipazione alle spese di trasferimento tra il proprio domicilio e la sede di lavoro del dipendente.

Gli importi dell'indennità trasporto sono così determinati:

Comuni con meno di 100.000 abitanti, 30,00 € al mese per dodici mensilità;

Comuni con meno di 500.000 abitanti, 40,00 € al mese per dodici mensilità;

Comuni con meno di 1.000.000 abitanti, 50,00 € al mese per dodici mensilità Comuni

con più di 1.000.000 di abitanti, 60,00 € al mese per dodici mensilità.

L'indennità è dovuta anche per i periodi di malattia, infortunio e ferie.

TITOLO III – Cessazione del rapporto di lavoro

Art. 123 – Fattispecie risolutorie

Il rapporto di lavoro a tempo indeterminato si risolve nei seguenti casi:

- a) raggiungimento dei requisiti di pensionamento, ovvero per le dimissioni conseguenti; b) morte del lavoratore;
- c) dimissioni;
- d) licenziamento per giustificato motivo;
- e) licenziamento per giusta causa.

Art. 124 – Morte del lavoratore

Il decesso del lavoratore comporta la risoluzione del rapporto di lavoro nonché il pagamento a favore dei soggetti previsti dall'art. 2122 c.c., dell'indennità *mortis causa*.

Prima di procedere alla liquidazione delle somme di spettanza del lavoratore deceduto, l'impresa invierà una comunicazione A/R. al domicilio del lavoratore scomparso, con la quale si riserva la liquidazione delle spettanze non appena in possesso dei nominativi e dei dati anagrafici degli aventi diritto. Una volta individuati i beneficiari e disponibili i conteggi relativi alle somme dovute agli stessi, si procederà al pagamento delle spettanze del lavoratore defunto.

Art. 125 – Dimissioni

Le dimissioni volontarie, volte a dichiarare l'intenzione di recedere dal contratto di lavoro, devono essere presentate dal dipendente per mediante le procedure telematiche nelle apposite sedi protette, previste dalla legge, pena la nullità del recesso.

Nell'ipotesi di dimissioni il lavoratore ha l'obbligo di rispettare i termini di preavviso stabiliti nel successivo articolo 128 e, in mancanza del suddetto preavviso, il datore di lavoro ha la facoltà di trattenere dalle competenze una somma di importo pari alla retribuzione che sarebbe spettata per il periodo di preavviso.

Su richiesta del dimissionario, il datore di lavoro può rinunciare al preavviso, facendo in tal caso cessare subito il rapporto di lavoro. Ove invece il datore di lavoro intenda di sua iniziativa interrompere il rapporto prima della scadenza del preavviso, ne avrà facoltà, ma dovrà corrispondere al lavoratore l'indennità sostitutiva per il periodo di anticipata risoluzione del rapporto.

Sono fatte salve le specifiche disposizioni previste dalla legge in caso di dimissioni nel periodo di maternità.

Art. 126 – Licenziamento per giustificato motivo

Si ha, ai sensi dell'art. 1 della L. 604/1966, in caso di malattia eccedente il periodo di comporto contrattualmente previsto o in caso di notevole o prolungato inadempimento degli obblighi contrattuali da parte del lavoratore, non così grave da impedire la prosecuzione provvisoria del rapporto di lavoro. Può essere comminato anche nel caso di recidiva specifica nella violazione di norme disciplinari che, nel corso del precedente biennio, abbiano già dato luogo a sanzioni.

Altresì si ha nel caso di soppressione del posto di lavoro (licenziamento individuale) o di alcuni posti (licenziamento individuale plurimo) di lavoro (fino al massimo di quattro lavoratori negli ultimi centoventi giorni di calendario).

Art. 127 – Licenziamento per giusta causa

Si ha quando si configura una delle fattispecie previste dal presente articolo e, comunque ricomprese nella casistica di cui agli artt. 113 e ss., queste sono, a titolo meramente esemplificativo: a) recidiva che abbia dato luogo per tre volte a provvedimenti di sospensione;

- b) assenze ingiustificate oltre 3 giorni consecutivi;
- c) assenze ingiustificate ripetute 3 volte in un anno nei giorni precedenti o seguenti i festivi o le ferie;
- d) abbandono del posto di lavoro da parte del personale cui siano affidate mansioni di sorveglianza, custodia e controllo nei casi in cui possa derivare pregiudizio alla incolumità delle persone e alla sicurezza degli impianti;
- e) grave insubordinazione verso i superiori, minacce o vie di fatto o rifiuti di obbedienza ad ordini;
- f) danneggiamento grave al materiale aziendale;
- g) furto in Azienda di somme, valori, materiali od oggetti a chiunque appartenenti;
- h) trafugamento o rivelazione di modelli, schizzi, documenti, disegni, formule ricette, procedimenti particolari di lavorazione, nonché marchi e brevetti;
- i) esecuzione di lavori all'interno dell'Azienda per proprio conto o di terzi effettuati durante l'orario di lavoro;
- j) rissa o vie di fatto nello stabilimento;
- k) gravi offese verso i colleghi di lavoro;
- l) manomissioni di scritturazioni aziendali o false timbrature di schede, contabili e di rilevazione di presenza;
- m) alterazioni dolose dei sistemi aziendali di controllo della presenza;
- n) danneggiamento volontario o messa fuori opera di dispositivi antinfortunistici, o di video sorveglianza aziendale;
- o) concorrenza sleale;
- p) grave inosservanza delle norme mediche per malattia.
- q) presenza al lavoro in stato di alterazione, dovuto a sostanze alcoliche o stupefacenti, che determini uno stato di pericolosità per sé e/o per gli altri e/o per gli impianti;

CCNL per i dipendenti delle piccole e medie imprese del settore alimentare.

- r) nel corso della malattia o dell'infortunio (professionali o non professionali) o dell'aspettativa, ancorché non retribuita, prestì lavoro subordinato a terzi, anche non formalmente retribuito;
- s) simili stato di malattia od infortunio, sia professionale che non professionale, percependo illegittimamente l'indennità INPS o INAIL;

Art. 128 – Preavviso

Ciascuno dei contraenti può recedere dal contratto di lavoro a tempo indeterminato dando preavviso per iscritto con raccomandata A/R o altro mezzo idoneo a certificare la data di ricevimento.

La comunicazione di recesso, senza preavviso, da parte del datore di lavoro può avvenire per una delle cause elencate nel precedente art. 116 (licenziamento per giusta causa). I termini di preavviso hanno inizio dal 1° o dal 16° giorno di ciascun mese.

Il periodo di preavviso non può coincidere con le ferie, salva esplicita richiesta del lavoratore accettata dal datore di lavoro, con il congedo matrimoniale e la malattia.

La parte che risolve il rapporto di lavoro senza termini di preavviso deve corrispondere all'altra un'indennità pari all'importo della retribuzione per il periodo di mancato preavviso.

I termini di preavviso, intesi in giorni di calendario, in caso di licenziamento o dimissioni sono i seguenti:

Settore alimentare (ad esclusione della panificazione industriale):

Livello Inquadramento	Anzianità di servizio fino a 5 anni	Anzianità di servizio tra 6 e 10 anni	Anzianità di servizio oltre i 10 anni
Impiegati			
Quadri, 1° e 2° Livello	60 giorni	90 giorni	120 giorni
3° Livello	30 giorni	45 giorni	60 giorni
4°, 5°, 6° e 7° Livello	15 giorni	30 giorni	45 giorni
Operai			
Tutti i livelli	6 giorni (= 40 ore)	9 giorni (= 60 ore)	12 giorni (= 80 ore)

Termini di preavviso per il settore panificazione industriale:

Livello inquadramento	Anzianità di servizio fino a 5 anni	Anzianità di servizio tra 6 e 10 anni	Anzianità di servizio oltre i 10 anni
Impiegati			
1° e 2° livello	60 giorni	90 giorni	120 giorni
3° livello A	30 giorni	45 giorni	60 giorni
3° livello B, 4° livello	15 giorni	30 giorni	45 giorni

Operai			
Tutti i livelli	6 giorni (= 40 ore)	9 giorni (= 60 ore)	12 giorni (= 80 ore)

Art. 129 – Trattamento di fine rapporto (TFR)

In ogni caso di risoluzione del rapporto di lavoro, l'azienda corrisponderà al lavoratore un trattamento di fine rapporto da calcolarsi secondo quanto disposto all'art. 2120 del Codice Civile e dalla Legge n. 297/1982.

Ai sensi e per gli effetti del secondo comma dell'art. 2120 del Codice Civile, come modificato dalla L. 297/1982, sono escluse dalla quota annua di retribuzione utile ai fini del calcolo del TFR, le seguenti somme:

- a) rimborsi spese
- b) somme concesse occasionalmente a titolo di “una tantum”, gratificazioni straordinarie non contrattuali;
- c) i compensi per lavoro straordinario e per lavoro festivo
- d) l'indennità sostitutiva del preavviso
- e) l'indennità sostitutiva per ferie
- f) le indennità di trasferta e diarie non aventi carattere continuativo
- g) le prestazioni in natura, quando sia previsto un corrispettivo a carico del lavoratore;

In caso di cessione o trasformazione della ditta, e quando la ditta cedente non abbia dato ai lavoratori il preavviso e corrisposto l'indennità relativa, la ditta cessionaria, ove non intenda mantenere in servizio il personale, sarà tenuta all'osservanza integrale degli obblighi gravanti per effetto del presente contratto sulla precedente ditta, come se avvenisse il licenziamento.

In caso di fallimento dell'azienda il dipendente ha diritto alla indennità di preavviso e al trattamento di fine rapporto stabiliti nel presente contratto, e il suo complessivo avere sarà considerato credito privilegiato. Ai sensi della L. 190/2014 i lavoratori con un'anzianità di almeno sei mesi possono chiedere il pagamento mensile della quota maturanda del TFR come parte integrativa della retribuzione.

Art. 130 – Richiesta di anticipazione del TFR

Ai sensi dell'art. 2120 del Codice Civile e della Legge n. 68/2000, la richiesta di anticipazione di un importo non superiore al 70% del T.F.R. maturato, da parte dei lavoratori con almeno 8 anni di servizio in azienda, deve essere giustificata dalla necessità di:

- a) eventuali spese sanitarie per terapie, protesi e interventi straordinari riconosciuti dalle competenti strutture pubbliche;
- b) acquisto o costruzione della prima casa di abitazione per sé o per i figli, documentato con atto notarile.
- c) spese da sostenere durante i periodi di fruizione di congedi parentali e per formazione del lavoratoreLe richieste potranno essere accolte annualmente entro i limiti del 10% degli aventi diritto di cui sopra e del 4 % del numero totale dei dipendenti.

Art. 131 – Pagamento TFR

Il trattamento di fine rapporto deve essere corrisposto all'atto della cessazione dal servizio, dedotto quanto eventualmente fosse dovuto dal dipendente, non oltre i 30 giorni dalla data di cessazione del rapporto di lavoro.

PARTE QUINTA – CONTRATTI ATIPICI

TITOLO I – Apprendistato

Art. 132 – Disciplina dell'apprendistato

L'apprendistato è disciplinato dalle disposizioni contenute dal D.lgs. 81/2015 (o da quelle del D.lgs. 167/2011 nelle specifiche ipotesi contemplate dall'art 47 comma 5 dello stesso D.lgs. 81/2015) nonché dalle disposizioni contenute nel presente CCNL.

La disciplina comune si applica a tutte le tipologie di apprendistato di seguito enunciate.

Il contratto di apprendistato costituisce rapporto di lavoro a tempo indeterminato. Al termine del periodo di apprendistato le Parti possono recedere dal contratto, ai sensi dell'art 2118 del Codice Civile, con preavviso decorrente dal medesimo termine. Durante il periodo di preavviso continua a trovare applicazione la disciplina del contratto di apprendistato. Se nessuna delle Parti recede il rapporto prosegue come ordinario rapporto di lavoro a tempo indeterminato.

Art. 133 – Forma e durata minima del contratto

Il contratto di apprendistato è stipulato in forma scritta ai fini della prova e ad esso va allegato il piano formativo individuale definito secondo modelli e standard concordati dalle Parti stipulanti il presente CCNL.

Nell'apprendistato per la qualifica e il diploma professionale, il diploma di istruzione secondaria superiore e il certificato di specializzazione tecnica superiore e nell'apprendistato di alta formazione e ricerca, il piano formativo individuale è predisposto dalla istituzione formativa con il coinvolgimento dell'impresa. Il periodo di apprendistato ha una durata minima non inferiore a sei mesi e durante il suddetto periodo di apprendistato trovano applicazione le sanzioni previste dalla normativa vigente per il licenziamento illegittimo. Nel contratto di apprendistato per la qualifica e il diploma professionale, il diploma di istruzione secondaria superiore e il certificato di specializzazione tecnica superiore, costituisce giustificato motivo di licenziamento il mancato raggiungimento degli obiettivi formativi come attestato dall'istituzione formativa. I periodi di apprendistato svolti in precedenza presso altri datori di lavoro saranno computati ai fini del completamento del periodo prescritto dal presente CCNL purché l'addestramento si riferisca alle stesse specifiche mansioni e non sia intercorsa, tra un periodo e l'altro, una interruzione superiore a 12 mesi. È possibile stipulare contratti di apprendistato a tempo parziale purché la percentuale part-time non sia inferiore al 60% e senza diminuzione delle ore di formazione prevista.

In caso di malattia, infortunio o altra causa di sospensione involontaria del lavoro di durata superiore a trenta giorni il periodo di apprendistato sarà prolungato.

Art. 134 – Limiti numerici

Il numero complessivo di apprendisti che un datore di lavoro può assumere direttamente o indirettamente per il tramite delle agenzie di somministrazione autorizzate, non può superare il rapporto di 3 a 2 rispetto alle maestranze specializzate o qualificate in forza presso il medesimo datore di lavoro.

Nelle aziende che occupano un numero di lavoratori inferiore a dieci unità il suddetto rapporto tra apprendisti e maestranze qualificate non può superare il 100 per cento.

Il datore di lavoro che non abbia alle proprie dipendenze lavoratori qualificati o specializzati, o che comunque ne abbia un numero inferiore a tre, può assumere apprendisti in numero non superiore a tre.

Esclusivamente per i datori di lavoro che occupano più di cinquanta dipendenti, l'assunzione di nuovi apprendisti con contratto di apprendistato professionalizzante è subordinata alla prosecuzione, a tempo indeterminato, del rapporto di lavoro al termine del periodo di apprendistato, nei trentasei mesi precedenti la nuova assunzione, di almeno il 20% degli apprendisti dipendenti dello stesso datore di lavoro, restando esclusi dal computo i rapporti cessati per recesso durante il periodo di prova, dimissioni o licenziamento per giusta causa.

Art. 135 – Apprendistato per la qualifica e il diploma professionale, il diploma di istruzione secondaria e il certificato di specializzazione tecnica

Le Parti firmatarie del presente CCNL individuano in tale tipologia di apprendistato lo strumento idoneo alla corretta transizione dei giovani dalla scuola al mondo del lavoro.

Fermo restando la specifica regolamentazione regionale in materia, le Parti si impegnano a mettere in atto tutte le azioni utili a promuovere l'utilizzo di tale tipologia di apprendistato, demandando alla contrattazione di secondo livello la sottoscrizione di accordi che regolamentino l'erogazione della formazione aziendale nel rispetto degli standard fissati dalle singole Regioni. In assenza di apposita regolamentazione regionale, l'attivazione dell'apprendistato per la qualifica e il diploma professionale e il certificato di specializzazione tecnica superiore è rimessa al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Possono essere assunti con tale tipologia di apprendistato i giovani che hanno compiuto i 15 anni di età e fino al compimento dei 25. La durata del contratto è determinata in considerazione della qualifica o del diploma da conseguire e non può essere superiore a 36 mesi o a 48 mesi nel caso di diploma professionale quadriennale.

Sarà facoltà del datore di lavoro prorogare fino ad un anno il contratto di apprendistato dei giovani qualificati e diplomati per consentire loro l'acquisizione di ulteriori competenze professionali e specialistiche.

Possono essere, altresì, stipulati contratti di apprendistato di durata non superiore a quattro anni, rivolti ai giovani iscritti a partire dal secondo anno dei percorsi di istruzione secondaria superiore, per l'acquisizione, oltre che del diploma di istruzione secondaria superiore, di ulteriori competenze tecnico-professionali utili ai fini del conseguimento del certificato di specializzazione tecnica superiore.

Il datore di lavoro che si avvarrà di tale tipologia di apprendistato sottoscriverà un apposito protocollo con l'istituzione formativa a cui lo studente è iscritto utile a stabilire la durata e il contenuto degli obblighi formativi del datore di lavoro.

Per l'apprendistato che si svolge nell'ambito del sistema di istruzione e formazione professionale regionale, la formazione esterna è impartita dall'istituzione formativa a cui lo studente è iscritto e tale formazione non può essere superiore al 60 per cento dell'orario ordinamentale per il secondo anno e al 50 per cento per il terzo e quarto anno.

Art. 136 – Apprendistato professionalizzante

Le Parti concordano la disciplina dell'istituto dell'apprendistato definito professionalizzante o contratto di mestiere al fine di consentire lo sviluppo di concrete opportunità occupazionali giovanili.

A tal fine le Parti, condividendo la necessità di armonizzare la disciplina legale e la disciplina contrattuale, anche in relazione alla fase formativa, concordano di identificare l'attivazione di interventi congiunti per affrontare i problemi della formazione, come uno degli obiettivi prioritari da perseguire per fornire una

risposta adeguata alle esigenze delle aziende dei settori rappresentati e finalizzata all'acquisizione di professionalità conformi da parte degli apprendisti.

Possono essere assunti con tale tipologia di apprendistato i soggetti di età compresa tra i 18 e i 29 anni.

Per i soggetti in possesso di una qualifica professionale, conseguita ai sensi del D.Lgs 226/2005, il contratto di apprendistato professionalizzante può essere stipulato a partire dal diciassettesimo anno di età.

Per l'apprendistato professionalizzante avente ad oggetto qualifiche rientranti nel settore artigianale, la durata dell'apprendistato può raggiungere i 60 mesi.

Le Parti concordano che la durata del contratto di apprendistato professionalizzante è di minimo 24 mesi e massimo 36 mesi secondo lo schema di seguito riportato:

Livello di inquadramento	Durata
2°	36 mesi
3°	36 mesi
4°	36 mesi
5°	36 mesi
6°	36 mesi
7°	24 mesi

Per il settore panificazione, le Parti fissano la durata del rapporto di apprendistato professionalizzante secondo lo schema di seguito riportato:

Livello di inquadramento	Durata
1° e 2°	36 mesi
3A e 3B	36 mesi
4° e 5°	24 mesi

L'offerta formativa di tipo professionalizzante e di mestiere sarà integrata nei limiti delle risorse annualmente disponibili, dall'offerta formativa pubblica, interna o esterna all'azienda, finalizzata alla acquisizione di competenze di base e trasversali per un monte ore complessivo non inferiore a 80 ore medie annue retribuite.

Il datore di lavoro dovrà richiedere, anche a mezzo PEC, entro 30 giorni dall'assunzione, l'assistenza dell'Ente bilaterale EPAR per il rilascio del parere di conformità del percorso formativo secondo la modulistica predisposta dallo stesso. Ove l'ente bilaterale non si esprima nel termine di 30 giorni dal ricevimento della richiesta, questa si intenderà approvata.

Le attività formative svolte presso più datori di lavoro, così come quelle svolte presso gli Enti di formazione ovvero gli Enti Bilaterali, si cumulano ai fini dell'assolvimento degli obblighi formativi.

È facoltà del datore di lavoro anticipare in tutto o in parte le ore di formazione previste per gli anni successivi.

L'attività formativa potrà essere di tipo teorico, pratico e teorico/pratico anche tramite utilizzo di Formazione a distanza.

Per la formazione degli apprendisti le aziende potranno fare riferimento ai Profili Formativi elaborati dall'Ente Bilaterale EPAR, che terranno conto dei profili formativi predisposti e pubblicati dall'INAPP.

È prevista la presenza di un Tutor o referente aziendale, quale figura di riferimento dell'apprendista.

Le attività formative interne all'azienda di carattere trasversale di base dovranno essere effettuate, in coerenza con le previsioni normative regionali, in cinque aree al fine di perseguire gli obiettivi formativi articolati nei seguenti ambiti:

- a. accoglienza, valutazione del livello di ingresso e definizione del patto formativo;
- b. competenze relazionali;
- c. organizzazione ed economia;
- d. disciplina del rapporto di lavoro;
- e. sicurezza sul lavoro.

I contenuti e le competenze tecnico-professionali da conseguire mediante esperienza di lavoro dovranno essere definite sulla base dei seguenti obiettivi formativi:

- a. conoscere i prodotti e servizi di settore e contesto aziendale;
- b. conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità;
- c. conoscere e saper utilizzare tecniche e metodi di lavoro;
- d. conoscere e saper utilizzare strumenti e tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro);
- e. conoscere ed utilizzare misure di sicurezza individuale e tutela ambientale;
- f. conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

Il recupero eventuale di conoscenze linguistiche/matematiche sarà effettuato all'interno dei moduli trasversali di base e tecnico-professionali.

Le Parti firmatarie del presente accordo, considerano altresì valide ai fini della sperimentazione, le eventuali offerte formative realizzate tra Regioni/Province autonome ed associazioni territoriali datoriali e sindacali. L'attività formativa degli apprendisti potrà essere svolta con modalità FAD e/o e-learning secondo la normativa vigente. La suddetta formazione potrà essere finanziata attraverso l'intervento del fondo Interprofessionale FonARCom. Le aziende che, oltre ad applicare il presente CCNL, perfezioneranno la loro adesione al Fondo Interprofessionale FonARCom potranno accedere agli strumenti messi a disposizione da quest'ultimo. Ogni altro tipo di attività formativa sarà compresa nel normale orario di lavoro.

Art. 137 – Apprendistato in cicli stagionali

Per apprendistato in cicli stagionali s'intende quel contratto di apprendistato la cui durata è temporalmente legata al ciclo delle stagioni.

Per tutti i datori di lavoro che svolgono la propria attività in cicli stagionali è prevista la possibilità di assumere apprendisti con contratti di lavoro a termine.

Il rapporto di apprendistato professionalizzante in cicli stagionali potrà essere articolato in più stagioni attraverso più rapporti stagionali di durata non inferiore ai 4 mesi, l'ultimo dei quali dovrà comunque avere inizio entro quarantotto mesi consecutivi di calendario dalla data di prima assunzione.

Nell'ipotesi di apprendistato stagionale la durata del percorso formativo dell'apprendista dovrà essere proporzionato rispetto alla effettiva durata del rapporto contrattuale instaurato con l'apprendista.

Il datore di lavoro potrà assumere più volte, a tempo determinato, l'apprendista nel corso di complessivi 48 mesi dalla data della prima assunzione; ai fini del computo della durata dell'apprendistato stagionale sono utili anche le brevi attività lavorative svolte nell'intervallo tra una stagione e l'altra.

L'apprendista, che ha già svolto un periodo di apprendistato presso un'azienda che opera in cicli stagionali, ha diritto di precedenza, per un anno, nell'assunzione presso la stessa impresa per la stagione successiva, rispetto ad altri apprendisti.

Tale diritto non spetta ai lavoratori licenziati dall'azienda per giusta causa.

Art. 138 – Apprendistato di alta formazione e ricerca

Possono essere assunti con tale tipologia di apprendistato i soggetti di età compresa tra i 18 e i 29 anni in possesso di un diploma di istruzione secondaria superiore o di un diploma professionale conseguito nei percorsi di istruzione e formazione professionale integrato da un certificato di specializzazione tecnica superiore o del diploma di maturità professionale all'esito del corso annuale integrativo.

La regolamentazione e la durata di tale tipologia di apprendistato è rimessa alle Regioni e alle Province autonome.

L'assunzione con tale tipologia di apprendistato è finalizzata al conseguimento di titoli di studio universitari e di alta formazione, compresi i dottorati di ricerca, per attività di ricerca, nonché per il praticantato per l'accesso alle professioni ordinistiche.

All'atto dell'assunzione, il datore di lavoro sottoscrive un protocollo con l'istituzione formativa o ente di ricerca da cui lo studente proviene al fine di regolamentare la durata e la modalità di erogazione della formazione da svolgere in azienda e dei relativi crediti formativi da riconoscere allo studente.

La formazione esterna all'azienda è svolta nell'istituzione formativa a cui lo studente è iscritto e non può essere superiore al 60 per cento dell'orario ordinamentale.

Art. 139 – Disciplina del rapporto

Ai fini dell'assunzione di un lavoratore apprendista è necessario un contratto scritto, nel quale devono essere indicati: la prestazione oggetto del contratto, con specifica delle mansioni affidate, il periodo di prova, il livello di inquadramento iniziale, quello intermedio e quello finale, la qualifica che potrà essere acquisita al termine del rapporto, la durata del periodo di apprendistato nonché il piano formativo individuale. Il datore di lavoro trasmetterà entro 30 giorni dall'assunzione copia del contratto di apprendistato e del relativo piano formativo all'Ente Bilaterale EPAR al fine di ottenere il relativo parere di conformità del piano formativo e per consentire l'opportuna attività di monitoraggio.

Contestualmente all'assunzione dovrà essere consegnata all'apprendista un libretto formativo nel quale verrà registrato il percorso formativo svolto.

Art. 140 – Periodo di prova

Compiuto il periodo di prova, l'assunzione dell'apprendista diviene definitiva.

È previsto un periodo di prova di durata non superiore a quanto stabilito per il lavoratore qualificato ed inquadrato al medesimo livello iniziale di assunzione dell'apprendista, durante il quale è reciproco il diritto tra le parti di risolvere il rapporto senza preavviso.

Art. 141 – Obblighi del datore di lavoro

In virtù di quanto previsto dalla normativa vigente in tema di apprendistato, il datore di lavoro che intenda procedere all'assunzione di lavoratori apprendisti ha l'obbligo:

- a) di impartire o di far impartire nella sua azienda, all'apprendista alle sue dipendenze, l'insegnamento necessario perché possa conseguire le capacità per diventare lavoratore qualificato;
- b) di non sottoporre l'apprendista a lavorazioni retribuite a cottimo né in genere a quelle a incentivo;
- c) di consentire all'apprendista, senza operare trattenuta alcuna sulla retribuzione, di partecipare alle iniziative formative previste per l'acquisizione della professionalità prevista dal profilo;

e) di accordare i permessi retribuiti necessari per gli esami relativi al conseguimento di titoli di studio. Non sono considerati lavori di manovalanza quelli attinenti alle attività nelle quali l'addestramento si effettua in aiuto a un lavoratore qualificato sotto la cui guida l'apprendista è addestrato, quelli di riordino del posto di lavoro e quelli relativi a mansioni normalmente affidate a fattorini, sempre che lo svolgimento di tale attività non sia prevalente e, in ogni caso, rilevante, in rapporto ai compiti affidati all'apprendista.

Art. 142 – Doveri dell'apprendista

L'apprendista deve:

- a) seguire le istruzioni del datore di lavoro o della persona da questi incaricata della sua formazione professionale e seguire col massimo impegno gli insegnamenti che gli vengono impartiti; b) prestare la sua opera con la massima diligenza;
- c) frequentare con assiduità e diligenza i corsi di insegnamento per lo svolgimento della formazione formale;
- d) osservare le norme disciplinari generali, previste dal presente CCNL e le norme contenute negli eventuali regolamenti interni di azienda, purché questi ultimi non siano in contrasto con le norme contrattuali e di legge.

L'apprendista è tenuto a frequentare i corsi anche se in possesso di un titolo di studio.

Art. 143 – Trattamento normativo

L'apprendista ha diritto, durante il periodo di apprendistato, al trattamento normativo previsto dal presente CCNL per i lavoratori in possesso della qualifica per la quale egli compie il tirocinio.

Art. 144 – Livelli d'inquadramento e trattamento economico

Il livello d'inquadramento dell'apprendista sarà quello corrispondente alla mansione di "approdo".

Il trattamento economico da riconoscere all'apprendista sarà così determinato:

a) Apprendistato per la qualifica e il diploma professionale

- 1) per il primo anno il 45% della retribuzione dovuta al termine del periodo di apprendistato; 2) per il secondo anno 55% della retribuzione dovuta al termine del periodo di apprendistato; 3) per il terzo anno il 65% della retribuzione base dovuta al termine del periodo di apprendistato.

- 4) Per il quarto anno il 70% della retribuzione base dovuta al termine del periodo di apprendistato.

Per le ore di formazione svolte nelle istituzioni formative il datore di lavoro è esonerato dall'obbligo retributivo mentre per le ore di formazione a carico del datore di lavoro è riconosciuta al lavoratore una retribuzione pari al 10 per cento di quella che gli sarebbe dovuta.

b) Apprendistato professionalizzante

- 1) per il primo anno il 70% della retribuzione dovuta al termine del periodo di apprendistato;
- 2) per il secondo anno il 80% della retribuzione dovuta al termine del periodo di apprendistato; 3) per il terzo anno il 90% della retribuzione base dovuta al termine del periodo di apprendistato;

c) Apprendistato di alta formazione e ricerca

CCNL per i dipendenti delle piccole e medie imprese del settore alimentare.

1) per il primo anno il 40% della retribuzione dovuta al termine del periodo di apprendistato; 2) per il secondo anno 50% della retribuzione dovuta al termine del periodo di apprendistato; 3) per il terzo anno il 60% della retribuzione base dovuta al termine del periodo di apprendistato. 4) per il quarto anno il 70% della retribuzione base dovuta al termine del periodo di apprendistato. Per le ore di formazione svolte nelle istituzioni formative il datore di lavoro è esonerato da ogni obbligo retributivo. Per le ore di formazione a carico del datore di lavoro all'apprendista è riconosciuta una retribuzione pari al 10 per cento di quella che gli sarebbe dovuta. Resta inteso che qualora le Parti intendano ridimensionare la durata dell'apprendistato questa sarà commisurata alle percentuali di cui sopra nella misura più favorevole per l'apprendista. Alla fine dell'apprendistato il livello d'inquadramento sarà quello corrispondente alla qualifica eventualmente conseguita.

Art. 145 – Malattia dell'apprendista

Durante il periodo di malattia l'apprendista avrà diritto:

a) per i primi tre giorni di malattia, limitatamente a sei eventi morbosi in ragione d'anno di calendario (01 gennaio – 31 dicembre), ad un'indennità pari al 60% della retribuzione lorda cui avrebbe avuto diritto in caso di normale svolgimento del rapporto; dal settimo evento morboso nell'anno al lavoratore non sarà corrisposto alcuna indennità

b) per i periodi successivi e fino alla conservazione del posto di lavoro prevista dal presente C.C.N.L., si stabilisce che ai lavoratori assunti con contratto di apprendistato sono estese le disposizioni in materia di indennità giornaliera di malattia ai sensi della disciplina generale prevista per i lavoratori subordinati. Nel caso di ricovero ospedaliero, e per tutta la durata dello stesso, entro i limiti del periodo di comporto previsto dal presente CCNL, l'apprendista avrà diritto ad una integrazione dell'indennità corrisposta dall'INPS, a carico del datore di lavoro, pari al 60% della retribuzione lorda cui avrebbe avuto diritto in caso di normale svolgimento del rapporto.

Durante il ricovero ospedaliero, per gli apprendisti senza familiari a carico, l'indennità di malattia spetta nella misura di 2/5 di quella ordinaria.

Le disposizioni di cui al presente paragrafo si applicano a decorrere dal superamento del periodo di prova.

Art. 146 – Infortunio dell'apprendista

Durante il periodo d'infortunio l'apprendista avrà diritto alla conservazione del posto di lavoro, per un periodo di 180 giorni, dal verificarsi dell'infortunio.

A decorrere dal primo giorno successivo a quello dell'infortunio, in caso di assenza per inabilità temporanea assoluta derivante da infortunio sul lavoro, l'indennità corrisposta dall'INAIL sarà integrata dal datore di lavoro nelle seguenti misure: a) 60% per i primi 3 giorni;

b) 65% dal 4° al 20° giorno;

c) 70% dal 21° giorno in poi.

Le disposizioni di cui al presente paragrafo si applicano a decorrere dal superamento del periodo di prova.

Art. 147 – Obblighi di comunicazione

Il datore di lavoro è tenuto a comunicare entro 5 giorni al competente Centro per l'Impiego di cui al D.lgs. n. 469/1997, anche a mezzo PEC, i nominativi degli apprendisti ai quali sia stata attribuita la qualifica. Il datore di lavoro è tenuto altresì a comunicare al competente Centro per l'impiego i nominativi degli

apprendisti, di cui per qualunque motivo sia cessato il rapporto di lavoro, entro il termine di cinque giorni dalla cessazione stessa.

Art. 148 – Rinvio alla legge

Per quanto non disciplinato dal presente contratto in materia di apprendistato e di istruzione professionale, le Parti fanno espresso riferimento alle disposizioni di legge e regolamentari vigenti in materia. Le Parti convengono che al fine di adeguare le regole del presente titolo ai futuri interventi normativi in materia, verranno previsti opportuni adeguamenti da concordarsi con apposita coda contrattuale.

TITOLO II – Collaborazioni organizzate dal committente

Art. 149 – Requisiti di applicabilità

Le Parti concordano che, in relazione alle particolari esigenze produttive ed organizzative del settore e nel rispetto di quanto previsto dalla lettera a), comma 2, art. 2 del D. Lgs 81/2015, le aziende che applicano il presente CCNL potranno stipulare contratti di Collaborazione Coordinata e Continuativa nel rispetto delle norme di seguito enunciate.

Art. 150 – Disciplina del rapporto

È possibile procedere alla stipula di contratti di collaborazione coordinata e continuativa sia per prestazioni caratterizzate da un elevato livello di autonomia e professionalità che per prestazioni di natura ordinaria. Il contratto di collaborazione deve essere in forma scritta e nello stesso devono essere indicati: a) identità delle parti; b) durata del contratto; c) oggetto della prestazione; d) ammontare del compenso; f) modalità e tempi di erogazione del compenso; g) modalità di coordinamento tra committente e collaboratore; h) cause di sospensione della prestazione; i) tempi e modalità di accesso ai locali del committente; l) modalità di utilizzo delle attrezzature fornite dal committente m) modalità di recesso dal rapporto; n) preavviso; o) luogo e modalità di composizione delle controversie;

Art. 151 – Modalità di erogazione della prestazione

Il collaboratore fornirà la prestazione in autonomia e senza alcun vincolo di subordinazione e si coordinerà con il committente solo al fine di determinare gli obiettivi professionali da conseguire, i tempi e le modalità di accesso ai locali aziendali e l'eventuale l'utilizzo delle attrezzature aziendali.

Al collaboratore è fatto divieto di tenere comportamenti o svolgere altre attività che possano risultare concorrenziali o dannose per l'immagine del committente.

Al collaboratore è fatto divieto di divulgare fatti o informazioni ritenute riservate dal committente e delle quali verrà a conoscenza durante l'esecuzione del proprio incarico.

È facoltà del committente richiedere al collaboratore la produzione di report periodici sulle attività svolte.

È obbligo del committente informare il collaboratore sulle disposizioni vigenti in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Art. 152 – Cause di sospensione del rapporto

In caso di malattia o infortunio il rapporto è da ritenersi temporaneamente sospeso senza erogazione del compenso e il collaboratore dovrà fornire, ai fini della prova, idonea certificazione scritta. Tale ipotesi di sospensione non comporta la proroga del contratto ed il committente ha facoltà di recedere dallo stesso se la sospensione si protrae per un periodo superiore a 30 giorni.

In caso di maternità il rapporto è da ritenersi sospeso e prorogato per 180 giorni, salvo diverse pattuizioni più favorevoli al collaboratore.

Il rapporto è da ritenersi sospeso per un periodo non superiore a 20 giorni per gravi e comprovati motivi personali, per matrimonio o congedo parentale;

Per ciò che attiene il diritto alla fruizione di eventuali prestazioni a sostegno del reddito per le cause sopra elencate si fa rinvio alle vigenti disposizioni normative

Al fine di consentire al collaboratore l'opportuno recupero psicofisico questi avrà diritto ad un periodo di riposo non inferiore ad un mese nell'arco dell'anno, la cui fruizione sarà concordata con il committente e per il quale non sarà riconosciuto alcun compenso.

Art. 153 – Durata del rapporto

La durata del contratto di collaborazione è riferita all'anno solare, salvo diversa pattuizione tra le Parti. Alla scadenza il contratto potrà essere rinnovato.

Art. 154 – Compensi

Il compenso verrà corrisposto mensilmente e a seguito della presentazione da parte del collaboratore di un report nel quale sono riepilogate le attività svolte nel mese, le relative ore impiegate per la realizzazione delle stesse e gli eventuali rimborsi spese dovuti. Rimane salva la possibilità per le parti di definire tempi e modalità differenti di erogazione dei compensi purché risulti da atto scritto e nel rispetto dei principi stabiliti dal presente CCNL.

Le Parti concordano che il compenso orario minimo non può essere inferiore alla retribuzione oraria stabilita dal presente CCNL per i lavoratori subordinati inquadrati nell'equivalente area professionale o livello.

All'atto dell'erogazione del compenso, il committente opererà tutte le ritenute previdenziali e fiscali previste dalla normativa vigente e provvederà al relativo versamento.

Al collaboratore non spetterà alcun compenso nell'ipotesi in cui è impossibilitato a fornire la prestazione a causa di malattia, infortunio, maternità, gravi e comprovati motivi familiari e congedo parentale.

Art. 155 – Risoluzione del rapporto

Il contratto di collaborazione si intenderà risolto alla scadenza del termine originariamente pattuito. Il contratto di collaborazione potrà, altresì, essere risolto unilateralmente e senza preavviso dal committente prima del termine pattuito laddove si verificano: 1) gravi inadempienze contrattuali; 2) sospensione ingiustificata della prestazione per un periodo superiore a 5 giorni; 3) altri comportamenti gravi che possano costituire una giusta causa di recesso da parte del committente. Il contratto potrà essere risolto, unilateralmente e senza preavviso, dal collaboratore laddove si verificano gravi inadempienze contrattuali da parte del committente.

I contraenti potranno recedere dal contratto prima del termine pattuito con un preavviso di 10 giorni da notificare alla controparte con comunicazione scritta.

Art. 156 – Monitoraggio e certificazione dei contratti

Le Parti che sottoscrivono il presente CCNL, preso atto della necessità di garantire il corretto utilizzo del contratto di collaborazione coordinata e continuativa, concordano di attivare una puntuale attività di monitoraggio finalizzata a limitare ogni forma di abuso di tale tipologia contrattuale.

Il committente trasmetterà entro 15 giorni dalla sua sottoscrizione copia del contratto di collaborazione coordinata e continuativa all'Ente Bilaterale EPAR al fine di consentire l'opportuna attività di monitoraggio. Entro i successivi 30 giorni, il committente potrà depositare, presso la commissione di certificazione dei contratti di lavoro costituita in seno all'Ente Bilaterale EPAR ai sensi dell'art 76 del Dlgs 276/2003, apposita istanza di Certificazione del contratto di collaborazione coordinata e continuativa.

La commissione di Certificazione dell'EPAR, verificato il rispetto di tutti i requisiti previsti dalla legge e dal presente CCNL, procederà alla certificazione del contratto di collaborazione coordinata e continuativa. Diversamente, la Commissione di certificazione rigetterà l'istanza motivando la mancata certificazione del contratto di collaborazione coordinata e continuativa.

Le Parti individuano nella Commissione di Certificazione dell'EPAR la sede nella quale espletare gli atti di conciliazione di cui all'art. 54 del D.lgs 81/2015 in materia di stabilizzazione dei collaboratori coordinati e continuativi anche a progetto e di persone titolari di partita Iva.

Quanto disposto dal presente articolo è da ritenersi obbligatorio e il mancato rispetto delle relative disposizioni è da intendersi quale non corretta applicazione del CCNL.

TITOLO III – Contratto di somministrazione

Art. 157 – Sfera di applicabilità

In riferimento ai contratti di somministrazione di lavoro a tempo determinato o indeterminato trovano applicazione le disposizioni contenute negli articoli da 30 a 40 del D.lgs 81/2015, del D.L. 12 luglio 2018, n. 87 e smi.

Le Parti si riservano la possibilità di procedere, nel rispetto di quanto previsto dalle norme vigenti, alla sottoscrizione di apposito verbale di accordo integrativo finalizzato alla regolamentazione della disciplina del contratto di somministrazione.

TITOLO IV – Lavoro intermittente

Art. 158 – Definizione contratto di lavoro intermittente

Ai sensi degli artt. 13 e ss. del D.Lgs. n. 81/2015, il contratto di lavoro intermittente, che può essere stipulato anche a tempo determinato, è il contratto mediante il quale un lavoratore si pone a disposizione dell'azienda, che ne può utilizzare la prestazione lavorativa nei casi ed alle condizioni di seguito riportati.

Art. 159 – Disciplina del rapporto di lavoro intermittente

Il contratto di lavoro intermittente può essere stipulato per lo svolgimento di prestazioni di carattere discontinuo o intermittente, per esigenze tecniche, produttive, organizzative o sostitutive, per le quali non sia possibile stipulare contratti a tempo parziale per l'impossibilità, o comunque la difficoltà, di predeterminare i periodi di prestazione lavorativa.

Il contratto di lavoro intermittente può in ogni caso essere concluso con soggetti con più di cinquantacinque anni di età e con soggetti con meno di ventiquattro anni di età', fermo restando in tale caso che le prestazioni contrattuali devono essere svolte entro il venticinquesimo anno di età.

Il contratto di lavoro intermittente è ammesso per ciascun lavoratore con il medesimo datore di lavoro, per un periodo complessivamente non superiore a quattrocento giornate di effettivo lavoro nell'arco dei tre anni solari. Nell'ipotesi di superamento del suddetto limite il rapporto di lavoro si trasforma a tempo pieno e indeterminato.

Il ricorso al lavoro intermittente, invece, è vietato:

- a) per la sostituzione di lavoratori che esercitano il diritto di sciopero;
- b) presso unità produttive nelle quali si sia proceduto, entro i sei mesi precedenti, a licenziamenti collettivi ai sensi degli artt. 4 e 24 della Legge n. 223/1991 che abbiano riguardato lavoratori adibiti alle stesse mansioni cui si riferisce il contratto di lavoro intermittente ovvero presso unità produttive nelle quali sia operante una sospensione dei rapporti o una riduzione dell'orario' con diritto al trattamento di integrazione salariale, che interessino lavoratori adibiti alle mansioni cui si riferisce il contratto di lavoro intermittente;
- c) da parte delle imprese che non abbiano effettuato la valutazione dei rischi in applicazione della normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Art. 160 – Assunzione

Il contratto di lavoro intermittente deve essere stipulato in forma scritta e contenere i seguenti elementi:

- a) indicazione della durata e delle ipotesi, oggettive o soggettive, in presenza delle quali è consentita la stipulazione del contratto;
- b) luogo e modalità della disponibilità, eventualmente garantita dal lavoratore, e del relativo preavviso di chiamata del lavoratore, che in ogni caso non può essere inferiore a un giorno lavorativo;
- c) il trattamento economico e normativo spettante al lavoratore per la prestazione eseguita e la relativa indennità di disponibilità, ove pattuita, nei limiti di quanto previsto al paragrafo successivo (indennità di disponibilità);
- d) indicazione delle forme e modalità, con cui il datore di lavoro è legittimato a richiedere l'esecuzione della prestazione di lavoro, nonché delle modalità di rilevazione della prestazione;
- e) i tempi e le modalità di pagamento della retribuzione e della indennità di disponibilità;
- f) le eventuali misure di sicurezza specifiche necessarie in relazione al tipo di attività dedotta in contratto;g) il rinvio alle norme del presente articolo.

Prima dell'inizio della prestazione lavorativa o di un ciclo integrato di prestazioni di durata non superiore a trenta giorni, il datore di lavoro è tenuto a comunicarne la durata con modalità' semplificate alla Direzione territoriale del lavoro competente per territorio, nonché all'Ente Bilaterale EPAR mediante sms, fax o posta elettronica.

Art. 161 – Indennità di disponibilità

Nel contratto di lavoro intermittente è stabilita la misura dell'indennità mensile di disponibilità, divisibile in quote orarie, che deve essere corrisposta al lavoratore per i periodi nei quali il lavoratore stesso garantisce la disponibilità all'azienda in attesa di utilizzazione.

Per i periodi nei quali il lavoratore garantisce al datore di lavoro la propria disponibilità in attesa di utilizzazione, l'importo dell'indennità mensile di disponibilità è determinato nel 20% della retribuzione prevista dal presente contratto, per il livello di riferimento in base alla mansione svolta.

La retribuzione mensile, da prendere a base di riferimento per la determinazione dell'indennità, è costituita da:

- a) minimo tabellare;
- b) E.D.R.;
- c) ratei di tredicesima.

L'indennità di disponibilità è esclusa dal computo di ogni istituto di legge o del presente contratto ed il pagamento delle mensilità supplementari, si esaurisce con il pagamento di quanto sopra indicato. In caso di malattia o di altro evento indipendente dalla volontà del lavoratore, che renda temporaneamente impossibile rispondere alla chiamata, il lavoratore è tenuto a informare l'azienda preventivamente specificando la durata dell'impedimento, con le modalità previste dal presente C.C.N.L. e, successivamente, documentandone la motivazione.

Nel periodo di temporanea indisponibilità non matura il diritto alla indennità di disponibilità.

Ove il lavoratore non provveda all'adempimento di cui sopra, perde il diritto alla indennità di disponibilità per un periodo di quindici giorni, salva diversa previsione del contratto individuale di lavoro.

Le disposizioni di cui ai precedenti punti si applicano soltanto nei casi in cui il lavoratore si obblighi contrattualmente a rispondere alla chiamata dell'azienda.

Il rifiuto ingiustificato di rispondere alla chiamata può costituire motivo di licenziamento e comportare la restituzione della quota di indennità di disponibilità riferita al periodo successivo al rifiuto.

Nel caso di lavoro intermittente per prestazioni da rendersi il fine settimana, nonché nei periodi delle ferie estive o delle vacanze natalizie e pasquali ovvero negli altri periodi indicati nei contratti territoriali o aziendali, l'indennità di disponibilità è corrisposta al prestatore di lavoro solo in caso di effettiva chiamata da parte dell'azienda.

Art. 162 – Retribuzione

Fermi restando i divieti di discriminazione diretta e indiretta previsti dalla legislazione vigente, il lavoratore intermittente non deve ricevere, per i periodi lavorati, un trattamento economico e normativo complessivamente meno favorevole rispetto al lavoratore di pari livello, a parità di mansioni svolte. Il trattamento economico, normativo e previdenziale del lavoratore intermittente è riproporzionato, in ragione della prestazione lavorativa effettivamente eseguita, in particolare per quanto riguarda l'importo della retribuzione globale e delle singole componenti di essa, nonché delle ferie e dei trattamenti per malattia, infortunio sul lavoro, malattia professionale, maternità, congedi parentali.

Per tutto il periodo durante il quale il lavoratore resta disponibile a rispondere alla chiamata dell'azienda non è titolare di alcun diritto riconosciuto ai lavoratori subordinati né matura alcun trattamento economico e normativo, salvo la suddetta indennità di disponibilità.

Il prestatore di lavoro intermittente è computato nell'organico dell'impresa, ai fini della applicazione di normative di legge, in proporzione all'orario di lavoro effettivamente svolto nell'arco di ciascun semestre precedente (gennaio–giugno; luglio–dicembre).

TITOLO V – Lavoro a tempo determinato

Art. 163 – Apposizione del termine

Al contratto di lavoro subordinato può essere apposto un termine.

Come stabilito dal D.L 12 luglio 2018, n. 87, convertito in Legge 9 agosto 2018, n. 96, fatte salve le specifiche disposizioni previste per le attività di carattere stagionale, la durata dei rapporti di lavoro a tempo determinato intercorsi tra lo stesso datore di lavoro e lo stesso lavoratore, per effetto di una successione di contratti, conclusi per lo svolgimento di mansioni di pari livello e categoria legale e indipendentemente dai periodi di interruzione tra un contratto e l'altro, non può superare i 12 mesi.

Il contratto potrà avere una durata superiore, ma comunque non eccedente i 24 mesi, solo in presenza delle seguenti condizioni:

- Esigenze temporanee e oggettive, estranee all'ordinaria attività, ovvero esigenze di sostituzione di altri lavoratori:

- Esigenze connesse a incrementi temporanei, significativi e non programmabili, dell'attività ordinaria; Qualora il limite dei 12 mesi sia superato in assenza delle condizioni suddette, il contratto si trasforma a tempo indeterminato dalla data di superamento del suddetto limite.

Oltre il limite dei 12 mesi, o 24 in presenza delle causali sopra esposte, è possibile stipulare un ulteriore contratto a tempo determinato fra gli stessi soggetti, della durata massima di 12 mesi, presso la competente Direzione Territoriale del Lavoro.

Con esclusione dei rapporti di lavoro di durata non superiore a dodici giorni, l'apposizione del termine è priva di effetto se non risulta, direttamente o indirettamente, da atto scritto, una copia della quale deve essere consegnata dal datore di lavoro al lavoratore entro cinque giorni lavorativi dall'inizio della prestazione.

L'atto scritto di cui sopra conterrà, in caso di rinnovo per un periodo superiore ai 12 mesi, la specificazione delle esigenze in base alle quali è stato stipulato.

Qualora il rapporto di lavoro a tempo determinato continui dopo la scadenza del termine inizialmente fissato o successivamente prorogato, il datore di lavoro corrisponderà al lavoratore una maggiorazione della retribuzione per ogni giorno di continuazione del rapporto pari al 20 per cento fino al decimo giorno e al 40 per cento per ciascun giorno ulteriore.

Qualora il rapporto prosegua oltre il trentesimo giorno in caso di contratto di durata inferiore a sei mesi, ovvero oltre il cinquantesimo giorno negli altri casi, il contratto si trasforma a tempo indeterminato dalla scadenza dei predetti termini.

Art. 164 – Proroghe e rinnovi

Il contratto può essere prorogato liberamente nei primi 12 mesi dall'assunzione. Successivamente a tale termine, potrà essere prorogato solo in presenza delle causali stabilite dall'articolo precedente.

Qualora la durata del contratto sia inferiore ai 24 mesi lo stesso può essere prorogato, con l'assenso del lavoratore, per un massimo di 4 volte nell'arco dei 24 mesi a prescindere dal numero dei contratti. Un numero superiore di proroghe comporta la trasformazione del contratto a tempo determinato in contratto a tempo indeterminato dalla data di decorrenza della quinta proroga.

Nell'ipotesi di rinnovo del contratto a tempo determinato, pena la trasformazione di quest'ultimo in contratto di lavoro a tempo indeterminato, il periodo di intervallo tra un contratto e l'altro è fissato in 10 giorni dalla

data di scadenza per i contratti della durata di sei mesi e 20 giorni per i contratti di durata superiore ai sei mesi.

Tali limitazioni non sono valide per i contratti di lavoro a carattere stagionale nonché per le attività legate alla disponibilità di materie prime o da consumo, nonché nei casi di esigenze connesse a caratteristiche peculiari del settore merceologico dell'azienda quali, ad esempio, le attività produttive concentrate in determinati periodi dell'anno finalizzate a rispondere ad una intensificazione della domanda collegata a ricorrenze particolari.

Art. 165 – Proporzione numerica

Le Parti convengono che possono essere assunti lavoratori a tempo determinato nel rispetto dei seguenti limiti numerici:

I datori di lavoro che occupano da 0 a 5 dipendenti, computando tra questi sia i lavoratori a tempo indeterminato, che gli apprendisti, possono assumere n. 2 lavoratori a tempo determinato;

I datori di lavoro che occupano più di 5 dipendenti, così come sopra calcolati, possono assumere lavoratori a tempo determinato nella misura massima del 40% dei lavoratori a tempo indeterminato in forza alla data del 1 gennaio dell'anno di assunzione, con arrotondamento del decimale all'unità superiore qualora esso sia uguale o superiore a 0,5.

Sono in ogni caso esenti da limitazioni quantitative i contratti a tempo determinato conclusi nei primi 18 mesi della fase di avvio di nuove attività o di avvio di una nuova unità produttiva aziendale, quelli conclusi con lavoratori di età superiore ai 50 anni e quelli conclusi per la sostituzione di lavoratori assenti.

Art. 166 – Periodo di prova

Per i contratti a termine la durata del periodo di prova non potrà essere superiore alla metà della durata del primo contratto di lavoro, sempre nel rispetto del limite di 180 giorni previsto dalla normativa vigente. Sono esenti dal periodo di prova i lavoratori a tempo determinato, che lo abbiano già superato presso la stessa azienda e per le stesse mansioni nel biennio precedente. In caso di reiterazione del periodo di prova in contratti diversi stipulati successivamente tra le stesse parti e a parità di mansioni, l'apposizione del termine è ammissibile soltanto al verificarsi di elementi organizzativi sopravvenuti ed ulteriori rispetto alla valutazione già effettuata nel precedente rapporto di lavoro. Qualora alla scadenza del periodo di prova l'azienda non proceda alla disdetta del rapporto, il lavoratore si intenderà confermato in servizio ed il periodo stesso sarà computato agli effetti dell'anzianità.

Art. 167 – Trattamento economico

Al lavoratore assunto con contratto di lavoro a tempo determinato spetta il medesimo trattamento economico e normativo previsto per i lavoratori assunti a tempo indeterminato ed in proporzione al periodo di lavoro prestato.

Art. 168 – Risoluzione del rapporto di lavoro e impugnazione

In caso di risoluzione del rapporto di lavoro prima del termine, si rinvia alla normativa vigente in materia di impugnazione del licenziamento.

Art. 169 – Diritto di precedenza

Il lavoratore che nell'esecuzione di uno o più contratti a termine presso lo stesso datore di lavoro, abbia prestato attività lavorativa per un periodo superiore a sei mesi, ha diritto di precedenza nelle assunzioni a tempo indeterminato effettuate dal datore di lavoro entro i successivi dodici mesi con riferimento alle mansioni già espletate in esecuzione del rapporto a termine, a condizione che manifesti la propria volontà per iscritto al datore di lavoro entro sei mesi dalla data di cessazione del rapporto stesso. Tale diritto si estingue entro un anno dalla data di cessazione del rapporto di lavoro.

TITOLO VI – Contratto a tempo parziale

Art. 170 – Disciplina del rapporto di lavoro a tempo parziale

L'instaurazione del rapporto di lavoro a tempo parziale, a tempo determinato o indeterminato, deve avvenire con il consenso dell'azienda e del lavoratore e deve risultare da atto scritto. Tale requisito è necessario anche per il passaggio del rapporto a tempo parziale a quello a tempo pieno e viceversa.

Il rapporto a tempo parziale potrà riguardare sia i lavoratori in forza che ne facciano esplicita richiesta con atto scritto avente data certa, sia i nuovi assunti.

Il contratto di lavoro a tempo parziale è stipulato in forma scritta ai fini della prova.

Nel contratto di lavoro a tempo parziale è contenuta puntuale indicazione della durata della prestazione lavorativa e della collocazione temporale dell'orario con riferimento al giorno, alla settimana, al mese e all'anno.

Art. 171 – Tipologia e contenuti di lavoro a tempo parziale

Il rapporto a tempo parziale può essere di tipo:

- a) *orizzontale*, come riduzione dell'orario di lavoro giornaliero rispetto al tempo pieno;
- b) *verticale*, come orario a tempo pieno ma limitato a periodi predeterminati nel corso della settimana, del mese o dell'anno;
- e) *misto*, come combinazione del tempo parziale orizzontale e verticale.

Art. 172 – Clausole elastiche

In applicazione di quanto previsto dalla normativa vigente in materia, le parti interessate potranno prevedere l'inserzione nel contratto a tempo parziale di apposite clausole elastiche relative alla variazione della collocazione temporale della prestazione lavorativa o relative alla variazione in aumento della durata della prestazione stessa.

La disponibilità allo svolgimento del rapporto di lavoro a tempo parziale con clausole elastiche richiede il consenso del lavoratore e deve risultare da patto scritto anche contestuale al contratto di lavoro.

Per la sottoscrizione di tale patto il lavoratore può richiedere l'assistenza di un componente della rappresentanza sindacale aziendale ove costituita, indicato dal lavoratore medesimo.

L'eventuale rifiuto del lavoratore all'apposizione di clausole elastiche non integra gli estremi del giustificato motivo di licenziamento.

Il patto di ammissione alle clausole elastiche deve prevedere a favore del lavoratore il diritto di rinunciare a tale accordo qualora, perdurante l'operatività del tempo parziale, sopravvengano, per il lavoratore,

esigenze di tutela della salute debitamente certificate da un medico del Servizio Sanitario Nazionale o con esso convenzionato ovvero gravi motivi personali (congedi per gravi motivi familiari) ovvero l'instaurazione di un nuovo rapporto lavorativo o l'accudimento di figli fino al compimento di 7 anni. Per poter presentare tale rinuncia, è necessario che sia portata a conoscenza del datore di lavoro con atto scritto, siano decorsi almeno 5 mesi dalla sottoscrizione del suddetto patto e dato da un preavviso di almeno un mese.

Nel caso di nuove assunzioni a tempo parziale, l'applicazione di clausole elastiche potrà essere inserita nella lettera di assunzione e, in tal caso, espressamente accettata dal lavoratore.

Le clausole elastiche devono prevedere a pena di nullità, le condizioni e le modalità con le quali il datore di lavoro può modificare la collocazione temporale della prestazione e variarne in aumento la durata, nonché la misura massima dell'aumento, che non può eccedere il limite del 25% della normale prestazione annua a tempo parziale.

Qualora il datore di lavoro modifichi per un periodo predeterminato o predeterminabile la collocazione temporale dell'orario di lavoro adottando le clausole elastiche, è tenuto a darne comunicazione al lavoratore con preavviso di almeno 5 giorni lavorativi.

Le ore di lavoro ordinarie richieste a seguito dell'applicazione di clausole flessibili debbono essere retribuite, relativamente alle sole ore in cui la suddetta variazione viene disposta, con una maggiorazione non inferiore al 15% della retribuzione di fatto ai sensi del presente CCNL, comprensiva dell'incidenza su tutti gli istituti retributivi indiretti e differiti e del 20% in caso di preavviso di 2 giorni.

Le maggiorazioni non si applicano:

- a) in caso di riassetto complessivo dell'orario di lavoro, che interessi l'azienda o unità organizzative autonome della stessa;
- b) qualora la modifica sia richiesta dal lavoratore, seppur accettata dal datore di lavoro;
- c) qualora la modifica dell'articolazione dell'orario di lavoro sia stata accettata dal lavoratore ed abbia carattere di modifica strutturale.

Art. 173 – Prestazioni supplementari e straordinarie

In considerazione delle specifiche esigenze organizzative e produttive, il datore di lavoro ha facoltà di richiedere al lavoratore, anche in caso di rapporti a tempo determinato, lo svolgimento di prestazioni supplementari ai lavoratori a tempo parziale di tipo orizzontale e, qualora la prestazione sia inferiore all'orario normale settimanale, ai lavoratori a tempo parziale di tipo verticale o misto;

Lo svolgimento di prestazioni di lavoro supplementare è ammesso nel limite del 75% (aziende fino a 50 dipendenti), del 55% (aziende da 51 a 250 dipendenti), del 50% (aziende oltre 250 dipendenti) dell'orario concordato.

Il datore di lavoro ha facoltà di richiedere prestazioni straordinarie ai lavoratori a tempo parziale di tipo verticale o misto, per le stesse causali previste per i lavoratori a tempo pieno previste dal presente C.C.N.L.; tali prestazioni di lavoro straordinario non potranno comunque superare il tetto massimo del 20% settimanale, dell'orario di lavoro concordato tra le parti.

Nel rapporto di tipo orizzontale, verticale o misto, le prestazioni straordinarie e supplementari sono disciplinate dalle disposizioni per i lavoratori a tempo pieno previste dal presente contratto.

È prevista una maggiorazione della retribuzione per prestazioni lavorative svolte in regime di lavoro supplementare e/o di straordinario nella misura del 15% rispetto alla paga base.

L'eventuale rifiuto del lavoratore all'espletamento di lavoro supplementare e/o straordinario non può integrare in alcun caso gli estremi del giustificato motivo per l'eventuale licenziamento e/o provvedimento disciplinare.

Il lavoratore può rifiutare lo svolgimento del lavoro supplementare ove giustificato da comprovate esigenze quali:

- assistenza di genitori o altri familiari conviventi affetti da gravi patologie, portatori di handicap o che accedano a programmi terapeutici e di riabilitazione per tossicodipendenti;
- trasformazione precedente del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale nel caso di lavoratori affetti da patologie oncologiche;
- svolgimento di un altro rapporto di lavoro incompatibile con l'effettuazione di ore di lavoro supplementare:
- esigenze di studio connesse al conseguimento della scuola dell'obbligo, del titolo di studio di 2° grado o del diploma universitario o di laurea.
- accudimento dei figli fino al compimento del 7° anno di età;

Art. 174 – Trattamento economico e normativo

Al lavoratore deve essere riconosciuto un trattamento retributivo, economico e normativo, non meno favorevole rispetto a quelli corrisposti al dipendente di pari livello e mansione.

In tal senso il lavoratore a tempo parziale beneficia dei medesimi diritti di un lavoratore a tempo pieno comparabile in particolare per quanto riguarda: a) l'importo della retribuzione oraria;

b) la durata del periodo di prova e delle ferie annuali;

c) la maternità;

d) la durata del periodo di conservazione del posto di lavoro a fronte di malattia, infortuni sul lavoro, malattie professionali;

e) l'applicazione delle norme di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro; f) l'accesso ai servizi aziendali;

g) i criteri di calcolo delle competenze indirette e differite previste dal presente C.C.N.L;

h) i diritti sindacali, ivi compresi quelli di cui al titolo III della Legge n. 300/1970 e successive modificazioni.

Il trattamento del lavoratore a tempo parziale è riproporzionato in ragione della ridotta entità della prestazione lavorativa in particolare per quanto riguarda l'importo della retribuzione globale e delle singole componenti di essa, l'importo della retribuzione feriale, l'importo dei trattamenti economici per malattia, infortunio sul lavoro, malattia professionale e maternità.

Art. 175 – Periodo di comporta per malattia

Qualora l'assunzione avvenga con contratto di lavoro a tempo parziale di tipo verticale, la durata del periodo di conservazione del posto di lavoro in caso di malattia si intende proporzionalmente ridotta.

Art. 176 – Trasformazione del rapporto

Il rifiuto del lavoratore di trasformare il proprio rapporto di lavoro da tempo pieno in rapporto a tempo parziale, o viceversa, non costituisce giustificato motivo di licenziamento.

L'eventuale trasformazione del rapporto di lavoro a tempo pieno in rapporto a tempo parziale deve risultare da atto scritto.

Hanno diritto alla trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale i lavoratori:

- a) affetti da patologie oncologiche nonché cronico-degenerative ingravescenti, per le quali residui una ridotta capacità lavorativa, accertata da una commissione medica istituita presso l'Azienda Sanitaria Locale territorialmente competente;
- b) il cui coniuge, figlio o genitore risulti affetto da patologie oncologiche nonché cronico-degenerative ingravescenti;
- c) che assistono persone conviventi con totale e permanente invalidità lavorativa ai sensi della L. 104/1992;
- d) hanno figli conviventi di età non superiore a 13 anni o figli conviventi portatori di handicap ai sensi della L. 104/92.

Il lavoratore può richiedere, per una sola volta, in luogo del congedo parentale o entro i limiti del congedo ancora spettante ai sensi del Capo V del D.lgs 151/2001, la trasformazione del rapporto di lavoro a tempo pieno in rapporto a tempo parziale, purché con una riduzione di orario non superiore al 50 per cento.

Art. 177 – Consistenza dell'organico aziendale

In tutte le ipotesi in cui, per disposizione di legge, si renda necessario l'accertamento della consistenza dell'organico, i lavoratori a tempo parziale sono computati nel complesso del numero dei lavoratori dipendenti in proporzione all'orario svolto, rapportato al tempo pieno; ai fini di cui sopra l'arrotondamento opera per le frazioni di orario eccedenti la somma degli orari individuati a tempo parziale corrispondente a unità intere di orario a tempo pieno.

Art. 178 – Diritto di precedenza

In caso di assunzione di personale a tempo pieno, il contratto individuale deve prevedere un diritto di precedenza in favore dei lavoratori assunti a tempo parziale, in attività presso unità produttive site nello stesso ambito comunale, adibiti alle stesse mansioni e/o a mansioni equivalenti, rispetto a quelle da assumere. Tale diritto si estingue con il diniego espresso del lavoratore al passaggio ad un rapporto di lavoro a tempo pieno, qualora si verificano le condizioni per la suddetta trasformazione.

TITOLO VII – Lavoro Stagionale

Art. 179 – Lavoro stagionale

Si considerano, secondo il presente contratto, aziende di stagione, le aziende che abbiano, comunque, un periodo di chiusura durante l'anno non inferiore a 3 mesi.

In considerazione del carattere stagionale dell'azienda non viene fissato alcun limite di assunzione di personale a tempo determinato.

L'apposizione del termine al rapporto di lavoro deve risultare da atto scritto. Copia del suddetto atto deve essere consegnata dal datore di lavoro al lavoratore. L'atto scritto non è tuttavia necessario quando la durata del rapporto di lavoro non risulti superiore a dodici giorni.

Il contratto a termine fisso può essere prorogato con riguardo alle esigenze di svolgimento del ciclo dell'attività stagionale.

Il datore di lavoro potrà riassumere lo stesso lavoratore con contratto a termine senza alcun limite di pausa tra un rapporto di lavoro e l'altro.

Il lavoratore che abbia già prestato attività lavorativa stagionale ha diritto di precedenza rispetto alle nuove assunzioni a termine da parte dello stesso datore di lavoro per le medesime qualifiche. In tal caso il diritto di precedenza deve essere espressamente richiamato nel contratto di lavoro e il lavoratore deve manifestare per iscritto la propria volontà in merito, entro tre mesi dalla cessazione del rapporto di lavoro. Il diritto di precedenza si estingue trascorso un anno dalla data di cessazione del rapporto. Il diritto di precedenza non si applica ai lavoratori in possesso dei requisiti pensionistici di vecchiaia e ai lavoratori che siano stati licenziati dalla stessa azienda per giusta causa.

I rapporti di lavoro possono essere costituiti a termine fisso per stagione, ovvero a tempo determinato od a tempo indeterminato. Possono, eventualmente, essere prorogati per esigenze di svolgimento del ciclo dell'attività stagionale, di un ulteriore periodo pari, come massimo, a quello iniziale.

Il periodo di prova è stabilito per tutti i lavoratori nella misura di 10 giorni. Non sono sottoposti ad alcun periodo di prova i dipendenti che già in precedenza abbiano prestato servizio presso la stessa azienda e con la stessa qualifica.

Sia nel caso di licenziamento che di dimissioni il periodo di preavviso è fissato in 7 giorni di calendario per i lavoratori assunti a tempo determinato e in 15 giorni per i lavoratori assunti a tempo indeterminato. L'orario di lavoro è fissato in 8 ore giornaliere, mentre per i lavoratori con mansioni discontinue o di semplice attesa è fissato fino ad un massimo di 10 ore da svolgersi in base alle esigenze dell'azienda in riferimento ai periodi di maggiore intensità lavorativa, sempre in armonia ed in ottemperanza alla normativa vigente.

Nel fissare tale durata di lavoro giornaliera si è tenuto conto del fatto che le aziende di stagione non possono a priori conoscere l'entità del lavoro da svolgere che è caratterizzata dalle prenotazioni e disdette della clientela, dagli eventi atmosferici, dalle condizioni climatiche, nonché dagli altri eventi che possono comunque, ripercuotersi sull'attività aziendale.

La distribuzione dell'orario settimanale è fissata in sei giornate.

L'orario per la consumazione dei pasti del lavoratore, (mezzogiorno e sera), delle colazioni (prima mattina, metà mattina e pomeriggio) è di complessive due ore giornaliere, che dovranno essere decurtate dall'orario giornaliero di lavoro.

La paga base è quella indicata all'articolo 47 del presente contratto.

Per il personale la cui durata di lavoro è di 60 ore settimanali, la quota oraria si ottiene dividendo l'importo per il divisore fisso 208.

Tutte le aziende potranno provvedere alla somministrazione del vitto e alla fornitura dell'alloggio ai propri dipendenti; nel caso di concessione del vitto e dell'alloggio la retribuzione in natura corrispondente sarà determinata ed assoggettata agli Istituti previsti dalla legge.

Tenuto conto delle esigenze aziendali, al dipendente che non ha usufruito del periodo di ferie, durante il periodo stagionale, sarà corrisposta una indennità sostitutiva in aggiunta alla normale retribuzione. Per quanto concerne la tredicesima mensilità essa potrà essere erogata anche in ratei mensili in aggiunta alla normale retribuzione.

Nulla è dovuto dal datore di lavoro, in caso di matrimonio, al dipendente di azienda stagionale.

Per lavoro a tempo parziale (part-time) si intende il lavoro prestato con orario non superiore alle 30 ore. In considerazione della brevità del rapporto di lavoro il T.F.R. verrà corrisposto alla risoluzione del rapporto di lavoro.

PARTE SESTA – BILATERALITA'

Le Parti, forti della positiva esperienza fino ad oggi maturata nell'ambito della bilateralità, condividono la scelta di proseguire lungo il percorso, già intrapreso, del progressivo ampliamento del ruolo della stessa, anche in ragione dell'evoluzione che sta caratterizzando l'attuale sistema della contrattazione collettiva e delle relazioni sindacali.

Le Parti sono concordi nel ritenere che la bilateralità rappresenti il contesto ottimale nel quale accrescere il dialogo costruttivo tra imprese e lavoratori e individuano nella stessa l'ambito più adeguato nel quale promuovere e realizzare una gestione condivisa dei servizi per i lavoratori e per le imprese.

Art. 180 – Ente Bilaterale Nazionale – EPAR

Le Parti sottoscrittrici concordano che l'Ente Bilaterale di riferimento del presente CCNL è l'EPAR, Ente Paritetico costituito da CIFA-Confsal.

All'Ente sono demandate le attività individuate dalle Parti stipulanti il C.C.N.L in materia di occupazione, mercato del lavoro, formazione e qualificazione professionale, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, socialità e welfare.

L'EPAR è costituito e strutturato in base alle modalità organizzative e funzionali tassativamente definite a livello nazionale dalle Confederazioni con apposito Statuto e Regolamenti.

A tal fine l'EPAR Nazionale attua ogni utile iniziativa e in particolare:

- Programma e organizza relazioni sul quadro economico e produttivo del settore e dei comparti e le relative prospettive di sviluppo, sullo stato e sulle revisioni occupazionali, anche coordinando indagini e rilevazioni, elaborando stime e proiezioni finalizzate a fornire alle Parti il supporto tecnico necessario alla realizzazione degli incontri di informazione;
- Provvede al monitoraggio e rilevazione permanente dei fabbisogni occupazionali, professionali e formativi dei settori;
- Provvede al monitoraggio delle attività formative e allo sviluppo dei sistemi di riconoscimento delle competenze per gli addetti;
- Elabora, progetta e gestisce – direttamente o attraverso convenzioni – proposte e iniziative in materie di formazione continua, formazione e qualificazione professionale anche in relazione a disposizioni legislative e programmi nazionali e comunitari e in collaborazione con le Regioni e gli altri Enti competenti, finalizzate altresì a creare le condizioni più opportune per la loro pratica realizzazione a livello territoriale; – Attiva una specifica funzione di formazione dei lavoratori appartenenti alla categoria dei quadri;
- Riceve dalle Organizzazioni Territoriali, gli accordi collettivi territoriali ed aziendali curandone le raccolte e provvedendo, a richiesta, alla loro trasmissione agli Enti competenti;
- Svolge i compiti in materia di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro;
- Svolge la funzione di certificazione dei contratti previsti dalla normativa di riforma del mercato del lavoro, delle rinunce e transazioni di cui all'art. 2113 cod. civ. e del contenuto dei regolamenti delle società cooperative concernenti la tipologia dei rapporti di lavoro attuati o che si intendono attuare con i soci lavoratori;

- Svolge, in materia di apprendistato, le funzioni eventualmente ad esso affidate da nuove disposizioni di legge in materia;
- Svolge le funzioni di ente promotore delle convenzioni per la realizzazione dei tirocini formativi ai sensi della normativa vigente;
- Attua ogni azione utile al raggiungimento degli scopi previsti dal C.C.N.L. che ad esso fanno riferimento;
 - Può attuare un sistema di ammortizzatori sociali con il sistema di autofinanziamento.
- Per i dipendenti delle aziende che applicano il presente C.C.N.L, può promuovere lo svolgimento di piani formativi settoriali e/o territoriali richiesto il cofinanziamento del fondo di formazione continua FonARCom.

Su istanza di una delle Parti Sociali stipulanti, all'EPAR Nazionale può essere riconosciuto mandato circa la ricognizione di problemi sorti a livello di singoli settori compresi nella sfera di applicazione del presente C.C.N.L. e relativi agli effetti derivanti dall'attuazione delle norme contrattuali.

L'EPAR potrà essere chiamato a pronunciarsi con riferimento alla classificazione e ai sistemi di flessibilità dell'orario di lavoro, anche per la sopravvenienza di nuove modalità di svolgimento dell'attività settoriale ovvero in materia di riallineamento retributivo, di organizzazione del lavoro, di innovazioni tecnologiche ovvero tutte quelle materie che gli verranno espressamente affidate dalle Parti.

Art. 181 – Enti Bilaterali Territoriali

Con delibera del Consiglio di Amministrazione Nazionale dell'EPAR si procede alla costituzione degli EPAR Territoriali il cui funzionamento è regolato da apposito regolamento. Gli EPAR Regionali e Territoriali sono composti in misura paritaria dai rappresentanti Regionali o Territoriali di CIFA-Confasal e svolgono, su base territoriali, le attività indicate all'articolo precedente.

Art. 182 – EPAR Territoriali e Organismi Paritetici

Gli EPAR Territoriali svolgono la funzione che la normativa vigente assegna ai cd. Organismi Paritetici. Agli EPAR Territoriali sono demandate le funzioni descritte nell'art. 51 del Dlgs 81/2008, nonché al documento recante le linee applicative dell'Accordo del 21 dicembre 2011 ex Art. 34 del D.Lgs 81/2008 e s.m.i, sulla formazione in materia di salute e sicurezza, approvato in sede di Conferenza Unificata StatoRegioni in data 25 luglio 2012.

Agli EPAR Territoriali è demandata la gestione di tutti i servizi legati alla Tutela della Salute e della Sicurezza nei luoghi di Lavoro così come previsto dal D.Lgs.81/08 e s.m.i. Occorrendo, operano attraverso Commissioni paritetiche tecnicamente competenti.

Art. 183 – Commissioni di Conciliazione

Al fine di favorire appropriati momenti di confronto atti a superare le conflittualità emergenti tra lavoratori e datore di lavoro, è costituita in seno all'EPAR Nazionale la Commissione Nazionale di Conciliazione; ogni articolazione territoriale dell'EPAR costituirà un'apposita commissione territoriale di Conciliazione, secondo quanto previsto dallo Statuto e dai regolamenti di attuazione dell'Ente.

La Commissione di Conciliazione Nazionale e Regionale o Territoriale, oltre a quanto previsto dai regolamenti predisposti dall'EPAR Nazionale, hanno il compito di verificare la corretta attuazione e

interpretazione del presente C.C.N.L., dirimendo eventuali controversie insorte tra datori di lavoro e lavoratori.

La Commissione di Conciliazione Nazionale ha, altresì, il compito di verificare, con attività di costante monitoraggio, la corretta attuazione dei doveri incombenti sulle Parti anche attraverso l'interpretazione autentica del C.C.N.L. ovvero delle singole clausole contrattuali oggetto di eventuali controversie o interventi diretti su problematiche e/o situazioni di rilievo.

La Commissione di Conciliazione Nazionale è composta da n. 4 rappresentanti delle Organizzazioni stipulanti, n. 2 per ciascuna delle Parti Sociali.

Per tutte le attività inerenti la convocazione, l'organizzazione delle riunioni e la verbalizzazione delle decisioni assunte in sede di Commissione di Conciliazione Nazionale, è istituita una Segreteria tra le Parti Sociali stipulanti.

Sono costituite apposite Commissioni di Conciliazione Regionali o Territoriali composte da n. 4 rappresentanti regionali o territoriali delle Organizzazioni stipulanti, n. 2 per ciascuna delle Parti Sociali.

La Commissione si riunisce presso la sede dei Rappresentanti dei datori di lavoro regionali ogni semestre al fine di ottemperare al suo mandato ovvero su richiesta di una delle Parti a fronte di esigenze di natura specificamente territoriale ovvero aziendale.

Per ciò che attiene il ricorso e la regolamentazione della fase istruttoria e decisionale delle Commissioni di Conciliazione Nazionale, Regionali e Territoriali si fa esplicito rinvio ai regolamenti di funzionamento interni all'EPAR.

In pendenza di un procedimento instaurato presso la Commissione di Conciliazione Nazionale, è precluso alle OO. SS. e alle Parti interessate la facoltà di adottare ulteriori iniziative sindacali ovvero legali fino alla definizione della controversia.

Le Parti concordano che qualora nell'interpretazione e nell'applicazione del presente contratto e nello svolgimento del rapporto di lavoro sorgano controversie individuali o plurime, queste dovranno essere sottoposte, prima dell'azione giudiziaria, ad un tentativo di conciliazione facoltativa in sede sindacale.

Art. 184 – Commissioni di Certificazione

Al fine provvedere alla certificazione dei contratti di lavoro e di appalto nonché del contenuto dei regolamenti delle società cooperative concernenti la tipologia dei rapporti di lavoro attuati o che si intendono attuare con i soci lavoratori sono costituite in seno all'EPAR apposite Commissioni di Certificazione.

Le Commissioni di Certificazione forniscono assistenza alle parti contrattuali sia al momento della stipula del contratto di lavoro o di appalto sia, successivamente e provvedono alla certificazione di tutti i contratti in cui sia dedotta, direttamente o indirettamente, una prestazione di lavoro; gli effetti del provvedimento di certificazione permangono, anche nei confronti dei terzi, fino al momento in cui sia stato accolto, con sentenza di merito, un eventuale ricorso giurisdizionale. Nei confronti dell'atto di certificazione, sia le parti che i terzi che ne abbiano interesse possono proporre ricorso giurisdizionale soltanto per vizi del consenso, per erronea qualificazione del rapporto o per difformità tra il programma negoziale certificato e la sua successiva attuazione. L'attività delle Commissioni di Certificazione può riguardare anche la sottoscrizione di accordi, individuali o collettivi, aventi ad oggetto rinunce e transazioni di cui all'art. 2113 cod. civ. oltre ai compiti di registrazione e conservazione degli accordi di negoziazione assistita di tema di controversie di lavoro, così come previsto dall'art. 9 del D.Lgs. 149/2022.

Il funzionamento e la regolamentazione della Commissione di Certificazione Nazionale e di quelle Territoriali, avviene secondo quanto previsto dal regolamento all'uopo predisposto dall'EPAR Nazionale.

Art. 185 – Osservatorio nazionale

L'Osservatorio Nazionale è lo strumento che l'Ente Bilaterale Nazionale - EPAR può istituire per lo studio e la realizzazione di tutte le iniziative ad esso demandate sulla base di accordi tra le Parti Sociali in materia di occupazione, mercato del lavoro, formazione e qualificazione professionale.

A tal fine, l'Osservatorio attua ogni utile iniziativa e in particolare:

a) Programma ed organizza relazioni sul quadro economico e produttivo del comparto e le relative prospettive di sviluppo, sullo stato e sulle previsioni occupazionali, anche coordinando indagini e rilevazioni, elaborando stime e proiezioni;

b) Riceve ed organizza le relazioni sulle materie oggetto di analisi dall'EPAR inviando a quest'ultimo, con cadenza semestrale, i risultati trasmessigli dagli EPAR Territoriali;

c) Elabora proposte in materia di formazione e qualificazione professionale, anche in relazione a disposizioni legislative nazionali e comunitarie, e, in collaborazione con le Regioni e gli altri Enti competenti, finalizzate anche a creare le condizioni più opportune per una loro pratica realizzazione a livello territoriale;

d) Riceve ed elabora, anche a fini statistici, i dati forniti dagli Osservatori Territoriali sull'utilizzo dei contratti di apprendistato o di primo ingresso, inviandone i risultati, di norma a cadenza annuale, all'EPAR

Nazionale;

e) Riceve dalle Organizzazioni Territoriali gli accordi realizzati a livello territoriale o aziendale curandone l'analisi e la registrazione;

Art. 186 – Osservatori Territoriali

L'EPAR Nazionale può istituire un proprio Osservatorio Territoriale che svolge, a livello locale, le medesime funzioni dell'Osservatorio Nazionale realizzando una fase d'esame e di studio, idonea a cogliere gli aspetti peculiari delle diverse realtà presenti nel territorio e a consentire la stima dei fabbisogni occupazionali.

Art. 187 – Funzionamento EPAR

L'Ente EPAR opera secondo il proprio Statuto ed eroga i servizi, in vantaggio degli associati, secondo le modalità fissate dai Regolamenti approvati dal Consiglio d'Amministrazione dell'Ente.

Tutta la documentazione inerente le prestazioni EPAR è consultabile sul sito dell'Ente all'indirizzo **www.epar.it**.

Art. 188 – Finanziamento EPAR

Il contributo mensile da destinare in favore dell'EPAR Nazionale è stabilito nella misura dello 0,60%, da calcolarsi sulla paga base conglobata mensile, per dodici mensilità, per ciascun lavoratore in forza presso l'azienda, di cui lo 0,50% carico del datore di lavoro e il restante 0,10% a carico del lavoratore.

L'azienda che ometta il versamento delle suddette quote è tenuta a corrispondere al lavoratore un Elemento Distintivo Retribuzione (E.D.R.) d'importo mensile pari all'1% di paga base conglobata.

L'E.D.R. di cui al comma precedente deve essere corrisposto per 13 mensilità e non è utile ai fini del computo di qualsiasi istituto legale e contrattuale, ivi compreso il trattamento di fine rapporto.

CCNL per i dipendenti delle piccole e medie imprese del settore alimentare.

L'azienda che ometta il versamento delle quote all'EPAR non può avvalersi del presente contratto.

Le quote riscosse dall'EPAR Nazionale e quelle attualmente accantonate, dedotto quanto di competenza dell'ente stesso, saranno trasferite agli EPAR Territoriali regolarmente costituiti e conformi a quanto stabilito dal presente C.C.N.L.

Art. 189 – Finanziamento Enti territoriali

Il finanziamento degli EPAR Regionali e Territoriali sarà garantito mediante storno delle quote da parte dell'EPAR Nazionale secondo quanto stabilito dal Regolamento amministrativo dell'ente.

L'EPAR Nazionale potrà sospendere l'erogazione delle somme di cui al punto precedente qualora non venga posto in condizione di accertare e compensare i crediti vantati nei confronti degli EPAR Regionali e Territoriali in relazione alle quote riscosse direttamente dagli stessi.

Art. 190 – Fondo interprofessionale per la formazione continua FonARCom

Al fine di garantire un'adeguata risposta ai fabbisogni formativi dei lavoratori dipendenti, le Parti hanno promosso la costituzione di un apposito Fondo Interprofessionale per la Formazione Continua, denominato FonARCom, in attuazione delle disposizioni dell'art. 118 della Legge n. 388/2000.

Le aziende che perfezioneranno la loro adesione al Fondo FonARCom destineranno allo stesso una contribuzione mensile dello 0,30% sulle retribuzioni imponibili di ciascun lavoratore.

L'adesione al Fondo FonARCom non costituisce costo aggiuntivo per l'azienda poiché, in assenza di una specifica adesione ad un Fondo Interprofessionali, la suddetta contribuzione è da destinarsi obbligatoriamente all'INPS.

Le aziende che, oltre ad applicare il presente CCNL, perfezioneranno la loro adesione al Fondo Interprofessionale FonARCom potranno accedere agli strumenti messi a disposizione da quest'ultimo e finalizzati a finanziare le attività formative svolta in favore del personale dipendente.

Art. 191 – Fondo Integrativo di Assistenza Sanitaria SanARCom

Dalla data di sottoscrizione del presente CCNL sono iscritti al Fondo di Assistenza Sanitaria Integrativa SanARCom tutti i lavoratori dipendenti delle aziende che applicheranno il presente CCNL.

Per ciò che attiene l'ammontare della contribuzione dovuta al Fondo dalle aziende aderenti e dai relativi lavoratori, lo stesso è fissato in 18,00 euro per ciascun dipendente per 12 mensilità, di cui euro 16,00 a carico dell'azienda ed euro 2,00 a carico del dipendente.

Il datore di lavoro che ometta il versamento delle quote destinate al Fondo SanARCom sarà tenuto a corrispondere al lavoratore dipendente un E.D.R. (Elemento Distintivo della Retribuzione) pari ad euro 20 per dodici mensilità. L'E.D.R. rientra nella retribuzione di fatto e nella base di calcolo per il trattamento di fine rapporto. Tale importo non è riproporzionabile in caso di rapporto di lavoro part time.

Il datore di lavoro ha altresì l'obbligo di iscrivere al Fondo SanARCom i Quadri occupati presso l'azienda. In tal caso la contribuzione dovuta è fissata in euro 34,00 per ogni lavoratore Quadro per 12 mensilità, di cui euro 30,00 a carico dell'azienda ed euro 4,00 a carico del lavoratore Quadro.

Il datore di lavoro che ometta il versamento delle quote destinate al Fondo SanARCom sarà tenuto a corrispondere al Quadro un E.D.R. (Elemento Distintivo della Retribuzione) pari ad euro 36 per dodici mensilità.

Le imprese che applicheranno i CCNL sottoscritti dalle Parti costituenti il Fondo e che non verseranno la relativa contribuzione dovuta al Fondo stesso, si renderanno responsabili della perdita, da parte dei lavoratori, delle relative prestazioni, contravvenendo ad un obbligo di natura contrattuale

Per quanto non enunciato nel presente articolo si fa espresso rinvio al regolamento del Fondo SanARCom.

Art. 192 – Welfare

Le Parti, consapevoli del ruolo del welfare nelle dinamiche aziendali quale leva strategica per migliorare la produttività aziendale, favorire la conciliazione dei tempi di vita/lavoro e sostenere il potere d'acquisto delle retribuzioni, convengono di introdurre meccanismi più incisivi per lo sviluppo e il rafforzamento del welfare aziendale anche nelle più piccole realtà aziendali.

A tal proposito, le Parti, intendono rafforzare il sistema di welfare contrattuale già esistente al fine di incrementare il benessere dei lavoratori dipendenti e delle loro famiglie, sia sotto il profilo economico che sociale. Pertanto, per il raggiungimento di questa specifica finalità, le aziende metteranno a disposizione dei lavoratori dipendenti servizi di welfare dal valore variabile, in relazione alla composizione del nucleo familiare del dipendente.

Il valore economico minimo annuale di servizi di welfare da riconoscere al singolo dipendente sarà pari ad euro 150,00. Tale importo verrà incrementato di euro 25,00 per ogni ulteriore componente il nucleo familiare.

Si specifica inoltre che l'incremento di euro 25,00 verrà riconosciuto sulla base dell'appartenenza dell'ulteriore soggetto al nucleo familiare del lavoratore, indipendentemente quindi dalla circostanza che esso sia a carico fiscale.

In coerenza con quanto disposto dalla Legge 20 maggio 2016, n. 76, le disposizioni del presente articolo si applicano non soltanto ai coniugi uniti in matrimonio, ma anche ad ognuna delle parti dell'unione civile e della convivenza di fatto.

In via esemplificativa, il lavoratore dipendente avente nel proprio nucleo familiare il coniuge e due figli avrà diritto a beni e servizi di welfare aziendale di valore economico pari ad euro 225,00.

Nell'individuazione dei beni e servizi di welfare da erogare ai dipendenti che abbiano coniuge, convivente o figli, le aziende dovranno erogare specifiche misure a sostegno della famiglia, quali, ad esempio, i servizi di educazione ed istruzione per i familiari (Art. 51, comma 2, lettera f-bis) del TUIR) e i servizi di assistenza a familiari anziani o non autosufficienti (Art. 51, comma 2, lettera f-ter del TUIR). Nel caso in cui invece il dipendente non abbia familiari e che quindi abbia diritto ad un valore economico pari ad euro 150,00, i beni e servizi di welfare a lui destinati potranno altresì ricadere nelle aree di educazione, istruzione, ricreazione, assistenza sociale e sanitaria o culto di cui all'art. 51 comma 2, lettera f) del TUIR.

Hanno diritto a tali servizi i lavoratori che abbiano superato il periodo di prova, sia in caso di assunzione a tempo indeterminato che a tempo determinato. Nel caso di contratti a tempo determinato, il diritto alla fruizione dei servizi di welfare matura per i rapporti di lavoro di durata superiore a 3 mesi di anzianità di servizio.

L'importo totale dei servizi di welfare non può essere riproporzionato in caso di rapporto di lavoro a tempo parziale.

Le somme suddette, per espressa previsione di legge, non costituiscono reddito in capo al lavoratore né base imponibile ai fini contributivi per l'azienda.

CCNL per i dipendenti delle piccole e medie imprese del settore alimentare.

Il valore economico di beni e servizi di welfare riconosciuto al lavoratore in ottemperanza a quanto previsto dal presente articolo è da considerarsi distinto ed ulteriore rispetto a quanto eventualmente offerto dalle aziende in ottemperanza a regolamenti aziendali o accordi di secondo livello.

Ai fini dell'applicazione di quanto previsto nel presente accordo, le aziende potranno chiedere alle rappresentanze sindacali un incontro per negoziare e stabilire un piano di attuazione di misure di welfare che siano confacenti alle reali esigenze dei dipendenti e delle proprie famiglie.

Su scelta dei lavoratori, le suddette somme potranno essere destinate al fondo di assistenza sanitaria integrativa SanARCom di cui all'art. 191 del presente CCNL. In tal caso, il versamento potrà avvenire per somme eccedenti al versamento obbligatorio stabilito dal già citato art. 191.

Ai fini del calcolo delle somme da destinare in beni e servizi di welfare, il datore di lavoro avrà l'onere di accertare l'effettiva composizione del nucleo familiare del lavoratore.

PARTE SETTIMA– POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO

Art. 193 – Preavviso Attivo

L'attuale mercato del lavoro appare sempre più incerto vedendo, da un lato, il susseguirsi di diverse crisi economiche e, dall'altro, l'introduzione di elementi di grande complessità, dettati in gran parte dalla Digital Transformation. Per questo oggi diviene quanto mai necessario rafforzare le politiche attive per il lavoro, garantendo l'accesso a nuove opportunità formative e occupazionali. Le politiche attive del lavoro sono senza dubbio centrali nel sostenere l'occupabilità dei cittadini e nel permetterne una ricollocazione lavorativa, soprattutto per quanto riguarda le persone maggiormente esposte alla vulnerabilità di ingresso e reingresso nel mondo del lavoro.

Pertanto, le Parti hanno deciso di prestare una particolare attenzione al tema, promuovendo interventi coerenti e integrati che permettano di rafforzare il sistema di politiche attive e di supportare adeguatamente i lavoratori nelle difficoltà che potrebbero trovarsi ad affrontare.

A tal fine, nei casi in cui la programmazione dell'azienda imponga, a causa di crisi o di esigenze riorganizzative, la risoluzione del rapporto di lavoro per giustificato motivo oggettivo, le Parti convengono sull'opportunità di sostituire il semplice preavviso di licenziamento con un nuovo istituto denominato "preavviso attivo".

Tale istituto origina dalla comune consapevolezza che, nel caso di licenziamento oggettivo, l'esigenza del datore di lavoro infrange il progetto di vita del lavoratore, che va quindi sostenuto e accompagnato nella ricerca di una nuova opportunità di lavoro.

Dunque, nei casi in cui il datore di lavoro intende procedere alla risoluzione del rapporto di lavoro per giustificato motivo oggettivo, in una prospettiva solidaristica tra le parti del rapporto contrattuale, garantisce al lavoratore in uscita il preavviso attivo, corrispondente alla durata del preavviso contrattuale, finalizzato al ricollocaimento del lavoratore in altra azienda.

A tal fine, il datore di lavoro ha l'onere di effettuare una comunicazione immediata all'ente bilaterale EPAR affinché il procedimento di preavviso attivo possa prendere avvio. Il contenuto della comunicazione deve consentire all'EPAR di svolgere la verifica relativa alla domanda di lavoro potenzialmente utile per la ricollocazione del dipendente in uscita (la qualifica, le mansioni ecc.).

L'EPAR, quindi, si attiva per promuovere il ricollocaimento del dipendente: ricevuta la comunicazione di preavviso attivo, tenuto conto delle mansioni svolte e delle competenze del lavoratore in uscita, effettua una verifica della domanda di lavoro da parte dei datori di lavoro aderenti, al fine di agevolare la ricollocazione del lavoratore. Se la verifica ha esito positivo, l'ente bilaterale favorisce l'inserimento del lavoratore presso la nuova azienda, comunicando ad essa il nominativo del lavoratore interessato e assicurando al lavoratore la fruizione di appositi permessi per partecipare a colloqui di lavoro e per frequentare eventuali corsi di formazione, apprendimento e istruzione, nell'ambito di un percorso di riqualificazione.

Allo scopo di sostenere e coadiuvare l'azione dell'ente bilaterale a favore del lavoratore, il datore di lavoro riconosce all'ente medesimo un contributo economico di ricollocazione d'importo variabile sulla base della dimensione aziendale (parametrare la dimensione aziendale). Tale contributo non è dovuto se l'ente bilaterale fruisce di assegno di ricollocazione o altra tipologia di assegno a carico della finanza pubblica.

Il datore di lavoro, acquisito il consenso scritto del lavoratore, avvia la procedura di preavviso attivo inviando all'EPAR, immediatamente e comunque entro 5 giorni dall'inizio del periodo di preavviso, una comunicazione recante le seguenti informazioni:

- dati anagrafici del lavoratore;
- data di scadenza del periodo di preavviso;
- inquadramento e mansioni svolte dal lavoratore durante il rapporto, con relativa durata;
- dati del datore di lavoro;
- settore di appartenenza dell'azienda;
- estremi del contratto collettivo nazionale di lavoro applicato al rapporto.

Se, per effetto della procedura di preavviso attivo, l'assunzione da parte del nuovo datore di lavoro avviene prima della scadenza del preavviso contrattuale, il rapporto di lavoro cessa con effetto immediato e il datore di lavoro non è tenuto a corrispondere al lavoratore l'indennità sostitutiva per la parte residua del preavviso. Resta inteso che l'assunzione del lavoratore all'esito del procedimento di preavviso attivo determina un nuovo rapporto di lavoro, senza continuità con il precedente.

Art. 194 – Tirocini di inserimento e reinserimento lavorativo

Al fine di favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, stimolare il processo di acquisizione di nuove competenze e avvicinare al mondo del lavoro soggetti privi di occupazione, i datori di lavoro, che applicano integralmente il presente CCNL, si renderanno disponibili all'attivazione di percorsi di tirocinio di inserimento o reinserimento lavorativo.

L'Ente Bilaterale EPAR, anche con il supporto di Agenzie per il Lavoro precedentemente individuate, metterà in atto tutte le azioni necessarie a favorire l'avvio dei suddetti percorsi di tirocinio.

Per ciò che attiene la regolamentazione dei tirocini si fa espresso rinvio ai contenuti dell'Accordo sottoscritto in sede di Conferenza Stato-Regioni in data 24 gennaio 2013 nonché alle norme disposte dalle singole Regioni in materia.

Allegato a)

TABELLE RETRIBUTIVE REGIME ORDINARIO (ESCLUSA PANIFICAZIONE INDUSTRIALE)

Livello	Retribuzioni base e aumenti retributivi			
	Paga Base e Contingenza			
	08/01/2024	01/10/2024	01/07/2025	01/04/2026
Quadri	2940,74	2942,94	2946,62	2950,29
Primo livello	2835,71	2837,84	2841,38	2844,92
Secondo livello	2530,63	2532,53	2535,69	2538,86
Terzo livello	2172,54	2174,17	2176,89	2179,60
Quarto livello	1970,49	1971,97	1974,43	1976,90
Quinto livello	1815,45	1816,82	1819,08	1821,36
Sesto livello	1712,43	1713,71	1715,85	1717,99

CCNL per i dipendenti delle piccole e medie imprese del settore alimentare.

Settimo livello	1610,40	1611,61	1613,62	1615,64
Ottavo livello	1510,38	1511,51	1513,40	1515,29

TABELLE RETRIBUTIVE REGIME ORDINARIO SETTORE PANIFICAZIONE INDUSTRIALE

Retribuzioni base e aumenti retributivi

Livello	Paga Base e Contingenza			
	08/01/2024	01/10/2024	01/07/2025	01/04/2026
Primo livello	2035,51	2037,04	2039,58	2042,12
Secondo livello	1915,48	1916,92	1919,31	1921,70
Terzo livello A	1803,45	1804,80	1807,06	1809,31
Terzo livello B	1712,43	1713,71	1715,85	1717,99
Quarto livello	1520,38	1521,52	1523,42	1525,32
Quinto livello	1405,35	1406,41	1408,16	1409,92
Sesto livello	1262,32	1263,26	1264,84	1266,42

Allegato d)**PIANO FORMATIVO INDIVIDUALE PER APPRENDISTI**

Piano formativo individuale relativo all'assunzione, in qualità di apprendista di:

Nome e Cognome:

Dati relativi al datore di lavoro

Denominazione datore di lavoro:
Codice fiscale / partita iva
Legale rappresentante
Matricola INPS
Matricola INAIL:
Indirizzo della sede legale
Indirizzo della sede operativa
Recapito telefonico:
Indirizzo e-mail:
Attività svolta:
Contratto collettivo applicato:

Dati relativi all'apprendista

Nome e cognome:
Codice fiscale:
Data e luogo di nascita:
Residenza :
Recapito telefonico:
Indirizzo e-mail:
Cittadinanza:
Centro per l'impiego di riferimento:

Dati relativi alle esperienze formative e di lavoro

Titolo di studio:
Eventuali percorsi di istruzione non conclusi:
Esperienze lavorative:
dal al
dal al
Eventuali periodi di apprendistato svolti:
Apprendista dal al
Apprendista dal al
Eventuale possesso di una qualifica professionale:

Aspetti normativi

Data di assunzione:
Livello di inquadramento iniziale:

Livello di inquadramento finale:
 Qualifica da conseguire:
 Durata:
 Orario di lavoro (se a tempo pieno):
 Orario di lavoro (se a tempo parziale):

Tutor
Tutor aziendale:(1)
Codice fiscale:
Categoria/livello di inquadramento:
Anni di esperienza:
(1)Precisare se si tratta del titolare, di un socio, di un familiare coadiuvante o di un dipendente, in quanto nelle imprese con meno di 15 dipendenti e nelle imprese artigiane le funzioni di tutore possono essere svolte anche dai soggetti sopraindicati.

Contenuti formativi

Competenze di base e trasversali
a) competenze relazionali
b) organizzazione ed economia
c) disciplina del rapporto di lavoro
d) sicurezza sul lavoro
Competenze di settore
a) _____
b) _____
c) _____
Competenze di area
a) _____
b) _____
c) _____
Competenze tecnico-professionali
a) _____
b) _____
c) _____
d) _____

3.Modalità di erogazione e di articolazione della formazione: formazione formale interna all'azienda e formazione esterna presso ente di formazione o altro soggetto abilitato dalla normativa vigente.

Fermo restando il profilo e la qualifica professionale da conseguire, il presente piano potrà essere aggiornato in relazione alle fonti sopra citate e all'evoluzione tecnologica, organizzativa e produttiva dell'impresa.

Scheda formativa di apprendistato di: _____

Piano formativo individuale del: _____

Scheda formativa				
Periodo/data	Materia	Docente	Interna/esterna	Firma apprendista

lavoratore

II
L'impresa

Allegato f).....CLASSIFICAZIONE DEL PERSONALE

PREMESSA

Le Parti Sociali convengono che il corrente apparato di classificazione professionale debba essere rivisto tenuto conto dell'evoluzione dei mercati, degli attuali cambiamenti dei modelli organizzativi e di organizzazione del lavoro, del fenomeno trasversale di trasformazione digitale e delle evoluzioni connesse a Industria 4.0.

Alla luce delle importanti trasformazioni del mercato del lavoro nel suo complesso, si assiste da un lato a relative modifiche delle prestazioni lavorative, dall'altro alla nascita di nuovi specifici inquadramenti. In risposta all'attuale esigenza di adeguamento e alle trasformazioni implementate dalle aziende – soprattutto in relazione alla nascita di nuove figure professionali e al fabbisogno di nuove o rinnovate competenze – le Parti si pongono come obiettivo un aggiornamento della classificazione del personale, non più tradizionalmente concepita secondo una logica *per mansioni*, ma adottando una logica *per competenze*. In questa prima fase, le Parti Sociali si impegnano in maniera congiunta ad identificare ed aggiornare i profili di seguito enunciati, così come funzionali alle esigenze istituzionali, gestionali ed operative imprenditoriali, al fine di proporre un rinnovato quadro di riferimento professionale.

Per ogni livello si identificano altresì 10 competenze trasversali e 21 competenze digitali di base, coerentemente con quanto previsto dalla normativa nazionale e comunitaria.

QUADRI

Appartengono alla categoria “quadri”, in ottemperanza a quanto previsto dalla legge 13.5.85 n. 190, i prestatori di lavoro subordinato che, all'interno delle direttive generali imposte dall'imprenditore e dai dirigenti della azienda abbiano poteri di discrezionalità decisionale anche nella conduzione e nel coordinamento di risorse e persone, settori o servizi di particolare complessità operativa.

PRIMO LIVELLO

Appartengono a questo livello i lavoratori caratterizzati da iniziative e autonomia operativa ai quali sono affidati compiti di fondamentale importanza per l'azienda e di rilevante complessità ed articolazione.

Tali funzioni sono svolte con ampia discrezionalità nei limiti delle direttive generali impartite dalla dirigenza dell'azienda e dai quadri.

Le *competenze trasversali* ad essi associate sono: 1) **coordinarsi con gli altri**; 2) **orientamento al servizio**; 3) **flessibilità**; 4) **gestione del tempo**; 5) **negoiazione**; 6) **problem solving**; 7) **pensiero critico**; 8) **gestione dei conflitti**; 9) **comunicazione efficace**; 10) **resilienza**. Esse vengono applicate in contesti all'avanguardia, governando e promuovendo processi di innovazione e sviluppo strategico, prefigurando altresì scenari e soluzioni valutandone i possibili effetti.

Laddove richiesto, le competenze digitali sono riportate nella colonna centrale della tabella che segue, dando evidenza del relativo livello di padronanza delle medesime:

Area delle Competenze	Competenze Digitali	Padronanza
1. Alfabetizzazione su informazioni e dati	1.1 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali	8
	1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali	
	1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali	
2: Collaborazione e comunicazione	2.1 Interagire con gli altri attraverso le tecnologie	
	2.2 Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali	
	2.3 Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali	
	2.4 Collaborare attraverso le tecnologie digitali	
	2.5 Netiquette	
3: Creazione di contenuti digitali	3.1 Sviluppare contenuti digitali	
	3.2 Integrare e rielaborare contenuti digitali	
	3.3 Copyright e licenze	
	3.4 Programmazione	
4: Sicurezza	4.1 Proteggere i dispositivi	
	4.2 Proteggere i dati personali e la privacy	
	4.3 Proteggere la salute e il benessere	
	4.4 Proteggere l'ambiente	
5: Risolvere problemi	5.1 Risolvere problemi tecnici	
	5.2 Individuare bisogni e risposte tecnologiche	
	5.3 Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali	
	5.4 Individuare i divari di competenze digitali	

Profili esemplificativi:

- a) Capo di servizio e di ufficio tecnico, amministrativo, commerciale (vendita o acquisti), legale;
- b) Gestore o gerente di negozio, di filiale, o di supermercato alimentare anche se integrato in un grande magazzino o negozio;
- c) Esperto di sviluppo organizzativo;

Tali lavoratori conoscono i dati relativi al settore di riferimento e al tessuto produttivo, alle attività prevalenti, alle professioni e alla propensione al risparmio delle famiglie per individuare gli ambiti di sviluppo potenziale e stimare la penetrazione possibile, gli indicatori sociodemografici, economia ed istituzioni locali per individuare gli ambiti di sviluppo potenziale e stimare la penetrazione possibile, metodologie di segmentazione, analisi del portafoglio clienti e mercato interno locale per individuarne le potenzialità di sviluppo e segmentare il mercato interno rispetto a parametri demografici e comportamentali, nonché metodologie e strumenti per l'individuazione del mercato esterno ed indicatori di potenzialità per stimare e quantificare le potenzialità di sviluppo, tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo e tecniche di marketing operativo per impostare e realizzare iniziative locali di sviluppo del portafoglio clienti e incrementare la redditività delle reti di vendita. Essi conoscono altresì tecniche di analisi e di valutazione del

potenziale professionale per individuare necessità di sviluppo delle competenze delle risorse della rete di vendita e percorsi di crescita individuali, tecniche di simulazione e costruzione di modelli per sviluppare l'analisi di scenari alternativi di impiego delle risorse e verificarne l'impatto in termini di sviluppo commerciale e di redditività dei punti vendita, tecniche di valutazione dell'efficacia dell'azione di vendita per individuare le potenzialità di miglioramento ed i correttivi da apportare al comportamento in fase di vendita necessari a conseguirle, nonché le fasi del ciclo di formazione e inserimento di nuovi collaboratori (accoglienza, orientamento, affiancamento e avvio, consolidamento, autonomia per pianificare la crescita delle risorse nel tempo), metodi e strumenti di ricerca e selezione del personale per definire i profili, effettuare la valutazione e la scelta dei collaboratori potenziali, pragmatica della comunicazione ed elementi di analisi transazionale per la gestione dei colloqui di selezione e della relazione con i collaboratori assegnati. I suddetti lavoratori conoscono inoltre elementi di psicologia dei rapporti interpersonali (illustrazione della visione ed espressione delle idee, ascolto profondo, apertura, orientamento e modalità di lavoro di gruppo), elementi gestione dello stress, metodi di risoluzione dei problemi e di assunzione di decisioni per affrontare i fattori critici nell'attività di vendita e individuare le soluzioni, metodi e strumenti per gestire l'informazione e la comunicazione nei gruppi per ottimizzare il lavoro di gruppo e lo scambio di informazioni sui comportamenti di successo, tecniche di negoziazione per l'assegnazione e la discussione con i venditori e gli agenti degli obiettivi di vendita e per la contrattazione dei contenuti delle convenzioni aziendali, tecniche di simulazione e costruzione di modelli per la valutazione della redditività delle azioni di vendita e per la comparazione e scelta tra programmi e schemi di azione alternativi e teorie della motivazione e del rinforzo per individuare leve e spinte personali al raggiungimento di obiettivi di crescita valorizzando l'apprendimento di comportamenti di successo. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **garantire l'analisi del portafoglio e del posizionamento commerciale**, analizzando il portafoglio clienti in essere, le potenzialità del territorio di pertinenza per individuare i settori di penetrazione commerciale più favorevoli alla realizzazione degli obiettivi di vendita in relazione al potenziale professionale degli addetti, al portafoglio prodotti dell'azienda ed agli obiettivi di redditività, individuando gli obiettivi di vendita conseguibili nel territorio di competenza, sulla base dell'analisi effettuata, al fine di determinare il programma commerciale di zona, sviluppando sviluppare il piano di attività organizzative e di iniziative di vendita necessario a conseguire gli obiettivi del programma commerciale; **contribuire al dimensionamento, sviluppo e redditività delle reti di vendita**, analizzando la rete agenziale nelle sue componenti organizzative e professionali per determinare il suo potenziale di vendita, determinando gli obiettivi di attività necessari alla realizzazione del piano di vendita, il quadro dei costi e dei ricavi ed individuare gli incrementi di redditività conseguibili dai punti vendita e dall'impresa e quantificando le risorse necessarie alla realizzazione degli obiettivi di attività di vendita al fine di elaborare il piano di sviluppo organizzativo e professionale necessario; **realizzare azioni di sviluppo organizzativo**,

supportando nella definizione del profilo professionale delle risorse aggiuntive necessarie per la realizzazione del piano di vendita, al fine di mettere in atto le procedure di ricerca e selezione del personale mancante; curare azioni di sviluppo commerciale e di sostegno alla motivazione personale.

d) Business analyst;

Tali lavoratori conoscono elementi di basi di dati, sistemi informativi in ambito aziendale, Data Warehousing e Business Intelligence, elementi di economia aziendale, di progettazione dei database e di organizzazione aziendale, nonché le tecniche di elaborazione dei dati e data mining, i sistemi informativi in ambito aziendale, elementi di statistica inferenziale e descrittiva. I suddetti lavori conoscono inoltre le strategie di business, i principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire ed effettuare l'acquisizione di dati e informazioni relative al business aziendale**, utilizzando strumenti di Data Warehousing e Business Intelligence e il linguaggio SQL e altri strumenti di interazione con un database; **predisporre ed effettuare l'analisi statistica di dati e informazioni relative al business aziendale**, utilizzando software analisi ed elaborazione statistica dei dati e strumenti di Data Warehousing e Business Intelligence, applicando tecniche di analisi database e modelli di analisi multivariata, utilizzando strumenti di estrazione e analisi dei dati in un data warehouse, strumenti di data mining e strumenti OLAP; **predisporre ed effettuare la restituzione dei risultati dell'analisi di dati e informazioni relative al business aziendale**, utilizzando i software di foglio elettronico, strumenti di reporting, modelli standard per redigere report analisi dati, tecniche di comunicazione orale ed applicando tecniche di redazione documentale e di presentazione di report di ricerca.

e) Responsabile marketing;

Tali lavoratori conoscono elementi di marketing strategico (bisogni; domanda; settori; mercati; posizionamento strategico; vantaggio competitivo; segmentazione del mercato e individuazione dei targets di riferimento; principi relativi al ciclo di vita del prodotto; portafoglio prodotti), elementi essenziali del quadro competitivo del settore-segmento di appartenenza della marcalinea gestita e tendenze-moda dello stesso, elementi essenziali delle politiche di marca, gamma e prodotto del brand di riferimento e degli andamenti e obiettivi di mercato e commerciali per garantire un idoneo allineamento strategico, le leve del marketing-mix (prodotto, prezzo, distribuzione, comunicazione-promozione), per effettuare correttamente la pianificazione di marketing, i report informativi commerciali interni (distribuzione, vendite, ecc.) per elaborare le proiezioni di vendita, nonché gli elementi essenziali del ciclo di produzione industriale, le caratteristiche di materie prime, i parametri costruttivi, tecnici, funzionali e di costo del prodotto in relazione a materiali e ciclo produttivo, per una corretta comprensione dei fenomeni relativi.

Essi conoscono altresì il posizionamento strategico del brand e gli obiettivi commerciali nei mercati prioritari di riferimento, per essere in condizione di contribuire alle decisioni circa l'allestimento di show-room e fiere/altri eventi commerciali e di gestire la trattativa di vendita, le tecniche di vendita per la gestione delle campagne vendite e degli altri eventi commerciali, nonché principi, metodologie e tecniche relative alla pianificazione di attività di comunicazione e presentazione del prodotto in contesti commerciali e distributivi, con particolare riferimento al settore moda, per la gestione dei piani di comunicazione, principi, metodologie e tecniche relative alla progettazione creativa di attività di comunicazione e di presentazione del prodotto in contesti commerciali e distributivi. *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **pianificare il marketing di brand/linea**, aggiornando i piani di vendita della collezione nel corso della campagna vendite, concordando azioni correttive con i responsabili commerciali e gli opportuni aggiustamenti dei programmi di produzione; **aggiornamento rispetto ai report informativi commerciali interni** (distribuzione, vendite, ecc.), definendo piani operativi di vendita della collezione per vari segmenti di mercato e/o canali distributivi, in collaborazione con i referenti commerciali di area, effettuando analisi aggiornate dell'andamento commerciale (vendite e ricavi), basati sui report informativi commerciali, elaborando documenti strategici relativi al brand/linea gestita, definendo il mix "prodotto-mercato" e le altre variabili di marketing operativo (canali e distribuzione, prezzi e margini, comunicazione e promozione), elaborando linee-guida per gestire lo sviluppo del prodotto di ciascuna collezione (in collaborazione con la funzione di sviluppo del prodotto) e piani di marketing per collezione (vendite, ricavi, costi, investimenti, margini) e relativi aggiornamenti, interpretando i contenuti delle ricerche di marketing e commerciali; **gestire lo sviluppo del modello/ collezione**, definendo la configurazione della collezione (modelli, varianti, livelli-prezzo) in modo congruente con i piani di marketing e commerciali definiti, gestendo il processo di sviluppo del campionario in modo da garantire il rispetto delle linee-guida poste a fondamento della progettazione, gestendo il processo iniziale di ideazione del campionario, ricercando una corretta mediazione tra creatività e linee-guida di progettazione definite; **organizzare la vendita e la post-vendita della collezione**, fornendo supporto nelle attività di gestione della fatturazione, gestendo le attività di vendita negli show-room e nelle fiere/altre manifestazioni commerciali di presentazione del prodotto al mercato, anche valutando le richieste di modifica di modello o variante avanzate dai clienti, gestendo le priorità nelle attività di consegna e le attività di riordino/annullamento/spostamento di merce nel canale, partecipando alla definizione della messa in produzione del prodotto a fronte di un portafoglio ordini e alla definizione delle linee-guida per l'allestimento degli show-room e/o delle fiere/altri eventi commerciali di presentazione del prodotto all'area commerciale e al mercato; laddove richiesto, **definire la gestione della comunicazione**, affiancando gli specialisti interni nella gestione delle attività di progettazione creativa della comunicazione attraverso i media e altri strumenti di comunicazione a favore del brand/linea gestita, collaborando alla gestione della produzione dei

vari supporti di comunicazione sul prodotto (book, video, ecc.) e di presentazione dello stesso presso show-room, fiere, punti di vendita, ecc., collaborando alla pianificazione della comunicazione attraverso i media, elaborando brief per gestire le attività di comunicazione e di promozione riferite a ciascun modello/collezione.

f) Responsabile della logistica;

Tali lavoratori conoscono le caratteristiche principali delle varie categorie di prodotti approvvigionati per adeguare le modalità di gestione dei prodotti alle effettive caratteristiche degli stessi, i dati relativi all'andamento delle richieste del mercato sulla base dei quali effettuare previsioni sugli andamenti nei periodi successivi, le modalità di utilizzo di strumenti statistici per effettuare le previsioni necessarie ad effettuare la programmazione, i sistemi informatici per la gestione del magazzino per ridurre i tempi e gli sprechi nella gestione, i tempi, modalità e caratteristiche delle consegne merci per adeguare la programmazione alle tempistiche predefinite, nonché i software dedicati per la gestione dei vari processi collegati alla programmazione e controllo della produzione per aumentare l'efficacia e l'efficienza della programmazione, il portafoglio ordini e clienti per effettuare una programmazione sulla base delle effettive esigenze dell'organizzazione, gli obiettivi di ottimizzazione ed i piani di produzione per effettuare una programmazione coerente e in grado di raggiungere gli obiettivi prestabiliti, metodologie di organizzazione della produzione (MRP, JIT, TQM, etc.) in modo da scegliere le modalità di programmazione più idonee al contesto operativo. Essi conoscono altresì le informazioni sui ritorni di merce non conforme e sul livello qualitativo delle operazioni di magazzino per individuare situazioni potenzialmente "pericolose" e conseguente adozione di opportune azioni correttive/preventive, le caratteristiche prestazionali dei principali fornitori dell'azienda in base alle quali scegliere il fornitore in grado di garantire le performance migliori rispetto alle reali esigenze dell'organizzazione, le tipologie di merci e relative specifiche di stoccaggio, movimentazione e lavorazione per evitare danneggiamenti alle merci durante lo svolgimento di tali attività, i sistemi gestionali e organizzativi di un magazzino merci per adottare le modalità più adeguate al contesto specifico di esercizio e per scegliere le modalità più idonee al contesto organizzativo, le norme antinfortunistiche e di sicurezza da rispettare nella gestione del magazzino per svolgere le attività in sicurezza, evitando i rischi di infortunio e danneggiamento, nonché le caratteristiche principali dei prodotti distribuiti in base alle quali scegliere le modalità di distribuzione adeguate, le informazioni relative agli ordini e ai clienti interessati per individuare le priorità, i supporti informatici per la gestione degli ordini e la loro evasione per ridurre i tempi di evasione e limitare gli errori. *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **progettazione e organizzazione delle fasi di approvvigionamento**, analizzando tempi e metodi delle consegne per ottimizzare le procedure e assicurare la qualità del servizio, operando nel sistema logistico integrato in collegamento con le aree produttive e commerciali, organizzando il sistema informativo di gestione dei prodotti

(controllo scorte, riordino automatico delle merci in esaurimento, etc.), stimando i livelli di scorte e i picchi di consegna per pianificare le attività di lavoro, ottimizzando il flusso delle merci organizzando le attività di trasporto e immagazzinamento; **programmazione/pianificazione dei lotti di produzione**, attuando le scelte tattiche ed operative relativamente ai processi di produzione, verificando la corrispondenza dei lotti realizzati con quelli programmati in base alle richieste di acquisto pervenute, presidiando la gestione della produzione a lotti, gestendo operativamente la produzione, i flussi fisici di materiali, i servizi offerti, monitorandone anche lo stato di attuazione, definendo il layout degli impianti industriali, coordinando le risorse umane e strumentali coinvolte nel processo produttivo; **organizzare le operazioni di trasporto, movimentazione e stoccaggio**, gestendo i centri di distribuzione destinati al ricevimento delle merci dai reparti/stabilimenti di produzione e allo smistamento ed invio delle stesse a clienti o centri di vendita, esaminando prodotti e materiali per stimare quantità, pesi e tipologie di confezione richiesti per il trasporto, la salvaguardia e lo stoccaggio delle merci, assicurando la corretta gestione del magazzino, conformemente alle effettive esigenze dell'organizzazione, ottimizzando il flusso delle merci organizzando le attività di trasporto e immagazzinamento delle merci, gestendo i magazzini industriali, organizzando le operazioni con l'obiettivo di ottimizzare il flusso delle merci; **organizzare la gestione degli ordini e delle consegne**, coordinando le attività di consegna delle merci/servizi assicurando il rispetto delle condizioni e delle modalità di consegna stabilite, collaborando all'elaborazione del budget e alla programmazione delle attività, in accordo con la direzione e i responsabili di area, progettando/gestendo il servizio di consegna al cliente, pianificando con i responsabili di produzione, acquisti, vendite, magazzino la gestione dei prodotti finiti e delle scorte di materie prime, organizzando la rete distributiva, dalla gestione informatizzata degli ordini alla verifica delle relative consegne, correggendone le eventuali disfunzioni.

g) Responsabile amministrativo;

Tali lavoratori conoscono la ragioneria, gli standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting, la tecnica del consolidamento integrale (bilancio consolidato), le tecniche di pianificazione di attività, il vocabolario tecnico fiscale, la gestione contabile-fiscale degli ammortamenti e rimanenze di magazzino, principi di contabilità generale, il bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE), elementi di amministrazione aziendale, il bilancio civilistico, il bilancio consolidato. Essi conoscono altresì tecniche di pianificazione di attività, strumenti di analisi organizzativa, standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting, le scritture contabili, il libro giornale e la partita doppia, principi e metodi del controllo di gestione, elementi di budgeting, metodi di organizzazione di un piano dei conti, il diritto commerciale, la contabilità industriale, il diritto civile, nonché le tecniche di coordinamento e gestione di team, la scienza delle finanze, la normativa fiscale e tributaria, i metodi di calcolo di indici di bilancio, la gestione contabile-fiscale di operazioni di trasformazione, fusione, conferimento d'impresa, elementi di

gestione d'impresa, elementi di gestione delle risorse umane, elementi di contabilità industriale, il diritto societario, elementi di amministrazione aziendale, le direttive strategiche aziendali, gli adempimenti e le scadenze fiscali. Essi conoscono inoltre le tecniche di ROI (Return On Investment), gli standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting, i metodi di valutazione patrimoniale, reddituale e finanziaria dell'azienda (Basilea 2), i metodi di calcolo del break even point, i metodi di calcolo di indici di bilancio, elementi di statistica, la contabilità industriale, il calcolo del patrimonio netto, l'analisi di bilancio europeo, il bilancio civilistico, il bilancio consolidato. *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **redigere il bilancio d'esercizio**, utilizzando software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi), software gestione amministrativa, software contabilità, software ERP (Enterprise Resource Planning), applicando tecniche di pianificazione dell'attività di contabilità, tecnica di redazione del bilancio consolidato, modalità di elaborazione dati contabili, procedure di registrazione documenti contabili, tecnica di redazione bilancio d'esercizio, procedure per scritture di rettifica bilanci fiscali; **configurare un sistema amministrativo e di controllo di gestione**, utilizzando strumenti di pianificazione delle attività, software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi), software ERP (Enterprise Resource Planning), applicando tecniche di controllo di gestione, tecniche di pianificazione delle attività, tecniche di analisi statistica dei dati, tecniche di analisi organizzativa, procedure di analisi dati di produzione, tecniche di analisi dei processi amministrativi; **coordinare le attività contabili, fiscali e di controllo di gestione**, utilizzando software gestione amministrativa, strumenti operativi di controllo di gestione, applicando tecniche di pianificazione strategica aziendale, tecniche di pianificazione delle attività, tecniche di negoziazione, tecniche di elaborazione costi di produzione, tecniche di analisi del bilancio d'esercizio, tecniche di analisi redditività economica, tecniche di budgeting, tecniche di controllo di gestione, tecniche di decision making, modelli di pianificazione economico-finanziaria, procedure per scritture di rettifica bilanci fiscali, tecniche di analisi dei costi, tecniche di analisi dei processi amministrativi, modalità di gestione delle scadenze contabili-fiscali, modalità di elaborazione dati contabili, metodologie di organizzazione di un piano dei conti, modalità di controllo della procedura contabile, modalità di coordinamento del lavoro, metodi per la valutazione delle prestazioni; **elaborare resoconti sull'andamento economico e finanziario aziendale**, utilizzando software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi), strumenti operativi di controllo di gestione, software ERP (Enterprise Resource Planning), applicando tecniche di elaborazione costi di produzione, tecniche di calcolo ROI (return on investment), tecniche di controllo di gestione, tecniche di analisi statistica dei dati, tecniche di analisi di bilancio europeo, tecniche di analisi redditività economica, tecniche di analisi del bilancio d'esercizio, metodi di calcolo di indici di bilancio, tecniche di analisi dei costi, metodi di calcolo del break-even point, metodi di calcolo del patrimonio netto.

h) Responsabile commerciale;

Tali lavoratori conoscono tecniche di vendita, di pianificazione della vendita, di negoziazione, di definizione prezzi (pricing), di approvvigionamento prodotti, di business definition e di pianificazione aziendale, nonché le strategie di gestione del colloquio di vendita, il marketing operativo, il sistema distributivo, principi di customer care, elementi di diritto commerciale, di contrattualistica, di project management e di budgeting. Essi conoscono altresì le metodologie di recruiting, tecniche di valutazione prestazioni professionali, di Team Building, di coordinamento e gestione di team, di gestione del conflitto, elementi di tecnica commerciale, di organizzazione aziendale, di gestione delle risorse umane, di Customer Relationship Management, di controllo di gestione.

Competenze

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **gestire trattative di vendita**, applicando tecniche di negoziazione, di valutazione di offerte, di vendita, e modalità di calcolo margini di vendita, modalità di stesura di offerte commerciali e criteri di elaborazione preventivi; **elaborare la pianificazione commerciale aziendale**, utilizzando strumenti operativi di controllo di gestione e di pianificazione delle attività, applicando tecniche per l'analisi "costo-beneficio", di pianificazione delle attività, di pianificazione strategica aziendale, di pricing di definizione prezzi, di budgeting, di definizione obiettivi di vendita, di analisi redditività economica, di analisi dei costi; **coordinare la forza vendita**, applicando tecniche di motivazione risorse umane, di analisi risultati di vendita, di coordinamento di gruppi di lavoro, di definizione obiettivi di vendita, di gestione dei conflitti; **sovrintendere all'esecuzione del piano commerciale**, applicare tecniche di pubbliche relazioni, di time management, di monitoraggio piano di lavoro, di gestione del personale, di budgeting, di decision making, di comunicazione efficace, di analisi andamento vendite, utilizzando strumenti di coordinamento, strumenti operativi di controllo di gestione, applicando metodi per la valutazione delle prestazioni, modalità di coordinamento del lavoro, procedure di monitoraggio punti vendita.

i) Responsabile della gestione economico finanziaria;

Tali lavoratori conoscono i principi di contabilità generale, le tecniche di gestione clienti e fornitori, la normativa civilistico-fiscale in ambito aziendale, il bilancio d'esercizio, le tecniche e i principi del controllo di gestione, le tecniche di rendicontazione economica delle attività, direttive e procedure informatiche dei soggetti finanziatori, nonché il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, il diritto del lavoro e la contrattualistica del rapporto di lavoro, la normativa previdenziale, fiscale e assicurativa di riferimento, le tecniche di amministrazione del personale.

Competenze

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **definire le procedure per la gestione del sistema della contabilità generale**, applicando i principi della contabilità generale, tecniche di gestione clienti e fornitori, tecniche di elaborazione delle informazioni e dei dati economico finanziari, definendo il quadro della normativa civilistico-fiscale, relazionandosi con gli

interlocutori interni ed esterni e con il sistema bancario; **predisporre il bilancio d'esercizio dell'agenzia formativa di riferimento**, applicando le tecniche e i principi del controllo di gestione, programmando i flussi finanziari, identificando le priorità e le scadenze per la gestione economico-finanziaria, ripartendo costi e ricavi sul progetto/commissa; **gestire la rendicontazione economica dell'organizzazione secondo quanto previsto nelle direttive dei soggetti finanziatori e dalle procedure informatiche relative**, impostando i rendiconti finanziari secondo le direttive dei soggetti finanziatori, rilevando le spese sostenute secondo quanto richiesto dalla procedura informatica prevista, fornendo supporto tecnico nel corso delle verifiche ispettive, elaborando documenti di reporting rendicontale; laddove richiesto, **definire i criteri per la gestione retributiva del personale**, applicando tecniche che garantiscano l'integrità dei dati contenuti nell'archivio informatizzato, aggiornando la documentazione sul Contratto Collettivo di Lavoro, partecipando alle commissioni bilaterali Ente/Sindacato, predisponendo le lettere di incarico, controllando la congruità tra lettere di incarico emesse e parcelle, predisponendo gli elenchi delle parcelle per il pagamento.

j) Responsabile vendite e-business e E-commerce specialist;

Tali lavoratori conoscono tecniche di analisi del contesto competitivo per verificare il posizionamento dell'azienda e del prodotto/servizio da commercializzare nei confronti dei principali competitori attuali e potenziali, tecniche di redazione di un business plan per elaborare il piano di business da sottoporre all'approvazione dei responsabili del progetto e di eventuali soggetti finanziatori, le dinamiche dei mercati di riferimento, per operare previsioni su cui basare le analisi del contesto competitivo, i modelli di rappresentazione formalizzata della realtà e dei processi per rappresentare in maniera unitaria e coerente le entità, le relazioni ed i processi rilevanti per la definizione del modello di soluzione per l'e-business. Essi conoscono altresì tecniche e strumenti di direct marketing su Internet (come profilazione del cliente, pricing on line, advertising on line, promozione via Internet, ecc. ...) per sfruttare le potenzialità offerte dalla comunicazione on line nella promozione del prodotto/servizio, tecniche di Web marketing per prevedere l'utilizzo dei nuovi strumenti sviluppati per il marketing on line nella definizione del piano di marketing, tecniche di analisi del comportamento dei clienti on line per acquisire ulteriori informazioni sulla base delle quali elaborare il piano di marketing, strategie di marketing in rete per prevedere al meglio l'utilizzo delle nuove opportunità offerte al marketing dallo sviluppo di Internet, nonché tecniche per le ricerche di mercato sui comportamenti dei potenziali clienti e sul contesto competitivo per una corretta definizione del piano di marketing e i principi di marketing tradizionale per applicare le metodologie classiche adattandole al contesto competitivo del commercio elettronico su Internet. I suddetto lavoratori conoscono inoltre gli strumenti di gestione ed incentivazione delle reti di vendita, per incrementare le vendite del prodotto e/o servizio attraverso i canali tradizionali, le principali scelte di struttura delle reti commerciali, per adottare il modello ottimale in termini di rapporto tra costi e benefici, i principi base di logistica

applicata alla vendita di prodotti e/o servizi on line, per coordinare una efficiente organizzazione della distribuzione del prodotto o servizio al cliente finale, le tecniche di organizzazione delle reti di vendita di prodotti e/o servizi online, per affiancare e potenziare, se necessario, il canale di vendita diretto attraverso la rete, nozioni di diritto commerciale e tributario applicato alle vendite a distanza per assicurare il rispetto degli obblighi normativi e fiscali da parte dell'azienda. Essi conoscono altresì tecniche di web advertising per pubblicizzare in maniera efficace i prodotti ed i servizi offerti, utilizzando le potenzialità di Internet, tecniche di customer relationship management (CRM), per favorire una rapida, corretta ed efficiente relazione con la clientela ai fini di migliorare il grado di soddisfazione della stessa, la normativa vigente in materia di tutela dei consumatori e vendite a distanza, per assicurare il rispetto delle relative disposizioni legislative da parte dell'azienda, elementi di psicologia e sociologia dei consumi, per favorire una corretta comprensione dei meccanismi alla base del comportamento della clientela, nonché i principi di base della sicurezza delle reti informatiche e dei siti Internet, per collaborare nello sviluppo delle misure atte ad assicurare un adeguato livello di sicurezza nelle transazioni on line, i concetti relativi all'amministrazione di un sito Web per l'e-business, per utilizzare al meglio le potenzialità offerte per un'efficiente gestione delle transazioni da strumenti evoluti di amministrazione, i concetti di base relativi allo sviluppo di un sito Web mediante strumenti applicativi dedicati, per ridurre costi e tempi di sviluppo e le normative vigenti in materia di privacy e tutela dei dati personali, per assicurare il rispetto delle disposizioni di legge da parte del software sviluppato, i concetti di base ed architettura di Internet (protocolli, domini, indirizzi, ecc.) per comprendere opportunità e vincoli tecnologici nello sviluppo dell'applicazione di e-business e la lingua inglese, per comprendere la documentazione, tanto tecnica, che commerciale, redatta in lingua inglese. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **analizzare i requisiti e del contesto competitivo**, definendo le strategie di comunicazione del progetto di e-business più appropriate per il raggiungimento degli obiettivi previsti, le caratteristiche ed obiettivi della soluzione e-business da realizzare, analizzando con i responsabili aziendali la realtà ed il contesto competitivo in cui si posizionerà il progetto di e-business e valutando per quali beni e servizi il canale di vendita on line può essere appropriato, tenendo conto del contesto competitivo e degli aspetti normativi correlati alla vendita a distanza; **definire il piano marketing**, scegliendo i canali di comunicazione più appropriati, tra quelli tradizionali e quelli innovativi, per la realizzazione delle azioni previste nel piano di marketing, definendo gli indicatori da monitorare per verificare il successo del piano di marketing nella promozione della soluzione di e-business e il mercato potenziale per la vendita del prodotto/servizio sul Web, anche alla luce delle prevedibili evoluzioni nel tempo, per elaborare il piano di marketing sulla base di previsioni realistiche, operando una segmentazione dei comportamenti di consumo on line per definire la scelta del target di riferimento delle azioni di marketing ed elaborando il piano di marketing da sottoporre all'approvazione dei responsabili aziendali, con la definizione di un marketing mix che preveda

l'utilizzo di strumenti tradizionali accanto ad altri innovativi; **organizzare le vendite**, definendo un insieme di indicatori di efficacia ed efficienza per monitorare la performance commerciale in relazione ai target di vendita e all'andamento dei mercati di riferimento, confrontando la struttura ed i risultati della propria rete di vendita con quelli delle reti dei principali concorrenti, per individuare correttivi e possibili miglioramenti organizzativi, organizzando una rete commerciale, definendone la struttura, gli obiettivi e gli strumenti di incentivazione ai fini di incrementare le vendite del prodotto e/o servizio e verificando i risultati di vendita, confrontandoli con gli obiettivi e tenendo aggiornati i responsabili aziendali su andamenti e previsioni, nonché l'efficienza della catena logistica anche in relazione alle possibilità offerte dalla rete, esaminando modalità, tempi e costi della spedizione o consegna al cliente finale; **supervisionare l'assistenza e customer management**, assicurando il tempestivo aggiornamento dell'applicazione alle mutate condizioni di mercato o a nuove esigenze espresse dalla clientela in forma esplicita o potenziale, redigendo le istruzioni e/o i manuali d'uso, anche tramite la pubblicazione on-line sul sito Web, per facilitare l'utilizzo delle applicazioni di e-business da parte degli utenti, gestendo la somministrazione questionari di customer satisfaction ed elaborandone i risultati per monitorare il livello di soddisfazione della clientela, promuovendo il sito di e-business attraverso l'inserimento dell'indirizzo nei principali motori di ricerca e/o portali per l'accesso in Internet, lo scambio di link con altri siti, prevedendo modalità di assistenza al cliente in grado di gestirne con efficienza e rapidità i reclami ed aumentarne il livello di soddisfazione complessivo, analizzando i dati relativi agli accessi al sito Web ed al comportamento degli utenti dell'applicazione e producendo statistiche e rapporti da esaminare con i responsabili aziendali; **sviluppare il progetto di ebusiness in relazione al piano di marketing**, collaborando nella definizione dell'interfaccia, dei contenuti e delle modalità di navigazione del sito Web dedicato alle applicazioni di e-business e assicurando il rispetto del piano dei costi, dei tempi e delle risorse necessarie nell'implementazione dell'applicazione di e-business.

k) Analista sistemista (System Architect);

Tali lavoratori conoscono principi di economia aziendale, analisi dei processi aziendali, organizzazione aziendale, strategie organizzative, sistemi IT correlati e di business, elementi di ingegneria dei requisiti, i sistemi informativi in ambito aziendale, la sicurezza informatica, i principi del Testing e le condizioni per l'erogazione dei servizi IT, nonché le macchine virtuali, i sistemi hardware, principi e norme sulle reti, l'architettura di elaborazione dati distribuita, i modelli di dati e i servizi cloud e le reti locali virtuali. Essi conoscono altresì elementi di project management, metodi statistici per l'analisi dei dati, i pacchetti software e il ciclo di vita dell'implementazione, gli approcci per stimare lo sviluppo di un sistema IT, i principi di gestione del cambiamento organizzativo, nonché i modelli di analisi e sviluppo dei sistemi informativi centrati sull'utente, i cicli di vita per lo sviluppo del sistema informativo, gli approcci RAD, strumenti e tecniche di sviluppo, verifica e implementazione di sistemi IT, la normativa in materia

di gestione delle informazioni digitali e di tutela della Privacy, elementi di Business Intelligence & Data Warehousing, nozioni su strumenti di system and network management per la gestione e il monitoraggio del traffico di rete. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **progettare e dimensionare architetture di sistemi informativi**, applicando tecniche e metodologie per lo sviluppo, la verifica e l'implementazione di sistemi IT, esaminando nuove opportunità tecnologiche coerenti con le esigenze aziendali, applicando tecniche di verifica e comparazione tra soluzioni software alternative e tecniche di risoluzione delle problematiche di interoperatività tra diversi sistemi e architetture di rete; **analizzare i requisiti del sistema informativo**, applicando metodologie di selezione di sistemi IT, applicando tecniche di valutazione della copertura funzionale dei pacchetti software, tecniche di rilevazione e specificazione dei requisiti di un sistema informativo, metodologie strutturate per l'ideazione di un sistema informativo (soft system, Data Flow Diagrams, PHD) e metodologie di ottimizzazione dei processi; **definire la metodologia di sviluppo del sistema IT**, applicando tecniche di project management, metodi di valutazione d'impatto delle soluzioni IT sull'azienda e di valutazione progetti, tecniche e metodologie per lo sviluppo, la verifica e l'implementazione di sistemi IT, metodologie rapide (RAD) per lo sviluppo di sistemi, metodologie di sviluppo di sistemi incentrate sull'utente, applicando metodologie di sviluppo dei sistemi, tecniche di verifica e comparazione tra soluzioni software alternative, metodi di stima dell'impegno necessario per lo sviluppo di un sistema IT e utilizzando tecniche di comunicazione appropriate.

l) Product manager e Digital product manager;

Tali lavoratori conoscono elementi di marketing, elementi di Customer Relationship Management, elementi di psicologia della comunicazione, le tecniche di marketing e vendita per adottare strategie efficaci di comunicazione e di vendita al cliente, anche in ambiente digitale, e le tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace della relazione con i clienti. Essi conoscono altresì principi e metodi che regolano l'impresa e la sua gestione relativi alla pianificazione strategica, all'amministrazione aziendale, all'allocazione delle risorse umane, finanziarie e materiali, alle tecniche di comando, ai metodi di produzione e al coordinamento delle persone e delle risorse, nonché i software gestionali, le normative di riferimento del settore merceologico dell'esercizio e quelle sulla sicurezza sul lavoro. I suddetti lavoratori conoscono il linguaggio tecnico in lingua inglese, principi di organizzazione aziendale e di gestione delle risorse umane. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **predisporre il piano marketing e le leve del brand mix**, applicando tecniche di project management, tecniche di decision making, tecniche di pianificazione delle attività, tecniche di budgeting, tecniche di marketing mix ed utilizzando strumenti di pianificazione delle attività; **controllare l'implementazione del piano di marketing**, applicando tecniche di budgeting, tecniche di

project management, modalità di coordinamento del lavoro, tecniche di controllo di gestione, tecniche di valutazione di investimenti, tecniche di decision making, tecniche di monitoraggio piano di lavoro, metodi di valutazione progetti ed utilizzando strumenti operativi di controllo di gestione; **analizzare e monitorare i dati di mercato e l'andamento delle vendite**, con il relativo impatto sul trend e sulle performance dei brand; **pianificare e coordinare l'attività digital per lo sviluppo della brand awareness**.

m) Project manager e Digital project manager o All-in-line advertiser;

Tali lavoratori conoscono la normativa europea in materia di salute e sicurezza, la normativa UNI EN ISO, elementi di Customer Relationship Management, metodi di best practice e standard nell'analisi del rischio, la normativa in materia di tutela della privacy, elementi di sicurezza informatica, sistemi di protezione dei dati, prestazioni e standard di qualità del servizio/prodotto, tecniche di problem solving, di gestione del processo decisionale del team e di motivazione dei collaboratori, psicologia, metodologia ed etica della negoziazione, nonché metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni, tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali, tecniche di comunicazione e gestione dei focus group e metodologie di lavoro di gruppo, elementi di organizzazione del lavoro e gestione delle risorse umane. Essi conoscono altresì i principali software per la gestione dei flussi informativi, la reportistica di chiusura del progetto, elementi di cost report, tecniche di misurazione dello stato di avanzamento fisico del progetto (On/Off, 50/50, eventi ponderati, proporzionale, per unità di completamento, earned value) ed i principali indici di misurazione, calcolo dell'impegnato, nonché i principali software per la gestione di progetto e la pianificazione delle attività, le tecniche di stima del fabbisogno finanziario, il calcolo del cash-flow di commessa, le tecniche per implementare un sistema di controllo di budget del progetto, nonché i modelli organizzativi e le figure professionali nella produzione e manutenzione di sistemi qualità (ruoli, attività e responsabilità). *Competenze* Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire il team di progetto**, individuando le risorse professionali alle quali affidare gli incarichi, alla luce delle competenze necessarie per realizzare le attività in programma, assegnando alle risorse scelte incarichi adeguati alle abilità possedute e fornendo indicazioni adeguate in merito agli obiettivi del progetto, ai risultati attesi, alle attività da svolgere per realizzarli, alla tempistica e alle risorse a disposizione, motivando i membri del team e valutando le prestazioni individuali e di gruppo, anche al fine della gestione strategica delle risorse professionali; **realizzare il controllo economico-temporale del progetto e disporre le operazioni di chiusura**, analizzando la situazione economica e finanziaria della commessa, esaminando il livello dei componenti di reddito, individuando i fattori produttivi legati durevolmente all'impresa (immobilizzazioni, risorse umane, servizi) e quantificandone i costi fissi, determinando lo stato di avanzamento fisico delle attività e, conseguentemente, dell'intero progetto, individuando la tecnica di rilevazione degli avanzamenti più indicata al progetto in atto e comparando i risultati raggiunti con gli indicatori intermedi di

progetto fissati in fase di pianificazione per verificare il grado di raggiungimento delle diverse fasi del attuative; **pianificare il progetto**, elaborando un piano di lavoro formalizzato, definendo obiettivi e risultati sulla base dei quali sviluppare formalmente il progetto, identificando la struttura analitica di progetto (Work Breakdown Structure - WBS e Work Packages - WP), individuando le relazioni sequenziali tra le diverse attività, la durata di ognuna di esse e la tempistica complessiva del progetto, attraverso diagrammi di programmazione reticolare, nonché i principali traguardi intermedi, i pacchetti di attività necessari per il loro raggiungimento.

n) Business intelligence manager;

Tali lavoratori conoscono elementi di organizzazione aziendale e di gestione delle risorse umane, i principi di marketing strategico e operativo, principi e metodi che regolano l'impresa e la sua gestione relativi alla pianificazione strategica, all'allocazione delle risorse umane, finanziarie e materiali, alle tecniche di comando. Essi conoscono altresì principi e tecniche di ascolto attivo per identificare le esigenze espresse dal cliente, le tipologie di clientela e le caratteristiche del mercato di riferimento, la tipologia dei prodotti/servizi venduti, tecniche di budgeting, la normativa sulla sicurezza sul lavoro e la lingua inglese. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **effettuare ricerche di settore**, sulla base dei trend di mercato e dei principali competitor; **sviluppare nuovi business, con l'obiettivo di incrementare le vendite e guidare lo sviluppo dei nuovi business**, utilizzando tutti gli strumenti di marketing a disposizione dell'azienda per svolgere attività di vendita; **supportare i propri collaboratori nella definizione delle strategie di vendita, di pricing, nella pianificazione e nella attuazione di campagne di lead generation; sviluppare e attuare strategie di crescita pianificate**, diffondendo la brand awareness; **contribuire ad acquisire nuovi partner e/o clienti; supportare nella definizione del budget di spesa; identificare nuove opportunità di canale.**

o) Data scientist e Web analyst;

Tali lavoratori conoscono tecniche di attacchi alla sicurezza dei data base, i database e relativi linguaggi, internet e reti di comunicazione, i sistemi operativi server, metodologie di manutenzione di data base, modelli statistici per l'estrazione dei dati, la normativa in materia di dati sensibili, i sistemi di protezione di data base, la gestione degli accessi al data base, la normativa in materia di protezione dei dati trattati con sistemi informatici, nonché le tecniche di back up e recupero dati, la sintassi e la struttura di uno o più linguaggi di programmazione, l'inglese tecnico per l'informatica e la gestione di data base. Essi conoscono altresì le caratteristiche e trend del mercato IT, i principi comuni e gli aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza sul lavoro (regole e modalità di comportamento generali e specifiche). Tali lavoratori conoscono inoltre nozioni di base di organizzazione e pianificazione del lavoro, nozioni di base di contrattualistica e di disciplina previdenziale, gli adempimenti

tributari, gli adempimenti contabili. I suddetti lavoratori conoscono altresì strumenti computer aided software engineering (case), i linguaggi specialistici per la definizione, manipolazione, controllo ed interrogazione di data base, metodi e tecniche di programmazione, caratteristiche e funzionalità dei sistemi di gestione di data base, i principali modelli di rappresentazione concettuale dei dati, vantaggi e svantaggi dei principali modelli di data base e la normativa in materia di protezione dei dati trattati con sistemi informatici. I suddetti lavoratori conoscono altresì le tecniche di gestione di database in cluster, le tecniche di partizionamento previste dai diversi prodotti dbms, tecnologie e software di business intelligence, tecniche di testing del sistema di gestione di data base, metodi di importazione ed esportazione dati, dispositivi di memorizzazione. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **amministrare il data base**, definendo modalità e supporti da utilizzare per l'esecuzione del back up periodico e recupero dei dati, testando i back up, individuando e implementando e implementare modalità per il controllo degli accessi (logging, accountability, ecc.), implementando e gestendo sistemi di registrazione degli access log (log di accesso), individuando e testando le procedure di disaster recovery, applicando le procedure di manutenzione periodica (copie di back up, eliminazione dei dati obsoleti, verifica dello spazio disponibile su server, aggiornamento del software di rete, ecc.), monitorando le statistiche di utilizzo del data base, mantenendo il data base server, applicando le procedure previste in caso di errori nel funzionamento del data base e le tecniche crittografiche per la protezione dei dati sensibili monitorare il corretto funzionamento del data base, adottando le opportune contromisure in caso di attacco alla sicurezza del data base gestito, interagendo con gli sviluppatori per verificare la funzionalità del data base, monitorando il corretto funzionamento del data base ed utilizzando modelli statistici per l'estrazione dei dati; **curare gli aspetti organizzativi e, laddove richiesto, amministrativi dell'attività**, organizzando l'attività dei dipendenti e stabilendone i carichi di lavoro, tenendo i rapporti con istituti di credito e bancari, provvedendo all'approvvigionamento dei materiali e degli strumenti necessari allo svolgimento dell'attività, occupandosi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività, espletando gli adempimenti contabili prescritti, gli adempimenti amministrativi e burocratici ed adempiendo agli obblighi tributari; **progettare database**, individuando il modello di data base in funzione dei requisiti di informazione e funzionamento richiesti, definendo lo schema concettuale del data base, traducendo lo schema concettuale in uno schema logico, definendo gli aspetti legati all'ottimizzazione delle operazioni e alla performance (es. progettazione delle chiavi primarie ed esterne, gruppi di chiavi, progettazione degli indici, ecc.), il sistema di controllo degli accessi al data base, l'architettura complessiva del sistema di gestione della base di dati (dbms), la struttura degli archivi in relazione al modello di base di dati prescelto ed al dbms adottato, le specifiche funzionali dei programmi e delle transazioni da sviluppare, utilizzando linguaggi specialistici per la definizione, manipolazione, controllo ed interrogazione di data base e strumenti computer aided software engineering (case); **implementare e verificare le funzionalità di sistemi di gestione di**

data base (DBMS), sviluppando le interfacce per gli utenti, definendo e sviluppando le chiavi per l'accesso al data base e per il collegamento delle tabelle o archivi che lo compongono, creando le strutture e gli archivi dei dati secondo le specifiche identificate in fase di progettazione, definendo dal punto di vista fisico, la ripartizione degli archivi in data-files, ricorrendo alle tecniche di "partizionamento" previste dal dbms, identificando i dispositivi di memoria secondari o di massa per la memorizzazione dei file, implementando cluster di database ed applicando metodi di importazione ed esportazione di dati, documentando la struttura, le interrelazioni ed i parametri di configurazione di tutte le componenti della base di dati, testando il data base simulando varie condizioni di utilizzo, verificando altresì la funzionalità del sistema di gestione implementato e configurando uno strumento di business intelligence (data mining, data warehouse, ecc.) per ospitare il modello logico di dati richiesto.

p) Social media manager, Community manager e Digital media editor;

Tali lavoratori conoscono tecniche e strumenti di comunicazione online, linee guida per l'analisi delle situazioni critiche, social analytics, strumenti e modalità di reportistica, Social Media Crisis Management Plan, le piattaforme di integrazione degli insight, la Sentiment analysis, strumenti e tecniche di social listening, tecniche di analisi degli insight, gli strumenti di social media intelligence, strumenti e tecniche di analisi delle performance dei social network, tecniche di SEO e SEM, strumenti e tecniche di monitoraggio dei social media. Essi conoscono altresì tecniche di social media strategy, tecniche di analisi di mercato, elementi di social media management, principi e tecniche di marketing, le strategie di social media marketing, elementi di statistica, elementi di budgeting, nonché l'online advertising, elementi di real time marketing, elementi di programmatic marketing, strumenti di pubblicazione per il web (CMS, Blogging, Editor), il markup e fogli di stile (es. XHTML, HTML, CSS), elementi di marketing non convenzionale, tecniche di social media communication, il content management, tecniche di copywriting, tecniche di scrittura creativa, i programmi di grafica e videomaking, strumenti di comunicazione tradizionale e online. *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **definire il monitoraggio delle piattaforme social e la misurazione della performance**, adeguando le azioni di comunicazioni ai risultati evidenziati, attuando il piano di azione per la gestione delle crisi, traducendo i dati di monitoraggio in azioni di miglioramento, utilizzando strumenti di analisi delle performance delle piattaforme sociali, applicando tecniche di sentiment analysis, utilizzando piattaforme di integrazione degli insight, utilizzando tecniche di social listening, elaborando report di analisi dei dati raccolti, controllando il raggiungimento degli obiettivi; **identificare la social media strategy**, analizzando i dati di business e di presenza sui social media, utilizzando tecniche di social media strategy, applicando strumenti e tecniche di social media marketing, traducendo gli obiettivi aziendali nella strategia di social media, utilizzando le piattaforme social e le nuove tecnologie ICT, interfacciandosi con le altre funzioni aziendali coinvolte, applicando tecniche di

budgeting per pianificare l'impegno delle risorse, pianificando le attività di raccolta, analisi e trattamento dei dati, applicando tecniche di analisi di mercato e di segmentazione degli stakeholder; **definire l'elaborazione e la gestione del social media communication plan**, utilizzando strumenti di pubblicazione per il web e le piattaforme di social network, traducendo la social media strategy in attività di comunicazione, applicando le tecniche di marketing tradizionale, online e unconventional, tecniche di social media communication, tecniche di content management, tecniche di copywriting e scrittura creativa, gestendo strumenti di online advertising e programmatic marketing.

q) Responsabile delle risorse umane;

Tali lavoratori conoscono le procedure di contrattualistica del lavoro e di organizzazione aziendale, i criteri guida di psicologia del lavoro, metodi di valutazione del potenziale e delle prestazioni, metodi e strumenti per la selezione del personale, metodologie di analisi delle competenze, le caratteristiche del Mercato del lavoro locale, nozioni di Giurisprudenza in materia di diritto del lavoro, nonché metodi di rilevazione dei bisogni formativi, di valutazione di progetti formativi e le metodologie di assessment e della formazione del personale. *Competenze*
Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **progettare la ricerca di personale**, adottando tecniche di analisi fabbisogni professionali, utilizzando tecniche di analisi organizzativa, di interazione con Borsa Continua Nazionale del Lavoro (BCNL), di ricerca del personale e di valutazione del potenziale risorse umane; **definire la selezione di personale**, adottando modalità di conduzione di colloqui di selezione, utilizzando tecniche di analisi fabbisogni professionali, di ascolto attivo, di bilancio di competenze, di conduzione interviste, di selezione del personale e di valutazione del potenziale risorse umane; **gestire il personale dal punto di vista contrattuale**, adottando modalità di redazione contratti di lavoro, utilizzando tecniche di analisi di processi aziendali, di valutazione del potenziale risorse umane, di gestione del personale, adottando tecniche di motivazione risorse umane, tecniche di negoziazione; **predisporre piani di formazione e sviluppo del personale**, adottando metodologie di pianificazione formativa, di rilevazione dei bisogni formativi, utilizzando tecniche di bilancio di competenze, di progettazione formativa, di valutazione della formazione e strumenti per l'analisi dei fabbisogni formativi.

r) Responsabile delle relazioni industriali;

Tali lavoratori conoscono i contratti collettivi di lavoro per la definizione di aspetti contrattuali quali orari, permessi, ecc., tecniche di negoziazione per relazionarsi con diversi interlocutori (impresa, sindacati, lavoratori) e mediare rispetto alle loro esigenze, principi fondamentali del diritto del lavoro e diritto tributario, tecniche di gestione delle risorse umane (modelli, metodologie, evoluzione della funzione), elementi della procedura amministrativa dell'assunzione, del licenziamento, della trasformazione di un contratto di lavoro, nonché elementi di organizzazione aziendale (sistema impresa, processo strategico, visione, missione, obiettivi, analisi strategica, fattori chiave di successo, pianificazione strategica). Essi conoscono

altresì tecniche di ascolto attivo e tecniche di gestione dei conflitti, il mercato del lavoro locale, tecniche di mediazione, strumenti di politica attiva del lavoro (PAL), la rete territoriale dei servizi per il lavoro, tecniche di comunicazione assertiva, la normativa previdenziale, nonché la normativa INPS in materia di mobilità e Cassa Integrazione Guadagni (CIG), elementi di pubbliche relazioni, elementi di diritto sindacale. *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **gestire le relazioni sindacali**, stipulando con le controparti sindacali accordi e contratti coerenti con le policy aziendali e con le indicazioni della direzione aziendale, presidiando i flussi informativi che intercorrono tra la direzione aziendale e le rappresentanze sindacali, comprendendo le richieste delle diverse controparti facilitando lo scambio tra esse; **gestire le relazioni industriali**, utilizzando tecniche di comunicazione, applicando tecniche di decision making, tecniche di negoziazione e tecniche di gestione dei conflitti.

s) Responsabile ricerca e sviluppo;

Tali lavoratori conoscono i fondamenti di organizzazione e pianificazione del lavoro, nonché le specifiche tecniche software e hardware ed operative di prodotto, servizi ed impianti tecnologici complessi del processo di riferimento. *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **coordinare team di lavoratori**, concependo progetti ad elevato contenuto tecnologico ed innovativo, partecipando agli incontri con il cliente e supportando nella loro realizzazione ed introduzione; **supervisionare le piattaforme dei sistemi attraverso strumenti di diagnosi**, fornendo un supporto specialistico nella risoluzione di problematiche da remoto; **presidiare le attività di controllo degli indicatori di produttività**; **definire le norme e le procedure tecniche di esercizio degli impianti**, analizzano le misure e le procedure di traffico; **curare, nell'ambito delle loro attività, gli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro**; **promuovere, in coerenza con le esigenze rilevate, interventi di evoluzione e sviluppo dei sistemi ICT di competenza**; **verificare la fattibilità tecnica delle soluzioni ipotizzate**, in linea con le esigenze rilevate e la normativa vigente in materia di qualità; **amministrare gli approvvigionamenti**; **organizzare, gestire e controllare le banche dati**, coordinando l'attività dei team di progetto.

t) Esperto in biotecnologie dei prodotti alimentari / Biotecnologo

Tali lavoratori conoscono elementi di analisi sensoriale, le biotecnologie dei microrganismi, le caratteristiche organolettiche, nutrizionali e dietetiche degli alimenti, elementi di economia e gestione aziendale, elementi di scienze dell'alimentazione, le materie prime vegetali, la normativa per l'etichettatura dei prodotti alimentari, le biotecnologie per il controllo sanitario degli alimenti di origine animale, la merceologia alimentare, gli standard di qualità dei prodotti alimentari, la normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari, la normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), la microbiologia e l'igiene applicata agli alimenti ed alla

produzione industriale, i metodi di conservazione prodotti alimentari, i metodi analitici e analisi chimica degli alimenti, gli standard di qualità delle materie prime alimentari, la qualità e la sicurezza microbiologica degli alimenti. Essi conoscono altresì i processi tecnologici/biotecnologici per conservazione e trasformazione alimenti, i materiali per il confezionamento alimentare, i disciplinari di produzione nell'agroalimentare, elementi di Marketing, l'innovazione tecnologica nel processo produttivo alimentare, le Operazioni Unitarie nell'industria alimentare, principi di sostenibilità ambientale, processi di confezionamento prodotti alimentari, scienze e tecnologie alimentari, la tecnologia dei processi produttivi e di trasformazione alimentare, le tecnologie di conservazione alimentare, i processi della filiera agroalimentare. Essi conoscono inoltre tecniche di Project management, tecniche di conduzione di un audit Tracing, interviste e esame dei records, tecniche di auditing, metodologie di elaborazione del manuale di qualità aziendale, sistemi di qualità nelle imprese e nelle filiere agroalimentari, il Sistema di Qualità e principali modelli (TQM, EQUA, etc.), le certificazioni volontarie di prodotto, la pianificazione e la preparazione di un piano di audit esterno, la normativa UNI EN ISO settore alimentare, le metodologie di controllo della qualità dei processi produttivi, la normativa in materia di certificazioni volontarie, principi e metodi per il risk management. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **definire il processo di verifica delle caratteristiche specifiche di un prodotto alimentare**, applicando normativa sull'igiene dei prodotti alimentari, metodiche di analisi chimica, normative per l'etichettatura dei prodotti alimentari, protocolli sistemi qualità aziendali, tecniche di analisi sensoriale, tecniche di conservazione degli alimenti, metodiche di analisi microbiologica, procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), utilizzando metodologie di tracciabilità.

u) Altri profili affini ai precedenti.

SECONDO LIVELLO

Appartengono a questo livello i lavoratori amministrativi e tecnici che svolgono compiti operativamente autonomi e/o funzioni di coordinamento e controllo per il buon andamento di determinate attività aziendali.

Le *competenze trasversali* ad essi associate sono: 1) **coordinarsi con gli altri**; 2) **orientamento al servizio**; 3) **flessibilità**; 4) **gestione del tempo**; 5) **negoziazione**; 6) **problem solving**; 7) **pensiero critico**; 8) **gestione dei conflitti**; 9) **comunicazione efficace**; 10) **resilienza**. Esse vengono applicate in contesti non determinati, esposti a cambiamenti continui di norma confrontabili rispetto a variabili note e soggetti a variazione, governando processi di integrazione, trasformazione elaborando strategie di attuazione e indirizzando lo sviluppo dei risultati, decidendo in modo indipendente e indirizzando obiettivi e modalità di attuazione.

Le **competenze digitali** sono riportate nella colonna centrale della tabella che segue, dando evidenza del relativo livello di padronanza delle medesime:

Area delle Competenze	Competenze Digitali	Padronanza
1: Alfabetizzazione su informazioni e dati	1.1 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali	7
	1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali	
	1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali	
2: Collaborazione e comunicazione	2.1 Interagire con gli altri attraverso le tecnologie	
	2.2 Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali	
	2.3 Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali	
	2.4 Collaborare attraverso le tecnologie digitali	
	2.5 Netiquette	
3: Creazione di contenuti digitali	3.1 Sviluppare contenuti digitali	
	3.2 Integrare e rielaborare contenuti digitali	
	3.3 Copyright e licenze	
	3.4 Programmazione	
4: Sicurezza	4.1 Proteggere i dispositivi	
	4.2 Proteggere i dati personali e la privacy	
	4.3 Proteggere la salute e il benessere	
	4.4 Proteggere l'ambiente	
5: Risolvere problemi	5.1 Risolvere problemi tecnici	
	5.2 Individuare bisogni e risposte tecnologiche	
	5.3 Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali	
	5.4 Individuare i divari di competenze digitali	

Profili esemplificativi:

a) Esperto di sviluppo organizzativo;

Tali lavoratori conoscono i dati relativi al settore di riferimento e al tessuto produttivo, alle attività prevalenti, alle professioni e alla propensione al risparmio delle famiglie per individuare gli ambiti di sviluppo potenziale e stimare la penetrazione possibile, gli indicatori sociodemografici, economia ed istituzioni locali per individuare gli ambiti di sviluppo potenziale e stimare la penetrazione possibile, metodologie di segmentazione, analisi del portafoglio clienti e mercato interno locale per individuarne le potenzialità di sviluppo e segmentare il mercato interno rispetto a parametri demografici e comportamentali, nonché metodologie e strumenti per l'individuazione del mercato esterno ed indicatori di potenzialità per stimare e quantificare le potenzialità di sviluppo, tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo e tecniche di marketing operativo per impostare e realizzare iniziative locali di sviluppo del portafoglio clienti e incrementare la redditività delle reti di vendita. Essi conoscono altresì tecniche di analisi e di valutazione del potenziale professionale per individuare necessità di sviluppo delle competenze delle risorse della rete di vendita e percorsi di crescita individuali, tecniche di simulazione e costruzione di modelli per sviluppare l'analisi di scenari alternativi di impiego delle risorse e verificarne l'impatto in termini di sviluppo commerciale e di redditività dei punti vendita, tecniche di valutazione dell'efficacia dell'azione di vendita per individuare le potenzialità di miglioramento ed i correttivi da apportare al comportamento in fase di vendita necessari a conseguirle, nonché le fasi del ciclo di formazione e inserimento di nuovi collaboratori (accoglienza, orientamento, affiancamento e avvio, consolidamento, autonomia per pianificare la crescita delle risorse nel tempo), metodi e strumenti di ricerca e selezione del personale per definire i profili, effettuare la valutazione e la scelta dei collaboratori potenziali,

pragmatica della comunicazione ed elementi di analisi transazionale per la gestione dei colloqui di selezione e della relazione con i collaboratori assegnati. I suddetti lavoratori conoscono inoltre elementi di psicologia dei rapporti interpersonali (illustrazione della visione ed espressione delle idee, ascolto profondo, apertura, orientamento e modalità di lavoro di gruppo), elementi gestione dello stress, metodi di risoluzione dei problemi e di assunzione di decisioni per affrontare i fattori critici nell'attività di vendita e individuare le soluzioni, metodi e strumenti per gestire l'informazione e la comunicazione nei gruppi per ottimizzare il lavoro di gruppo e lo scambio di informazioni sui comportamenti di successo, tecniche di negoziazione per l'assegnazione e la discussione con i venditori e gli agenti degli obiettivi di vendita e per la contrattazione dei contenuti delle convenzioni aziendali, tecniche di simulazione e costruzione di modelli per la valutazione della redditività delle azioni di vendita e per la comparazione e scelta tra programmi e schemi di azione alternativi e teorie della motivazione e del rinforzo per individuare leve e spinte personali al raggiungimento di obiettivi di crescita valorizzando l'apprendimento di comportamenti di successo. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **garantire l'analisi del portafoglio e del posizionamento commerciale**, analizzando il portafoglio clienti in essere, le potenzialità del territorio di pertinenza per individuare i settori di penetrazione commerciale più favorevoli alla realizzazione degli obiettivi di vendita in relazione al potenziale professionale degli addetti, al portafoglio prodotti dell'azienda ed agli obiettivi di redditività, individuando gli obiettivi di vendita conseguibili nel territorio di competenza, sulla base dell'analisi effettuata, al fine di determinare il programma commerciale di zona, sviluppando sviluppare il piano di attività organizzative e di iniziative di vendita necessario a conseguire gli obiettivi del programma commerciale; **contribuire al dimensionamento, sviluppo e redditività delle reti di vendita**, analizzando la rete agenziale nelle sue componenti organizzative e professionali per determinare il suo potenziale di vendita, determinando gli obiettivi di attività necessari alla realizzazione del piano di vendita, il quadro dei costi e dei ricavi ed individuare gli incrementi di redditività conseguibili dai punti vendita e dall'impresa e quantificando le risorse necessarie alla realizzazione degli obiettivi di attività di vendita al fine di elaborare il piano di sviluppo organizzativo e professionale necessario; **realizzare azioni di sviluppo organizzativo**, supportando nella definizione del profilo professionale delle risorse aggiuntive necessarie per la realizzazione del piano di vendita, al fine di mettere in atto le procedure di ricerca e selezione del personale mancante; **curare azioni di sviluppo commerciale e di sostegno alla motivazione personale**.

b) Esperto di gestione e sviluppo delle risorse umane;

Tali lavoratori conoscono le procedure di emergenza e primo soccorso, l'uso e la manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale, i principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza, la sicurezza sul lavoro (regole e modalità di

comportamento, generali e specifiche), i principali rischi legati all'uso di attrezzature, i principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità, gli organi di vigilanza, controllo, assistenza, i principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo, i metodi di sorveglianza, le misure generali di tutela, la legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e l'importanza dell'applicazione delle norme di sicurezza, i criteri e metodi per la valutazione dei rischi, gli adempimenti tributari, le nozioni di base di contrattualistica e di disciplina previdenziale, di organizzazione e pianificazione del lavoro, su prodotti e servizi assicurativi business e su prodotti e servizi bancari business, gli adempimenti contabili, elementi di organizzazione aziendale, la gestione delle risorse umane (modelli e metodologie), tecniche e strumenti di amministrazione del personale, la statistica per le decisioni d'impresa, tecniche e metodologie di analisi organizzativa, tipologie e tecniche di benchmark, le caratteristiche ed il funzionamento dei sistemi retributivi e incentivanti, i metodi e gli strumenti per il reclutamento e la selezione del personale, tecniche di reporting, di analisi e valutazione delle posizioni organizzative (job evaluation), tecniche e strumenti di assessment, tecniche e metodologie di diagnosi organizzativa e strumenti di comunicazione interna. Essi conoscono altresì le tecniche di negoziazione e di gestione dei conflitti, elementi di diritto del lavoro e diritto sindacale, la contrattualistica del lavoro, la normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL) e la normativa di settore, le tecniche di comunicazione efficace e decision making, elementi di psicologia del lavoro, tecniche di gestione del colloquio, di bilancio di competenze e valutazione del potenziale, le procedure di assunzione, le normative sul mercato del lavoro, nonché i metodi di rilevazione dei fabbisogni formativi e dei fabbisogni di sviluppo professionale, la metodologia della formazione del personale, gli strumenti di monitoraggio e valutazione, le tecniche di progettazione formativa. *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **curare degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro**, applicando le misure di tutela e di prevenzione, tecniche di primo soccorso, individuando gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, riconoscendo e valutando le diverse tipologie di rischio, i principali rischi legati all'uso di attrezzature, usando e mantenendo correttamente i principali dispositivi di protezione individuale; laddove necessario, **curare degli aspetti organizzativi e amministrativi dell'attività**, adempiendo agli obblighi tributari, espletando gli adempimenti amministrativi e burocratici e gli adempimenti contabili prescritti, occupandosi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività, provvedendo all'approvvigionamento dei materiali e degli strumenti necessari allo svolgimento dell'attività, tenendo i rapporti con istituti di credito e bancari, organizzando l'attività dei dipendenti e stabilendone i carichi di lavoro; **amministrare la pianificazione e la gestione delle risorse umane**, applicando tecniche statistiche (regressione multipla, indicatori guida, ecc.) per la determinazione del fabbisogno quali/quantitativo di personale e tecniche di analisi di benchmark interno ed esterno, effettuando analisi organizzative per l'individuazione di

criticità ed esuberi in seguito a ristrutturazioni aziendali, supervisionando e coordinando l'implementazione delle politiche di gestione delle risorse umane (politiche di sviluppo organizzativo, professionale, retributive, ecc.) in funzione degli obiettivi e delle strategie aziendali, monitorando l'andamento della politica retributiva e dei piani di incentivazione, supervisionando e coordinando il sistema di amministrazione del personale, applicando tecniche statistiche (matrici di transizione, ecc.) per la previsione/valutazione dell'offerta interna di personale, supportando il responsabile nella definizione della strategia e del piano di reclutamento del personale (target, criteri, canali, tempi e risorse) sulla base degli input di direzione; laddove richiesto, **progettare e gestire piani e interventi di sviluppo organizzativo**, progettando e predisponendo piani ed interventi di sviluppo organizzativo sulla base di input di direzione, collaborando alla pianificazione di interventi di ristrutturazione organizzativa per l'ottimizzazione delle risorse e il ridisegno dei processi di creazione del valore, implementando piani di "change management" per lo sviluppo operativo e l'adattamento dell'organizzazione agli interventi di ristrutturazione, applicando tecniche quali/quantitative di analisi e valutazione delle posizioni organizzative (job evaluation), tecniche di diagnosi organizzativa per la rilevazione di criticità nei processi, nelle risorse tecniche e strutturali, nel clima e nella cultura aziendale, tecniche di assessment per la valutazione delle performance del personale, realizzando interventi di miglioramento del clima aziendale in coerenza con le policy aziendali, producendo report periodici per la direzione aziendale, nonché, predisponendo piani di comunicazione interni; laddove richiesto, **gestire le relazioni sindacali**, stipulando con le controparti sindacali accordi e contratti coerenti con le policy aziendali e con le indicazioni della direzione aziendale, presidiando i flussi informativi che intercorrono tra la direzione aziendale e le rappresentanze sindacali, applicando tecniche di negoziazione e gestione dei conflitti nelle attività di mediazione tra istanze potenzialmente conflittuali tra esigenze della direzione ed esigenze sindacali e tecniche di comunicazione efficace e di decision making, valutando le eventuali proposte di variazione e/o di miglioramento, attivando le procedure di consultazione e confronto con le organizzazioni sindacali nelle ipotesi previste della normativa di riferimento (trasferimenti, ristrutturazioni, ecc.) e le procedure di informazione e comunicazione ai sindacati dei piani strategici di sviluppo definiti dalla direzione e negli altri casi previsti dalla normativa di riferimento (processi di riorganizzazione, sistemi incentivanti, ecc.); **gestire l'attività di reclutamento e selezione del personale**, supportando il responsabile nella definizione della strategia e del piano di reclutamento del personale (target, criteri, canali, tempi e risorse) sulla base degli input di direzione, predisponendo e pubblicando il profilo professionale ricercato sui canali di comunicazione interni e/o esterni, individuando i canali di reclutamento interni e/o esterni in funzione della tipologia di ruoli da coprire e le professionalità da selezionare, supervisionando le procedure di inserimento e assunzione dei neoassunti, applicando tecniche di conduzione di colloqui individuali e di gruppo, predisponendo e somministrando prove e test di valutazione coerenti con le caratteristiche del profilo ricercato, analizzando le candidature e

i curricula pervenuti; **progettazione e implementazione piani di formazione e sviluppo del personale**, progettando e pianificando azioni di sviluppo/riqualificazione/riconversione del personale in base ai piani di sviluppo organizzativo e ristrutturazione aziendale, applicando tecniche di bilancio di competenze e valutazione del potenziale, metodologie di analisi dei fabbisogni di sviluppo professionale del personale in parallelo alle azioni di ristrutturazione aziendale e di sviluppo organizzativo, pianificando gli interventi formativi definendo tempi, risorse umane e strumentali necessari all'erogazione, predisponendo documenti per la raccolta delle richieste formative del personale, applicando tecniche di progettazione formativa per la predisposizione di piani coerenti ai fabbisogni formativi individuati e metodologie di rilevazione e analisi dei fabbisogni formativi dei target indicati dalla direzione in relazione agli obiettivi aziendali, coordinando le attività di implementazione dei piani di sviluppo (gestire colloqui, documentazioni, ecc.), predisponendo strumenti per il monitoraggio delle attività formative e delle azioni di sviluppo professionale (questionari, report, colloqui, schede di analisi individuale, ecc.), coordinando le attività di erogazione della formazione (gestione logistica, docenti, materiali didattici, ecc.), individuando ed applicando gli indicatori per la valutazione delle azioni di formazione e sviluppo professionale.

c) Esperto di pianificazione aziendale;

Tali lavoratori conoscono la documentazione e l'archivio al fine di sistematizzare la gestione del magazzino, i sistemi di pianificazione e gestione dei tempi di consegna al fine di razionalizzare le commesse, le metodologie di programmazione della produzione al fine di gestire le scorte di magazzino, le procedure Edp al fine di gestire in maniera sistematica le scorte, nonché i metodi e tempi di lavorazione per programmare le diverse fasi della produzione anche attraverso il ricorso a strumenti informatici, le metodologie di programmazione della produzione al fine di gestire le diverse unità produttive, i costi di produzione al fine di valutare eventuali priorità negli ordini ed i principi di economia ed organizzazione aziendale al fine di intervenire nel miglioramento del ciclo produttivo a livello di costi e tempistica. Nello svolgimento del loro ruolo, essi definiscono l'analisi del piano della domanda (previsioni di vendita nel lungo periodo, portafoglio ordini) e gli obiettivi strategici aziendali, formulano le scelte strategiche di produzione adatte al raggiungimento degli obiettivi, la previsione delle risorse globali (finanziarie, umane, tecnologiche) da impiegare e definiscono a livello di massima la quantità di beni da produrre e delle risorse necessarie. *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **definire la strategia di produzione a partire dall'analisi della domanda e del sistema competitivo di riferimento**, elaborando gli obiettivi strategici e intervenendo sull'insieme dei processi che, in un'ottica di supply chain integrata, contribuiscono a realizzare e consegnare valore al cliente; **elaborare la programmazione strategica delle operations**, prevedendo le risorse necessarie e definendo gli output di produzione, coordinando l'attività di personale di qualifica funzionale inferiore.

d) Esperto gestione area approvvigionamenti;

Tali lavoratori conoscono le caratteristiche dei processi produttivi, gli elementi di contabilità industriale, la lingua inglese, gli elementi di contrattualistica internazionale e di contrattualistica fornitori, le fonti per individuazione fornitori (tradizionali e web based), i sistemi di supplier relationship management, nonché la normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici, le procedure di gestione del personale, l'organizzazione aziendale, gli elementi di gestione delle risorse umane. Essi conoscono altresì gli elementi di gestione logistica interna ed esterna, le tecniche di approvvigionamento prodotti, i principi e metodi del controllo di gestione, gli strumenti di pianificazione e controllo delle risorse (MRP, ERP, SCM, APS ecc), le modalità di gestione delle scorte, il processo d'acquisto, nonché elementi di organizzazione aziendale, di economia e di Customer Relationship Management, il marketing operativo, l'analisi previsionale dell'andamento del mercato, le caratteristiche dei processi produttivi, gli elementi di Merceologia e di contabilità industriale, le modalità di gestione delle scorte, le tecniche di approvvigionamento prodotti e il marketing strategico. *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **effettuare la gestione dei fornitori di approvvigionamento**, applicando tecniche di benchmarking, di analisi dei costi, di decision making, di progettazione attività di audit, di marketing di acquisto, di value analysis (supporto alla scelta di alternative di fornitura), di valutazione della performance della fornitura (vendor rating), utilizzando strumenti per l'analisi di mercato; **effettuare la supervisione del personale dell'area**, applicando tecniche di motivazione risorse umane, di pianificazione delle attività, di gestione del personale, di coordinamento del lavoro; **effettuare il coordinamento delle attività di approvvigionamento**, applicando metodologie di analisi dei processi di lavoro, tecniche di pianificazione della gestione delle scorte, di pianificazione degli acquisti, di decision making, di analisi dei costi, di project management, applicando modalità di coordinamento del lavoro; **predisporre il piano strategico degli approvvigionamenti aziendali**, applicando tecniche di budgeting, di redazione piani di approvvigionamento, di analisi dei costi, di pianificazione della gestione delle scorte, di analisi redditività economica, di analisi di dati di mercato, di decision making.

e) Revisore contabile;

f) Contabile con responsabilità di controllo delle procedure amministrative;

Tali lavoratori conoscono i processi caratteristici della funzione amministrativa e le interazioni con le altre funzioni aziendali, le procedure e i documenti che competono al processo amministrativo contabile, le tipologie e i metodi di rilevazione contabili e di bilancio, la struttura, il funzionamento e la dinamica della partita doppia, le innovazioni legislative rispetto all'IVA, IRAP, IRPEF e ICI e la normativa sulla privacy. Tali lavoratori, inoltre, conoscono la struttura della busta paga, i programmi standard di gestione delle elaborazioni e la regolazione giuridico

contrattuale degli elementi e degli istituti dei cedolini. Essi conoscono altresì la struttura ed il processo di costruzione del budget, i concetti di costi fissi, variabili, diretti, indiretti, i margini di contribuzione, la gestione caratteristica e la gestione finanziaria, la struttura patrimoniale ed il rapporto tra fonti di finanziamento e impieghi finanziari. I suddetti lavoratori hanno inoltre un'ottima conoscenza dei software di gestione della contabilità, degli strumenti di office per la gestione quotidiana dei flussi di lavoro e per l'archiviazione, nonché dei programmi di gestione della home banking ed in generale di pagamento e riscossione. Essi, inoltre, hanno un buon approccio al problem solving e alla comunicazione interpersonale ed elettronica con colleghi e consulenti esterni e lavorano per obiettivi, individuali e di gruppo. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **organizzare in autonomia, con l'utilizzo di strumenti informatici, l'agenda delle scadenze amministrative aziendali**, coordinando le aree aziendali per il rispetto dei tempi prescritti, identificando le disposizioni legislative influenzanti le scadenze aziendali, redigendo il programma delle scadenze, segnalando in anticipo comportamenti e documenti necessari per il rispetto dei tempi, supportando gli enti aziendali nella gestione dei contratti con fornitori, collaboratori e clienti, coordinando i gruppi di lavoro e prendendo decisioni; **gestire la ricezione ed emissione di documenti contabili nel rispetto delle norme** identificando informazioni e dati per la redazione di documentazione, organizzando i documenti per le registrazioni contabili, caricando i dati nel software gestionale, adempiendo alle disposizioni normative vigenti, effettuando i controlli per il riscontro della correttezza del processo contabile, conducendo relazioni con soggetti esterni, raccogliendo i documenti del processo di gestione e redigendo il documento relativo all'operazione contabile; **gestire il protocollo, lo smistamento e l'archiviazione dei documenti in entrata e l'accesso agli stessi dopo l'archiviazione**, raccogliendo i documenti contabili vistati per caricamento avvenuto, smistando i documenti contabili secondo il protocollo di archiviazione aziendale, estraendo informazioni da una base di dati esistente ed operando nel rispetto delle norme sulla privacy; **pianificare il piano di lavoro per l'organizzazione delle registrazioni contabili** in autonomia e coordinando in termini di supervisione e aiuto gli addetti alla contabilità, supportando gli addetti alla contabilità, curando l'innovazione e l'adeguamento del sistema contabile e del software aziendale alla evoluzione delle norme, alle caratteristiche aziendali e del settore di riferimento ed individuando soluzioni innovative rispetto ai problemi emergenti; **gestire le registrazioni dei documenti contabili e gli adempimenti fiscali e previdenziali**, effettuando le registrazioni contabili relative ai documenti secondo il piano di lavoro predisposto e osservando le disposizioni normative; **gestire la raccolta degli elementi che permettono di predisporre la busta paga**, raccogliendo i dati di input provenienti dai servizi- settori aziendali o dalle aziende clienti, utilizzando il programma di gestione delle elaborazioni, effettuando conteggi e governando le relazioni e la corrispondenza con interlocutori diversi; **controllare periodicamente l'andamento dei flussi finanziari e fornire report di commento al superiore; gestire i pagamenti utilizzando strumenti adeguati e la home banking; collaborare alla**

predisposizione del piano dei centri di costo e i collegamenti con la contabilità generale; collaborare alla predisposizione del budget aziendale sia economico che finanziario in autonomia sulla base di indicazioni generali della direzione avviando il processo di costruzione del budget, consultando il responsabile sulla base delle indicazioni di budget emergenti da una prima ricognizione in azienda e reiterando il processo per definizione di una ipotesi di budget; **gestire in autonomia la raccolta, l'inserimento, la elaborazione e la restituzione dei dati sull'andamento economico finanziario dell'azienda** confrontandosi con il consulente esterno e predisponendo i report per il superiore e la direzione rilevando i dati a consuntivo sull'andamento aziendale, innovando le soluzioni di raccolta dei dati e di elaborazione del report di sintesi, applicando metodi orientati alla soluzione dei problemi, definendo ipotesi di intervento per il miglioramento della redditività aziendale, formulando un'analisi dei risultati aziendali e curando le relazioni con il responsabile e con altri stakeholder interni ed esterni implicati nel controllo di gestione; **collaborare alla definizione del piano finanziario aziendale che origina dal budget secondo idonee soluzioni tecniche di politica finanziaria**, formulando la previsione delle entrate ed uscite di cassa, curando la realizzazione operativa del piano entrate ed uscite, concordando con la cassa il piano elaborato e controllando gli scostamenti; **gestire il rapporto con gli enti finanziari** (banche, società di leasing, ecc...) applicando un atteggiamento di negoziazione per il miglioramento delle condizioni con il sistema finanziario; **gestire le scritture di integrazione e di rettifica, riepilogo e chiusura di fine esercizio** effettuando le scritture contabili dopo la condivisione con i responsabili e, laddove presente, con consulente esterno e controllando i risultati delle scritture effettuate; **collaborare alla redazione e alla chiusura del bilancio aziendale**, individuando le caratteristiche fondamentali della configurazione del bilancio sociale aziendale e formulando proposte di struttura del bilancio sociale aziendale.

g) Responsabile del servizio paghe e contributi;

Tali lavoratori conoscono le modalità operative di valutazione della qualità di un servizio, gli aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi, i concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita, i comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo, le tipiche situazioni di interazione, i concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo, le normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni in materia, fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di interlocutore. Essi conoscono altresì le pratiche necessarie ad assunzioni/inserimenti in organico, cessazioni e pensionamenti (comunicazioni telematiche di assunzione variazione e cessazione, nulla osta, format lettere di assunzione, etc.), la legislazione fiscale, previdenziale e assicurativa (adempimenti e scadenze): adempimenti previdenziali e assicurativi e Enti

di riferimento (apertura della posizione assicurativa e previdenziale; INAIL, INPS, Enti e Casse previsti dalla contrattazione, etc., l'elaborazione TFR, le indennità varie di cessazione rapporto di lavoro, le assenze (malattia, ferie, congedi, aspettative e permessi), i problemi derivanti da contenzioso fiscale, gli strumenti utilizzati per controllo presenze, permessi, ferie, straordinari per elaborazioni mensili e statistiche, la formazione finanziata (risorse pubbliche, fondi interprofessionali, copertura del cofinanziamento tramite costo del personale in formazione), libri e documenti obbligatori per il datore di lavoro (modalità di registrazione e di archiviazione dei documenti anche mediante software dedicati), le tipologie di benefit, la previdenza volontaria complementare, i modelli teorici di comunicazione, nonché le caratteristiche della busta paga e degli elementi della retribuzione (elementi fissi ed elementi variabili), le modalità di compilazione di buste paga, la liquidazione delle retribuzioni periodiche, il Libro Unico (matricola e paga), le funzioni e modalità d'uso di software di gestione ed elaborazione buste paga di largo mercato. *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio**, valutando la qualità del servizio erogato, comprendendo e applicando le procedure di qualità interne all'azienda, percependo il grado di soddisfazione del cliente interno/esterno, individuando le criticità e proporre interventi di miglioramento; **lavorare in sicurezza in ufficio**, prevenendo e riducendo il rischio professionale, ambientale e del beneficiario, adottando stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale, comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico e comportamenti per la prevenzione degli incendi; **gestire le relazioni e le comunicazioni con il personale dell'azienda e i soggetti esterni di riferimento**, comunicando correttamente ed ottenendo informazioni in modo efficace, riconoscendo le varie tipologie di interlocutori/situazioni ed utilizzando codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche, fornendo ed ottenendo informazioni chiare e precise, gestendo situazioni critiche; **gestire gli adempimenti obbligatori di natura fiscale, assicurativa e contributiva durante tutte le fasi del rapporto di lavoro**, comprendendo e realizzando gli adempimenti relativi alla gestione amministrativa del personale dall'assunzione alla cessazione del rapporto, applicando la normativa relativa agli obblighi retributivi, adempiendo a tutte le operazioni richieste dalla normativa vigente, dalle regole in uso in azienda e dai contratti previsti, inerenti l'assunzione e l'inserimento di personale, conoscendo e comprendendo la legislazione previdenziale ed assicurativa al fine di effettuare le operazioni obbligatorie nei tempi previsti e la legislazione fiscale al fine di effettuare le operazioni obbligatorie nei tempi previsti (scadenze), gestendo i trasferimenti interni, le aspettative di diversa natura, le ferie e i congedi, erogazione di eventuali benefit, adempiendo a tutte le operazioni richieste dalla normativa vigente, dalle regole in uso in azienda e dai contratti previsti, inerenti la cessazione del rapporto di lavoro, effettuando le comunicazioni, anche telematiche, pertinenti con gli uffici di riferimento esterni ed interni, distinguendo gli elementi costitutivi dei documenti di gestione amministrativa del personale per le operazioni di archiviazione e registrazione, gestendo tramite data base dedicato i dati relativi ai lavoratori ed alle loro condizioni contrattuali; **calcolare la retribuzione**, comprendendo il quadro normativo e procedurale per redigere una busta paga, avendo una completa

visione di tutte le specifiche necessarie riguardo alle differenti tipologie contrattuali, conoscendo e determinando gli elementi della retribuzione, adottando modalità e strumenti di gestione e predisposizione delle buste paga utilizzando i più diffusi software per l'elaborazione delle stesse, compilando i libri obbligatori e garantendo che la documentazione venga gestita con adeguati sistemi di archiviazione che ne consentano la conservazione ed il recupero da parte di tutti gli interessati.

h) Esperto in amministrazione, finanza e controllo di gestione

Tali lavoratori conoscono i principi di finanza aziendale ed elementi di tecnica bancaria, la sicurezza sul lavoro (regole e modalità di comportamento generali e specifiche), i principi comuni e gli aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza, funzione, caratteristiche e logiche dei sistemi di pianificazione e controllo di gestione. Essi conoscono altresì principi di analisi matematica e statistica, tecniche di budgeting e reporting, i principi di organizzazione aziendale (processi, ruoli e funzioni), modelli e criteri di progettazione dei sistemi di budgeting e reporting, nonché metodologie e strumenti di contabilità analitica, logiche di funzionamento dei software applicativi di contabilità e di contabilità integrata, discipline e tecniche di contabilità generale. *Competenze*

Tra le competenze di ruolo attese per tali lavoratori è possibile annoverare: **definire l'articolazione e la gestione strumenti bancari**, valutando le caratteristiche e le potenzialità degli strumenti bancari per attività ordinarie e straordinarie d'impresa, prospettando interventi migliorativi della gestione aziendale e azioni correttive per la compensazione degli scostamenti negativi, individuando evoluzioni degli strumenti bancari adottati in relazione agli obiettivi aziendali, applicando tecniche di negoziazione nella trattazione di accordi ed offerte creditizie adeguate a esigenze e bisogni aziendali; **sovraintendere al controllo dell'andamento economico-finanziario**, identificando gli scostamenti tra realizzato e programmato di variabili contabili ed extracontabili (tempi, quantità, valori), individuando le relazioni tra i dati rilevati ed i fattori e le cause determinanti dei relativi scostamenti, adottando modalità di elaborazione e presentazione del reporting differenziate in relazione a tempistica e destinatari, definendo caratteristiche e struttura del reporting in funzione dei modelli di contabilità industriale prescelti o delle esigenze informative delle funzioni strategiche aziendali; **definire la formulazione budget**, definendo struttura, finalità e contenuti del budget generale e quello dei vari sottosistemi aziendali (produzione, vendita, acquisti, ecc.), valutando dati e serie storiche aziendali a supporto del processo di budgeting, interpretando previsioni economico-finanziarie interne ed esterne all'impresa per la formulazione delle voci di budget, traducendo valutazioni di aggiornamenti e scostamenti delle variabili economiche in un coerente processo di ridefinizione del budget; **strutturare sistema di contabilità generale e analitica**, valutando caratteristiche e potenzialità del software gestionale per la rilevazione delle variabili economiche in coerenza con il sistema informativo aziendale, valutando completezza, rilevanza, certezza e timing dei dati di contabilità, definendo le ed analitica, individuando strumenti e procedure di rilevazione delle variabili economiche aziendali, definendo finalità, logica generale e criteri per la progettazione del sistema di contabilità generale e analitica.

i) Esperto in amministrazione e controllo di gestione;

Tali lavoratori conoscono la legislazione vigente sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e l'importanza dell'applicazione delle norme di sicurezza, i criteri e i metodi per la valutazione dei rischi, i metodi di sorveglianza, le misure generali di tutela e di prevenzione in relazione ai principali rischi, i criteri di uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale, i principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro e i relativi obblighi e responsabilità, nonché le procedure di emergenza e primo soccorso. Essi hanno un'ottima conoscenza sul metodo della partita doppia, sull'uso e caratteristiche dei software di contabilità, sulla normativa civilistica e fiscale nazionale ed europea in tema di contabilità aziendale, nonché sulla funzione, caratteristiche e logiche dei sistemi di pianificazione e controllo di gestione, sui principi di organizzazione e gestione aziendale e sull'elaborazione, redazione ed analisi del bilancio di esercizio. Tali lavoratori conoscono inoltre i modelli e i criteri di progettazione dei sistemi di budgeting e reporting e i sistemi di reportistica aziendale, nonché le tecniche di comunicazione efficace e di misurazione delle performance.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **supervisionare l'area amministrazione e contabilità**, fornendo indicazioni, modelli e linee guida ai reparti aziendali in materia di amministrazione e contabilità, interpretando le normative nazionali e comunitarie in materia di amministrazione e contabilità, utilizzando sistemi di reportistica aziendale per la comunicazione dei dati agli organi di governo, supervisionando l'espletamento delle attività amministrativo-contabili verificando la presenza di eventuali anomalie e discordanze nella trattazione dei dati, coordinando le funzioni amministrativo-contabili verificando la correttezza dei dati prodotti, organizzando l'attività dei collaboratori, stabilirne i carichi di lavoro e valutarne le prestazioni, applicando tecniche di comunicazione efficace nella gestione dei rapporti con fornitori e clienti per le questioni amministrativo-contabili e controllando la regolarità dei pagamenti ai fornitori e del credito dei clienti; **pianificare e programmare il sistema di contabilità aziendale**, curando i rapporti con enti o soggetti esterni (es. agenzie delle entrate, istituti previdenziali, ecc.), configurando l'architettura logica e strutturale del sistema contabile coerente con la tipologia d'impresa e la normativa vigente, utilizzando le scritture di assestamento per ridefinire i valori di conto in valori di bilancio, supervisionando le elaborazioni per la redazione del bilancio d'esercizio, utilizzando strumenti e tecniche di programmazione delle attività identificando procedure, risorse e tempistiche per il trattamento dei dati contabili, applicando principi e tecniche di pianificazione aziendale e il metodo della partita doppia, verificando l'allineamento delle metodologie di redazione e chiusura del bilancio alle norme civilistiche e fiscali, adottando le metodologie di redazione e chiusura del bilancio, impostando le metodologie per l'elaborazione delle riclassificazioni e per il calcolo di indici di bilancio verificandone la corretta applicazione; laddove richiesto, **curare gli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro**, individuando gli aspetti cogenti relativi alla salute e

sicurezza sui luoghi di lavoro, applicando tecniche di primo soccorso e le misure di tutela e di prevenzione, riconoscendo e valutando le diverse tipologie di rischio, usando e mantenendo correttamente i principali dispositivi di protezione individuale e riconoscendo i principali rischi legati all'uso di attrezzature; **predisporre il sistema di controllo di gestione**, utilizzando sistemi di reportistica aziendale per la comunicazione dei dati agli organi di governo, predisponendo il piano di acquisizione dei dati per la misurazione del valore degli indicatori, definendo le caratteristiche e la struttura del budget generale e quello dei vari sottosistemi aziendali (produzione, vendita, acquisti, ecc.), identificando e definendo le procedure operative di contabilità analitica, valutando ed individuando i margini di sviluppo dei software gestionali per la tenuta della contabilità analitica o industriale, monitorando l'andamento dei dati in un'ottica di ridefinizione del budget, interpretando i dati raccolti al fine di individuare eventuali anomalie, scostamenti e formulare proposte correttive e di miglioramento, applicando tecniche di acquisizione ed elaborazione dati e tecniche di analisi di bilancio per indici e redigendo un rapporto finale dei valori rilevati con le analisi degli indicatori funzionale anche alla predisposizione del successivo bilancio previsionale; **provvedere alla redazione del bilancio di esercizio e cura delle procedure amministrativo-contabili**, adottando le procedure operative per il trattamento contabile delle transazioni, curando le attività di rilevazione-registrazione dei dati e tenuta dei libri contabili, supportando la formulazione del piano dei conti elaborando procedure per il trattamento dei dati amministrativi e contabili, applicando le metodologie di redazione del bilancio nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali e le tecniche di contabilità generale (registrazioni di partita doppia, tenuta scadenziario, ecc.) e analitica (ABC, process costing, ecc.), monitorando le procedure amministrativo-contabili, applicando le tecniche per la riclassificazione e il calcolo degli indici di bilancio, adottando le procedure di calcolo degli utili o delle perdite di esercizio, effettuando le registrazioni contabili e fiscali periodiche e di chiusura apportando le eventuali correzioni, verificando eventuali anomalie e discordanze nella trattazione dei dati amministrativo-contabili e utilizzando le scritture di assestamento per passare dai valori di conto ai valori di bilancio.

j) Assistente di direzione;

Tali lavoratori conoscono tecniche di comunicazione interpersonale riferite allo specifico contesto d'uso, elementi di organizzazione aziendale e del lavoro, il funzionamento dei dispositivi digitali di calendarizzazione ed organizzazione degli appuntamenti, le modalità di tenuta dell'agenda di lavoro, tecniche e modalità di redazioni dei verbali societari, nonché le caratteristiche e le tipologie dei fornitori di beni e servizi per aziende, le modalità di richiesta di preventivi/convenzioni/accordi con strutture ricettive/ristorative, tecniche di organizzazione di riunioni e/o convention aziendali, procedure, tempistiche e modalità di organizzazione di eventi e trasferte di lavoro. Essi conoscono altresì la normativa vigente in materia di privacy e trattamento dei dati personali, caratteristiche e funzionalità degli strumenti di comunicazione

aziendali (centralino, fax, mail, raccomandata, pec, ecc.), le modalità di accettazione ed archiviazione della corrispondenza (elettronica e/o cartacea), tecniche e modalità di comunicazione, telefonica e scritta, per un'efficace trasmissione delle informazioni, le modalità di raccolta e smistamento della corrispondenza in entrata ed uscita, tecniche e terminologia commerciale per redigere lettere/mail commerciali, lingua/e straniera/e e terminologia specifica in relazione al contesto di riferimento, nonché funzionalità e caratteristiche dei programmi di videoscrittura in commercio, le funzionalità dei sistemi informatizzati di registrazione dei documenti ed informazioni, le tecniche di archiviazione e tracciabilità dei documenti, tecniche e modalità di registrazione dei documenti, informazioni e dichiarazioni. *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **assistere la direzione nella gestione organizzativa**, affiancando la direzione nella riunioni di lavoro effettuando anche la redazione dei verbali societari, provvedendo alla consegna dei libri societari, fissando gli appuntamenti sull'agenda direzionale, tenendo conto delle disponibilità e dando precedenza alle questioni più rilevanti, ricordando, attraverso recall, i diversi impegni della direzione, sintetizzando l'oggetto dell'incontro, provvedendo alla calendarizzazione degli appuntamenti/incontri di lavoro sull'agenda direzionale, anche utilizzando gli specifici software e strumenti elettronici; **garantire un supporto nell'organizzazione di riunioni di lavoro, assemblee, viaggi e trasferte del personale**, adottando le specifiche tecniche e modalità di comunicazione con i fornitori di beni e servizi per aziende, provvedendo alle prenotazioni di strutture ricettive per trasferte /viaggi di lavoro (ristoranti, hotel, titoli di viaggio, ecc.) della direzione e/o dipendenti , secondo le disposizioni ricevute, preparando proposte di convenzione/accordi/sconti con le strutture ricettive/ristorative, sistemando, secondo le indicazioni della direzione ed il contesto, gli ambienti di lavoro individuati per ospitare riunioni, conferenze stampa, ecc.; **gestire le comunicazioni e della corrispondenza in entrata/uscita**, adottando modalità di comunicazione diretta per la gestione delle relazioni interne ed esterne al luogo di lavoro, provvedendo alla scrittura di lettere/mail commerciali utilizzando le modalità previste, lo specifico linguaggio commerciale e la terminologia di settore, adottando modalità comunicative diverse , anche in relazione alla lingua da utilizzare, a seconda del destinatario della comunicazione, organizzando archivi, cartacei ed elettronici, per la conservazione della corrispondenza aziendale, realizzando, anche con l'uso di software gestionali, le ordinarie attività di protocollazione della corrispondenza (cartacea e/o elettronica) e provvedere al successivo smistamento della stessa, avvalendosi con padronanza dei mezzi per la trasmissione e ricezione delle comunicazioni interne ed esterne all'ufficio (fax, mail, posta ordinaria, corrieri, telefono, ecc.), smistando le comunicazioni telefoniche e via e-mail ai destinatari del messaggio, secondo le modalità e indicazioni ricevute; **assicurare l'acquisizione, l'archiviazione, l'elaborazione e la registrazione di dati, dichiarazioni, documenti ed informazioni**, riconoscendo e utilizzando con padronanza i diversi programmi di videoscrittura a seconda del sistema operativo installato sul personal computer, redigendo con precisione e velocità testi/lettere con l'ausilio di strumenti informatici, archiviando,

secondo le procedure previste e le indicazioni ricevute, i diversi documenti cartacei/elettronici in entrata ed uscita, elaborando e registrando, con l'ausilio di strumenti elettronici e elettromeccanici, dati in entrata e uscita, secondo i format previsti; **utilizzare strumenti di gestione del tempo**, gestendo impegni ed appuntamenti per conto terzi, facilitando il rispetto di impegni e scadenze aggiornando con precisione e puntualità dell'agenda di lavoro del proprio responsabile, programmando le attività, elaborando piani di lavoro a breve e medio termine, in relazione al proprio lavoro ed a quello del proprio responsabile, determinando le priorità operative tenendo conto delle scadenze in programma e delle eventuali emergenze ed imprevisti verificatisi in corso d'opera, garantendo che, nel caso in cui sia necessario disdire o rimandare appuntamenti o riunioni, i diretti interessati vengano informati con il maggior anticipo possibile; laddove richiesto, **gestire/supportare processi di emanazione e/o partecipazione a gare e appalti**, collaborando al processo di partecipazione a gare e appalti, fornendo supporto nel processo di partecipazione a gare e appalti, a partire dall'analisi delle opportunità offerte e dalla valutazione dei disciplinari di gara, predisponendo la documentazione amministrativa e tecnica richiesta, gestendo i rapporti con gli enti offerenti e supportando i soggetti preposti alla fase di redazione e stipula dei contratti, collaborando al processo di emanazione di bandi, gare d'appalto e acquisizione forniture, curando le procedure di emanazione di bandi, gare d'appalto e acquisizione forniture, supportando gli uffici preposti nella verifica della correttezza e del rispetto della normativa vigente, redigendo disciplinari.

k) Internal auditor;

Tali lavoratori conoscono principi di organizzazione aziendale, gestione aziendale e controllo di gestione, i sistemi informatici per l'elaborazione di dati statistici e della teoria delle probabilità, nonché per l'analisi dei rischi. Essi conoscono altresì il bilancio civilistico, il bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE), elementi di diritto amministrativo, diritto societario, diritto tributario, diritto del mercato finanziario, nonché la normativa in materia di tutela della Privacy, la normativa, regolamenti e codici in materia di corporate governance, principi e metodi del controllo interno, principi e metodi per il risk management, le scritture contabili, libro giornale e partita doppia, le tecniche di auditing, di gestione contabile e finanziaria. I suddetti lavoratori conoscono inoltre la normativa sulla sicurezza sul lavoro e il linguaggio tecnico in lingua inglese.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **verificare l'efficacia delle procedure amministrative interne**, individuando le aree di rischio; formulare protocolli di comportamento e direttive aziendali; **verificare la corretta applicazione delle direttive**, fornendo consulenza sulla loro implementazione; **controllare le procedure relative alle autorizzazioni interne**, valutando la rispondenza delle procedure e formulando eventuali correttivi; valutare la situazione economico/finanziaria della società; **verificare il sistema di**

controllo interno; progettare il sistema di controllo interno ed effettuare un intervento di internal audit.

1) Cassiere principale che sovrintenda più casse;

Tali lavoratori conoscono le nozioni base di informatica per l'utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione e trasmissione dati (telefono, fax, ecc.), la normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, le modalità di funzionamento del registratore fiscale, format e modalità di compilazione della documentazione apertura/chiusura cassa, le procedure per l'apertura e chiusura della cassa, nozioni in materia di normativa fiscale, nonché le procedure per la compilazione della documentazione relativa a pagamenti rateali, tecniche di customer care, tipologia di documentazione da predisporre per avviare la pratica di pagamento tramite finanziamento e le procedure di contabilità aziendale. I suddetti lavoratori conoscono la normativa sul commercio di vendita al pubblico, quella relativa al commercio all'ingrosso e al dettaglio, le procedure per adempimenti amministrativi e monetari, le tipologie di sistemi di pagamento (assegni, bancomat, carte di credito, ecc.), nonché le procedure di utilizzo di trasferimento materiale e collocazione materiali, i sistemi di prezzatura dei prodotti e le tecniche di scaffaling. Essi conoscono altresì regole e procedure di controllo e sorveglianza dell'area di vendita al fine di prevenire furti o danneggiamenti a cose o persone, principi e tecniche di ascolto attivo per identificare le esigenze espresse dal cliente, le tipologie di clientela e le caratteristiche del mercato di riferimento, la tipologia dei prodotti/servizi venduti ed informazioni relative a particolari condizioni di vantaggio (fidelity card, sconti, ecc.), tecniche di marketing e vendita e tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace della relazione con i clienti. I suddetti lavoratori conoscono inoltre le caratteristiche dei prodotti venduti (materie prime, prezzo, disposizione nelle corsie o scaffali, ecc.), i sistemi di qualità del servizio e procedure per la segnalazione di non conformità e, laddove richiesto caratteristiche e modalità d'uso della moneta elettronica e dei principali mezzi di pagamento. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire i finanziamenti su acquisti di prodotti/servizi**, identificando le esigenze espresse dal cliente, utilizzando tecniche di comunicazione efficace per la gestione delle richieste di finanziamento per l'acquisto di prodotti/servizi, gestendo le modalità di pagamento rateali, preparando l'eventuale documentazione tecnico/contabile del pagamento rateale e raccogliendo la documentazione relativa al cliente necessaria all'istruttoria per le operazioni di finanziamento; **presidiare l'apertura e chiusura delle casse**, monitorando le operazioni di chiusura cassa al fine di controllare la corrispondenza tra gli incassi registrati e quelli effettivamente acquisiti, le casse per renderle operative alle successive operazioni di incasso e pagamento effettuando tutte le disposizioni previste ed effettuando i rapporti di cassa periodici; **gestire eventuali reclami/lamentele espressi al fine di migliorare il servizio offerto**, vigilando con attenzione sugli acquisti realizzati al fine di prevenire eventuali furti e/o danni ai prodotti causati dal cliente,

evadendo le richieste dei clienti ascoltando e decodificandone le informazioni ed offrendo informazioni sulle attività promozionali in atto, sulla verifica dei prezzi, su particolari condizioni di vantaggio (fidelity card, sconti, ecc.) e servizi (prolungamenti garanzia, finanziamenti, consegne, ecc.) ed attuando le prime misure di controllo per la prevenzione dei furti nell'ottica di salvaguardia dei beni e del patrimonio dell'azienda; **garantire la registrazione delle vendite, operazioni di cassa e di gestione delle modalità alternative di pagamento**, gestendo la documentazione contabile relativa a fatture/ricevute/scontrini, bolle di accompagnamento, registrazione di merce non trasportabile ecc., le modalità di pagamento rateali e l'eventuale documentazione tecnico-contabile del pagamento, al fine di rispondere all'esigenza del cliente di effettuare forme alternative di pagamento e il processo di registrazione della vendita utilizzando l'apposita strumentazione (es. scanner) e predisponendo le operazioni necessarie all'uscita della merce dal negozio/punto vendita, realizzando le operazioni di incasso del contante al cliente avvalendosi anche di strumenti di pagamento diversi dal contante (POS, carte di credito, assegni, buoni, ecc.) ed effettuando eventuali operazioni di rettifica; **fornire un servizio di assistenza commerciale ai clienti**; laddove richiesto, **coordinare ed eseguire l'allestimento di scaffali e zone promozionali**.

m) Capo reparto/unità operativa;

Tali lavoratori conoscono elementi di organizzazione aziendale, elementi di merceologia, tecniche di budgeting, metodi e strumenti di formalizzazione dell'offerta commerciale, i principi di customer care e gestione dei reclami, tecniche di Shelf Marketing, tecniche e sistemi di controllo delle vendite, la normativa sul commercio di vendita al pubblico, la normativa igienicosanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp), le procedure standard di reporting, tecniche di gestione risorse umane e gruppi di lavoro, tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti, modalità e procedure per l'igiene e pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non, tecniche di accoglienza della clientela, metodologie di controllo della qualità dei processi di vendita. Essi conoscono altresì il ciclo delle merci (ricevimento, stoccaggio, preparazione, allestimento, vendita, registrazione vendite), le procedure di controllo quantitativo e qualitativo delle merci, procedure e tecniche di rotazione delle scorte di magazzino, tecniche di gestione degli ordini e delle consegne della merce, procedure e format per la compilazione della documentazione degli ordini/ricezione prodotti, i software gestionali commerciali, nonché elementi di analisi organizzativa, elementi di organizzazione aziendale, principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale, elementi di gestione delle risorse umane, tecniche e strumenti di pianificazione delle attività, elementi di diritto sindacale, tecniche di allestimento degli spazi espositivi. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **supportare la definizione della politica commerciale del punto vendita**, interpretando report previsionali e a consuntivo

sull'andamento delle vendite, analizzandone gli scostamenti rispetto agli obiettivi previsti, rilevando le osservazioni e i reclami dei clienti, al fine di ottenere informazioni migliorative per le strategie vendita, collaborando alla elaborazione dell'offerta, delle gamme dei prodotti e dei prezzi coordinandosi con le altre funzioni aziendali, supportando l'organizzazione delle operazioni commerciali coordinandosi con le altre funzioni aziendali, concorrendo alla elaborazione degli obiettivi e del budget di reparto; **gestire la supervisione e il coordinamento delle attività di vendita del reparto**, applicando tecniche di redazione di report di monitoraggio delle attività, supervisionando la corretta applicazione delle tecniche e dei protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti, supervisionando le operazioni di assistenza e vendita al cliente, controllando la corretta applicazione delle procedure haccp previste per i prodotti alimentari, coordinando e supervisionando la corretta applicazione delle procedure per il controllo di qualità dei prodotti alimentari e non, utilizzando tecniche di gestione e leadership; **pianificare gli approvvigionamenti per il reparto**, collaborando all'inventario e alla selezione degli assortimenti delle diverse tipologie di prodotti presenti nel reparto, applicando procedure e tecniche di rotazione delle scorte di magazzino, tecniche di gestione degli ordini e delle consegne della merce, le procedure previste per la ricezione dei prodotti e la registrazione delle merci in arrivo, nonché le procedure di controllo quantitativo e qualitativo dei prodotti, verificando la presenza di prodotti non conformi, utilizzando software gestionali commerciali.

n) Responsabile di magazzino;

Tali lavoratori conoscono le tipologie di merci e specifiche di stoccaggio di prodotti, le tecniche di pianificazione di attività, gli schemi di disposizione del magazzino, i sistemi gestionali e organizzativi di un magazzino merci, le procedure di gestione scorte di magazzino e di gestione delle merci, di controllo e compilazione documenti di trasporto, di carico e scarico merci (bolle), amministrative, fiscali e doganali relative alle spedizioni nazionali e internazionali e i metodi di controllo delle rimanenze. Essi conoscono altresì i sistemi di immagazzinamento e movimentazione merci, le norme antinfortunistiche e di sicurezza nella gestione del magazzino, la normativa nazionale/comunitaria su sicurezza depositi e magazzini e, laddove richiesto sulla sicurezza portuale, elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti (part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio), nonché elementi di organizzazione del lavoro. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **pianificare la disposizione delle merci in magazzino**, utilizzando software gestione magazzino, strumenti di pianificazione delle attività, strumenti informatici di supply chain planning, tecniche di pianificazione delle attività, tecniche di pianificazione della gestione delle scorte, applicando procedure just in time e tecniche di gestione del magazzino; **gestire le procedure amministrative del magazzino**, utilizzando software gestione magazzino, applicando procedure per l'inventario di magazzino, procedure di predisposizione documenti, procedure di controllo e compilazione documenti di

trasporto, procedure amministrativo-contabili di registrazione dei flussi di magazzino, procedure per la verifica della documentazione per l'importazione e l'esportazione di merci, modalità di verifica giacenze in magazzino, modalità di registrazione entrata/uscita merci, modalità di registrazione delle rimanenze, modalità di controllo delle bolle di accompagnamento merci, modalità di controllo conformità della merce in arrivo; **coordinare le attività del magazzino**, utilizzando strumenti di coordinamento, software gestione magazzino, applicando procedure just in time, procedure di verifica applicazione disposizioni antinfortunistiche, procedure di monitoraggio movimentazione merci, procedure di coordinamento operazioni di movimentazione container, modalità di gestione delle scorte e modalità di disposizione delle merci.

- o) Specialista di controllo qualità;
- Tali lavoratori conoscono tipologie, contenuti e procedure delle certificazioni di qualità, software di elaborazione e di codificazione dei dati quantitativi e qualitativi, i requisiti della norma ISO 9001, i requisiti della documentazione del sistema di gestione per la qualità, elementi base di una politica per la qualità, la sicurezza sul lavoro (regole e modalità di comportamento generali e specifiche), i principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza, le tecniche di reporting, le tecniche di comunicazione efficace, nozioni di base sulle caratteristiche e le modalità di certificazione dei sistemi di gestione per la qualità, i metodi per gestire i rapporti con i clienti e l'assistenza, i metodi per gestire la qualità e controllare il processo produttivo, modalità di attuazione della gestione delle non conformità e delle azioni correttive e/o preventive, tecniche di base di customer satisfaction, nonché criteri e metodi per effettuare il riesame del sistema di gestione per la qualità, i criteri per definire la politica per la qualità, gli obiettivi e i relativi indicatori gli adempimenti legislativi, disciplinari e norme/disciplinari di settore elementi di analisi organizzativa, metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali ed operativi compresi quelli affidati in outsourcing, nozioni di base su tipologie, contenuti e procedure delle certificazioni di qualità, l'analisi dei dati applicata alle tecniche per il miglioramento continuo, le metodologie per l'attuazione del monitoraggio e la misurazione delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità, i metodi per la gestione dei reclami e i principi e requisiti dei modelli per lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità e le tecniche di conduzione degli audit interni e per misurare la soddisfazione dei clienti e del personale. I suddetti lavoratori conoscono inoltre criteri e metodi per la valutazione dei rischi, i metodi di sorveglianza, gli organi di vigilanza, controllo, assistenza, le misure generali di tutela, i principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo, i principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità, i principali rischi legati all'uso di attrezzature, nonché l'uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale e, laddove richiesto, procedure di emergenza e primo soccorso. *Competenze*
- Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **definire monitoraggio e supervisione del sistema qualità**, redigendo un manuale interno contenente la

normativa per il rispetto delle specifiche di qualità, predisponendo, aggiornando ed archiviando la modulistica relativa alla certificazione e al controllo qualità, predisponendo e curando un sistema di reporting dei controlli effettuati, impostando variabili e parametri del sistema informativo per la gestione della qualità in azienda, gestendo le comunicazioni con il personale di ogni livello, impostando un sistema per il monitoraggio delle attività in funzione delle politiche di qualità ed applicando tecniche di analisi statistica per la valutazione dei risultati delle attività di audit; **predisporre l'applicazione di procedure per la gestione in qualità dei processi produttivi**, applicando procedure di gestione in qualità del processo produttivo, procedure per la gestione delle non conformità e delle azioni correttive e/o preventive, procedure di qualità relative ai rapporti con i clienti e all'assistenza (laddove si configurino), procedure di qualità per il controllo e la manutenzione delle attrezzature, individuando gli aspetti critici e le aree di miglioramento del processo presidiato e gli elementi di base per una politica della qualità; **implementare e gestire un sistema qualità**, applicando la normativa di riferimento ed eventuali norme/disciplinari di settore, metodi per il miglioramento continuo (es. metodo kaizen, modello pdca, ecc.), definendo i requisiti del sistema di gestione per la qualità, la politica per la qualità, gli obiettivi e gli indicatori in relazione alle aspettative dei clienti e degli stakeholder, le modalità per la gestione delle non conformità, delle azioni correttive e preventive, la struttura organizzativa e le responsabilità, la metodologia per la misurazione della soddisfazione dei clienti e del personale e le modalità per la gestione dei reclami, effettuando la mappatura dei processi e individuare le interrelazioni e gli indicatori di prestazione, il riesame delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità, pianificando e attuando gli audit interni; **curare gli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro**, individuando gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, applicando tecniche di primo soccorso e le misure di tutela e di prevenzione, riconoscendo e valutando le diverse tipologie di rischio, usando e mantenendo correttamente i principali dispositivi di protezione individuale e riconoscendo i principali rischi legati all'uso di attrezzature.

p) Capo piazzale/ Yard planner;

Tali lavoratori conoscono i mezzi di sollevamento (gru), la normativa nazionale e internazionale sulla sicurezza portuale, la normativa nazionale/comunitaria su sicurezza depositi e magazzini, il piano di sicurezza aziendale, i processi operativi del sistema portuale, i sistemi di immagazzinamento e movimentazione merci. Essi conoscono altresì i software per l'elaborazione della sequenza di imbarco/sbarco, strategie e modelli di integrazione della catena logistica interna ed esterna, gli strumenti di Logistic Planning, tecniche di pianificazione spazi del piazzale (yard planning), nonché tipologie di container, tipologie di merci e specifiche di stoccaggio di prodotti agricoli, elementi di organizzazione del lavoro, metodi statistici per l'analisi dei dati, modelli di controllo della supply chain, le procedure di carico/scarico container. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **programmare l'allocazione degli spazi del piazzale**, applicando metodi stoccaggio dei prodotti, tecniche di organizzazione stoccaggio merci in piazzali, tecniche di pianificazione spazi del piazzale (yard

planning), tecniche di programmazione logistica, tecniche di stoccaggio merci, utilizzando strumenti informatici di Supply chain planning; **supervisionare le operazioni di movimentazione nel piazzale**, applicando procedure di monitoraggio movimentazione merci, procedure di verifica della corretta disposizione delle merci nei piazzali portuali, tecniche di analisi statistica dei dati, tecniche di programmazione logistica, utilizzando dispositivi di comunicazione con terminal portuale e strumenti informatici di Supply chain planning; **elaborare e inviare all'organizzazione operativa delle sequenze di movimentazione**.

q) Analista programmatore;

Tali lavoratori conoscono caratteristiche ed evoluzioni del settore informatico, l'architettura delle applicazioni informatiche (componenti, relazioni, collegamenti), funzioni e linguaggi dei data base relazionali, caratteristiche e funzionamento dei principali sistemi operativi client e server (Windows, Unix, Macintosh, Solaris), architettura e componenti hardware di PC client e periferiche, ambienti software di sviluppo (linguaggi di programmazione convenzionali e object oriented, Tool e CASE di sviluppo), principi di logica di programmazione (struttura del programma, dati, strutture di controllo), nonché concetti base di networking e comunicazioni (tipologie di rete, componenti, protocolli di comunicazione), procedure di installazione e configurazione sistemi hardware e software, strumenti e tecniche di testing e debugging delle applicazioni informatiche, la lingua inglese tecnica e i principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **modellare i requisiti delle applicazioni informatiche**, traducendo esigenze e bisogni del cliente in requisiti del prodotto software, circoscrivendo specifiche funzionali delle componenti del prodotto software da sviluppare e le relative connessioni, individuando ed applicando metodologie di software design, Tool di sviluppo e CASE integrati per gestione del processo di sviluppo del software e identificando requisiti di riusabilità, affidabilità, interoperabilità, manutenibilità a garanzia della qualità del prodotto software; **definire la progettazione tecnica applicazioni informatiche**, individuando il sistema di esercizio e di sviluppo in termini di sistema operativo, piattaforma hardware e requisiti hardware, definendo la struttura dell'applicativo e il progetto di dettaglio di componenti e connettori con l'ausilio di patterns, identificando metodologie standard per la progettazione dell'interfaccia utente tenendo conto dei requisiti di usabilità e accessibilità e adottando strumenti e procedure per la progettazione funzionale della base dati; **sviluppare applicazioni informatiche**, traducendo le specifiche tecniche in moduli conformi mediante l'uso di strumenti di sviluppo e linguaggi di programmazione, adottando procedure per la generazione di data base fisici con l'ausilio di strumenti di sviluppo, individuando ed utilizzando strumenti di simulazione dei moduli del software (test unitario) e scegliendo strumenti e procedure per il controllo delle configurazioni del software al fine di garantirne la qualità; **presidiare la convalida delle applicazioni informatiche**, individuando e adottando piani di test e collaudo di conformità alle specifiche di progetto per la messa in esercizio del software, interpretando i dati forniti dalle

operazioni di testing per la correzione di eventuali anomalie riscontrate, individuando eventuali situazioni di incompatibilità tra il software e il sistema (hardware e software) e determinando soluzioni alternative, definendo e adottando procedure per il monitoraggio delle performance del software in esercizio.

- r) Esperto della sicurezza ambientale;
Tali lavoratori conoscono il montaggio sincronizzato con il suono e la colonna sonora, le modalità di utilizzo di carrelli, dolly, steadycam ecc., le normative relative ai sistemi di gestione ambientale di processo (es. UNI 14001, EMAS), procedure per la gestione dei prelievi/scarichi idrici, delle emissioni in atmosfera e sonore, elementi relativi alla vigilanza e al controllo in materia ambientale, procedure per la classificazione e gestione dei rifiuti aziendali, contenuti e caratteristiche dell'Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA) e dell'Autorizzazione Unica Ambientale (AUA). Essi conoscono altresì i sistemi e le tecniche di monitoraggio e misurazione dei principali fattori di inquinamento (es. aria, suolo, acqua, rifiuti), metodologie e procedure di applicazione di un sistema di gestione ambientale certificato, anche con l'utilizzo di strumenti gestionali informatici, le riprese video con tempi alterati, accelerazioni, rallentamenti, time-lapse, nonché le caratteristiche di un Bilancio e di un Rapporto Ambientale, strategie e tecniche di comunicazione ambientale, lo storyboard per animazione 2D, tecniche di compliance ambientale, tecniche di analisi dei fattori ambientali (paesaggio, geomorfologia, aria, acqua, suolo, ecc.) sia a livello aziendale che territoriale, tecniche di analisi del contesto socio-economico e dei vincoli urbanistici, tecniche di analisi e quantificazione del rischio ambientale, le Best Available Techniques e le fonti di riferimento, caratteristiche e struttura dei rapporti ambientali (es. di compliance, di analisi, di valutazione del rischio). *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **gestire le autorizzazioni ambientali**, predisponendo la documentazione relativa ai prelievi/scarichi idrici, individuando gli obblighi autorizzativi (es. AIA, AUA) dell'azienda rispetto alla normativa vigente, predisponendo la documentazione per la presentazione di autorizzazioni (es. AUA, AIA), gestendo lo stoccaggio/deposito temporaneo dei rifiuti, predisponendo la documentazione relativa alla gestione dei rifiuti, la documentazione relativa alle emissioni sonore, la documentazione relativa alle emissioni in atmosfera, calcolando e provvedendo al pagamento agli organi competenti di oneri e tributi ambientali; **assicurare l'applicazione di sistemi di gestione ambientale di processo**, elaborando ed attuando un piano di monitoraggio ambientale, effettuando la misurazione degli indicatori di monitoraggio e compararli con i limiti di legge, gestendo la documentazione relativa a un sistema di gestione ambientale, gestendo audit ambientali, applicando le norme regionali, nazionali ed UE in materia di certificazioni ambientali di processo (es. UNI 14001, EMAS), applicando effetti e miglioramenti al video e al suono per ottenere un montaggio di impatto visivo, collaborando alla comunicazione esterna in campo ambientale e alla predisposizione di Bilanci e Rapporti ambientali, gestendo la comunicazione interna in campo ambientale, realizzando interfacce grafiche di siti, portali ed applicazioni web, gestendo attività di formazione e di addestramento su tematiche ambientali; **pianificare un sistema di gestione ambientale di processo**, identificando i

fattori di impatto ambientale in un'organizzazione, analizzando e misurando le emissioni in atmosfera, acqua, suolo, ecc., realizzando un'analisi di compliance identificando le normative di riferimento per i fattori di impatto ambientale identificati e stimando le conseguenze di possibili non conformità, individuando i fattori di rischio (es. sismico, idrogeologico) ed i vincoli (es. urbanistici) derivanti dal contesto esterno all'organizzazione, analizzando e classificando i rifiuti prodotti dall'organizzazione, analizzando i processi aziendali dal punto di vista dell'impatto ambientale, predisponendo un piano di miglioramento ambientale, programmando gli interventi necessari, analizzando e quantificando i rischi ambientali, impostando l'ambiente di editing controllando le preferenze software e le configurazioni di I/O su schede video e memorie di massa, ottimizzando le riprese in rapporto alla luce, al tipo di inquadratura e alla dotazione tecnica.

s) Altri profili affini ai precedenti.

TERZO LIVELLO

Appartengono a questo livello i lavoratori che svolgono mansioni di concetto che comportano particolari conoscenze tecniche e adeguate esperienze e che operano con limitata discrezionalità di poteri.

Sono inoltre ricompresi all'interno del presente livello gli impiegati di concetto assunti dall'azienda con l'incarico di viaggiare per la trattazione con la clientela e la ricerca della stessa.

Le *competenze trasversali* ad essi associate sono: 1) **coordinarsi con gli altri**; 2) **orientamento al servizio**; 3) **flessibilità**; 4) **gestione del tempo**; 5) **negoziante**; 6) **problem solving**; 7) **pensiero critico**; 8) **gestione dei conflitti**; 9) **comunicazione efficace**; 10) **resilienza**. Esse vengono applicate in contesti non determinati, esposti a cambiamenti imprevedibili, presidiando gli obiettivi e i processi di persone e gruppi favorendo la gestione coerente con la stabilità delle condizioni, decidendo in modo autonomo e negoziando obiettivi e modalità di attuazione.

Le *competenze digitali* sono riportate nella colonna centrale della tabella che segue, dando evidenza del relativo livello di padronanza delle medesime:

Area delle Competenze	Competenze Digitali	Padronanza
1: Alfabetizzazione su informazioni e dati	1.1 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali	6
	1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali	
	1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali	
2: Collaborazione e comunicazione	2.1 Interagire con gli altri attraverso le tecnologie	
	2.2 Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali	
	2.3 Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali	
	2.4 Collaborare attraverso le tecnologie digitali	
	2.5 Netiquette	
3: Creazione di contenuti digitali	3.1 Sviluppare contenuti digitali	
	3.2 Integrare e rielaborare contenuti digitali	
	3.3 Copyright e licenze	
	3.4 Programmazione	
4: Sicurezza	4.1 Proteggere i dispositivi	
	4.2 Proteggere i dati personali e la privacy	
	4.3 Proteggere la salute e il benessere	
	4.4 Proteggere l'ambiente	

5: Risolvere problemi	5.1 Risolvere problemi tecnici
	5.2 Individuare bisogni e risposte tecnologiche
	5.3 Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali
	5.4 Individuare i divari di competenze digitali

Profili esemplificativi:

a) Segretario

Tali lavoratori conoscono principi di organizzazione aziendale, tecniche di pianificazione delle attività, tecniche di time management, nozioni sulle caratteristiche dei titoli di viaggio, tecniche di comunicazione e promozione (anche in logica web based), nonché cenni di visual merchandising e tipologie di layout dispositivi, le tipologie dei documenti contabili, le funzionalità di base dei principali software applicativi per il trattamento di documenti amministrativo-contabili, i principi di base di normativa relativa alla privacy, contabilità generale, sistemi di pagamento e gestione delle transazioni monetarie. Essi conoscono altresì le tecniche comunicative e relazionali, le funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali), caratteristiche e funzionalità delle attrezzature d'ufficio (PC, telefono, fotocopiatrice, scanner), l'informatica di base e servizi internet (navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica, PEC) e le principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e web based. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **organizzare riunioni ed eventi**, in coerenza con le indicazioni ricevute, applicando le principali tecniche per la redazione di comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune anche in modalità web based ed adottando procedure e tecniche per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti; **provvedere alla gestione di comunicazioni ed informazioni**, distinguendo gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento ed applicarli a quelle in uscita, identificando le priorità (quando non esplicitate), utilizzando i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'uffici e gli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni, individuando ed applicando modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio e applicando le principali tecniche per la redazione di comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune, anche in logica web based (social media, community).

b) Tecnico qualità alimentare

Tali lavoratori conoscono l'inglese tecnico di settore, i principali processi produttivi e lavorativi della filiera agroalimentare, la principale normativa nazionale e comunitaria per le imprese e le filiere agroalimentari, le tecniche di analisi e la rappresentazione di processo, strumenti e tecniche per l'analisi qualitativa agroalimentare, nonché proprietà, caratteristiche e comportamenti degli ingredienti, delle materie prime e dei prodotti alimentari, le tecnologie AIDC (Automatic Identification and Data Capture), la tracciabilità e l'etichettatura dei prodotti agroalimentari. Essi conoscono altresì la sociologia di genere, il diritto antidiscriminatorio, elementi di comunicazione

interculturale, elementi di scienze e tecnologie alimentari, nonché strumenti per la gestione del reporting periodico, elementi di base di applicazioni software e servizi e funzioni internet.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **predisporre la rappresentazione del processo produttivo agroalimentare**, valutando la conformità del processo produttivo agroalimentare in termini di igiene e sicurezza, individuando le caratteristiche, lo sviluppo e gli snodi critici del processo produttivo (acquisto, lavorazione e confezionamento), identificando le modalità, le procedure di impiego e di manutenzione di strumenti e macchinari per la produzione agroalimentare al fine di valutarne la qualità, prefigurando miglioramenti qualitativi del processo di lavorazione e del prodotto, tenendo conto dei vincoli e delle politiche aziendali; gestire la configurazione qualità produzione agroalimentare, riconoscendo le proprietà e le caratteristiche delle materie prime, dei semilavorati e dei prodotti agroalimentari, identificando e trasferendo le azioni da intraprendere e le procedure da adottare nel caso di variazioni e criticità, valutando la conformità del sistema di controlli dell'intera filiera individuando scostamenti dalla norma o dagli standard, definendo il piano dei controlli in relazione ai parametri, standard ed indicatori di qualità rispetto alle lavorazioni, ai processi produttivi ed all'impiego di macchinari e strumenti, definendo le procedure di sanificazione e igienizzazione degli ambienti di lavoro, dei macchinari/attrezzature e di smaltimento degli scarti delle lavorazioni; **definire la gestione qualità produzione agroalimentare**, valutando l'efficienza e l'efficacia delle misure adottate in relazione agli obiettivi posti traducendo eventuali non conformità in indicazioni utili al costante miglioramento dei processi lavorativi interni e dei fornitori/clienti, valutando nominalmente la qualità delle materie prime, dei semilavorati, dei prodotti agroalimentari e del processo produttivo secondo criteri e parametri definiti, intraprendendo le azioni per la gestione delle conformità, predisponendo report periodici di analisi e sintesi contenenti le indicazioni per il miglioramento della qualità dei processi lavorativi e per la diffusione degli elementi utili a implementare le migliorie definite, determinando le modalità e le procedure per la raccolta dei dati e delle informazioni relative alla qualità; **organizzare la gestione della tracciabilità dei prodotti**, determinando modalità di etichettatura chiare e conformi agli standard proposti, adottando modalità di identificazione e codificazione automatica definendo sistemi di produzione adeguati, individuando gli elementi richiesti per la tracciabilità in entrata ed in uscita dei diversi prodotti (identificazione operatori, prodotti, trasformazioni, ecc.), definendo, in collaborazione con fornitori e clienti, un "patto di filiera" per assicurare la tracciabilità dei prodotti agroalimentari, gestendo il processo di etichettatura e tracciabilità dei prodotti alimentari, nel rispetto delle norme applicabili.

- c) Tecnico delle analisi di laboratorio di prodotti agricoli;

Tali lavoratori conoscono le norme di sicurezza stabilite per minimizzare i rischi derivanti dall'utilizzo delle attrezzature, delle strumentazioni nel laboratorio, e delle manipolazioni dei

prodotti chimici, i principali strumenti di laboratorio per analisi, quali spettrofotometro, assorbimento atomico, HPLC, gascromatografo per poter gestire con efficacia le analisi dei prodotti agricoli, elementi di biologia, chimica e biochimica per conoscere e comprendere la struttura dei diversi prodotti, le principali procedure di analisi dei prodotti agricoli per poter giungere ad una lettura dei campioni analizzati, le tecniche di campionamento da una massa di prodotto allo scopo di definire un campione significativo, nonché la chimica analitica per la messa a punto delle varie procedure di analisi per prodotti agricoli e/o alimentari. Essi conoscono altresì le basi della biologia e della chimica per conoscere e comprendere la struttura dei diversi prodotti nell'ambito agricolo e per una efficace comprensione dei dati ottenuti dalle analisi per prodotti agricoli e/o alimentari, le buone pratiche di laboratorio (GLP) per una verifica della conformità del proprio laboratorio a direttive esterne (es. Direttive UE), metodologie analitiche principali per la gestione in laboratorio dei prodotti agricoli, le procedure di calibrazione e di taratura degli strumenti presenti in laboratorio per mantenere gli stessi in piena efficienza, le fonti di aggiornamenti metodologici e normativi inerenti le tipologie di analisi svolte nel laboratorio per mantenere elevata la qualità delle attività del laboratorio, nonché le principali norme della legislazione italiana vigente in materia di igiene e di procedure per l'analisi di prodotti di origine agricola e normative che disciplinano la commercializzazione dei mezzi tecnici e dei prodotti agricoli, gli ambiti entro cui, di norma, si collocano i valori analitici dei prodotti di origine agricola per identificare possibili deviazioni o non conformità, le procedure di qualità definite da organismi di controllo esterno o interno al laboratorio, per le attività di convalida delle analisi e la corretta procedura per redigere una relazione di accompagnamento ad un set di analisi. I suddetti lavoratori conoscono, inoltre, i rischi caratteristici del settore o comparto di appartenenza dell'azienda e specifici riferiti al proprio ambito di coordinamento (ad es.: derivanti da manipolazione di sostanze o miscele chimiche, apparecchiature o impianti con possibili emissioni di gas).

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **disporre ed effettuare campionamenti ed attività di analisi**, assicurando il funzionamento della strumentazione in laboratorio, gestendo l'attività di laboratorio e di analisi rispettando i vincoli di legge e le norme di sicurezza definite, scegliendo il protocollo di analisi corretto in relazione al tipo di prodotto ed alle finalità dell'analisi richiesta ed effettuando un campionamento attendibile del prodotto da sottoporre a analisi; **verificare gli strumenti e i metodi utilizzati**, mantenendo gli strumenti normalmente utilizzati in piena efficienza attraverso calibrazioni, tarature, controlli della loro funzionalità, testando nuovi protocolli metodologici per poi applicarli nelle analisi di routine, collaborando alla messa a punto e validazione di nuove strumentazioni e macchine di laboratorio, valutando i risultati ottenuti e confrontarli con parametri in precedenza stabiliti, applicando e verificando le metodologie per l'analisi di routine dei prodotti agricoli nei laboratori di analisi; **validare e gestire la documentazione analitica**, gestendo la documentazione tecnica relativa

alla attività di laboratorio in modo che sia facilmente fruibile e consultabile, intervenendo sui dati non conformi, ripetendo le analisi o valutando se modificare i protocolli analitici per adattarli alle situazioni contingenti, valutando i risultati analitici ottenuti individuando eventuali deviazioni o inattendibilità, elaborando i risultati analitici ottenuti in un report organico; **gestire la sicurezza per la manipolazione di prodotti chimici o materiale incendiario**, identificando e valutando fattori di rischio per la sicurezza e la salute, generali e connessi alla fabbricazione di prodotti mediante trattamenti chimici o con materiale incendiario, prevenendo e gestendo eventuali imprevisti od emergenze secondo le procedure previste, verificando che gli addetti applichino tecniche adeguate ad eseguire in condizioni di sicurezza la fabbricazione di prodotti mediante trattamenti chimici o con materiale incendiario e la manipolazione di sostanze tossiche o pericolose.

d) Commesso specializzato provetto;

Tali lavoratori conoscono elementi di marketing operativo, la lingua inglese, principi di comunicazione aziendale, tecniche di presentazione e promozionali, cenni di psicologia di vendita e della comunicazione, tecniche di vendita e fidelizzazione, cenni di problem solving, i protocolli aziendali per la gestione dei reclami, le tipologie di reclamo e di garanzie, tecniche di confezionamento, i protocolli aziendali di vendita, tecniche di gestione delle obiezioni e dei conflitti, le normative sulla tutela del consumatore e quelle relative al settore di riferimento. Essi conoscono altresì le operazioni di apertura e chiusura cassa, elementi di normativa fiscale e tributaria, il registratore di cassa e strumenti collegati (caratteristiche e funzionamento), le procedure di controllo e di accettazione dei diversi pagamenti, le tipologie dei vari sistemi di pagamento, le tecniche di archiviazione e gestione documentazione, nonché cenni di merchandising (visual display, layout) e vetrinistica, criteri e tecniche di esposizione di prodotti e le tipologie di layout espositivi. I suddetti lavoratori conoscono inoltre la classificazione ed etichettatura delle merci, tecniche di controllo della merce in arrivo, le procedure per effettuazioni ordini e per la rotazione articoli, procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino, elementi di ergonomia, nonché la normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro, la normativa ambientale e fattori di inquinamento, metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio e dispositivi di protezione individuale e collettiva. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **collaborare alla realizzazione di semplici strumenti pubblicitari e di misure promozionali specifiche per l'azienda**, applicando tecniche promozionali di vendita del prodotto / servizio, utilizzando tecniche per valorizzare il prodotto merceologico e cogliendo le specificità aziendali ai fini della promozione pubblicitaria; **provvedere ad orientare, consigliare e supportare il cliente nella sua decisione di acquisto attraverso una presentazione che valorizzi criticamente le caratteristiche qualitative del prodotto**, evadendo reclami, fornendo assistenza al cliente, conducendo un colloquio di vendita in diverse lingue, cogliendo le esigenze del cliente e offrendo

consigli coerenti, identificando e risolvendo semplici situazioni conflittuali e applicando tecniche di presentazione efficace dei prodotti; **collaborare alle iniziative di commercializzazione**, elaborando un semplice piano di marketing e impostando un'attività di vendita sul territorio; **curare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili**, applicando la normativa di riferimento, effettuando la chiusura giornaliera della cassa, applicando diverse modalità di riscossione e pagamento, utilizzando strumenti e programmi a supporto dell'attività, predisponendo la modulistica contabile e fiscale, curando semplice corrispondenza e archiviando la documentazione inerente alla vendita; **ideare, progettare ed allestire diverse tipologie di vetrine in relazione al prodotto ed al contesto**, applicando tecniche di vetrinistica e utilizzando tecniche per valorizzare il prodotto merceologico; **curare il riordino della merce esposta ed il rifornimento di quella mancante**, applicando tecniche per la rotazione degli articoli e, laddove possibile, criteri di prelievo da magazzino e di rifornimento di scaffali/banchi vendita; **collaborare all'allestimento del punto vendita utilizzando tecniche di merchandising che valorizzino i prodotti**, utilizzando tecniche espositive adatte al prodotto, di allestimento di vetrine/banchi e di merchandising; **predisporre e curare gli spazi di lavoro**, applicando procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro e adottando soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia; **operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene, salvaguardia ambientale e sicurezza del lavoro**, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente, identificando figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione, situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone, i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici delle lavorazioni del settore, adottando comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale, quelli previsti nelle situazioni di emergenza, attuando i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza e utilizzando dispositivi di protezione individuale e collettiva.

e) Contabile, Impiegato amministrativo

Tali lavoratori conoscono la natura, la funzione, il contenuto e le tecniche di elaborazione e redazione del bilancio d'esercizio e consolidato, nonché i principali riferimenti legislativi, normativi, civilistici e fiscali in materia di tenuta contabile aziendale, i principali software di contabilità e le scritture, gli strumenti e le applicazioni del metodo della partita doppia. Essi hanno una buona conoscenza sui principi del sistema di relazioni industriali, dei contratti collettivi nazionali di lavoro di riferimento, degli accordi aziendali e degli applicativi informativi per la simulazione delle variabili retributive. Essi conoscono, inoltre, i principi del controllo di gestione e di organizzazione aziendale, nonché i principi comuni, le regole e gli aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza sul lavoro. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **formulare il bilancio aziendale** adottando le operazioni di chiusura e le metodologie di redazione nel rispetto delle

norme civili e fiscali, applicando le tecniche per l'elaborazione di riclassificazioni ed il calcolo di indici di bilancio e verificando eventuali anomalie e discordanze nella trattazione dei dati amministrativo-contabili; **configurare il sistema della contabilità generale**, prospettando architettura logica e strutturale del sistema contabile coerente con tipologia produttiva d'impresa e norme vigenti nazionali ed europee, comprendendo i processi organizzativi aziendali ai fini della definizione dei parametri di funzionamento ed aggiornamento del sistema di contabilità generale, identificando e definendo istruzioni e procedure operative per la trattazione contabile delle transazioni e valutando caratteristiche e potenzialità dei software gestionali per la tenuta contabile nella relazione con fornitori e professionisti interni ed esterni; **trattare operazioni fiscali e previdenziali applicando tecniche, strumenti e procedure per il calcolo delle retribuzioni e dei contributi fiscali e previdenziali**, comprendendo la normativa fiscale (regolamentazione IVA, determinazione del reddito imponibile, calcolo debito d'imposta, ecc.) e previdenziale, identificando vincoli ed alternative di assolvimento degli oneri fiscali compatibili con disponibilità finanziaria aziendale ed applicando specifiche di evasione degli adempimenti fiscali e previdenziali indicate da consulenti fiscali e legali interni ed esterni all'azienda; **gestire il processo amministrativo-contabile identificando le modalità operative nei rapporti con terzi** (fatturazione, pagamenti, incassi, ecc...) valutando l'utilizzo, il funzionamento e la necessità di personalizzazione delle procedure informatizzate per la gestione dei dati contabili, applicando le tecniche di contabilità generale (registrazioni di partita doppia, riepilogo del piano dei conti, tenuta scadenziario, ecc.) e contabilità analitica (riclassificazione costi e ricavi, ecc.) e adottando modalità di pianificazione e programmazione (funzioni coinvolte e relativa tempistica) delle attività amministrativo-contabili.

f) Programmatore di produzione;

Tali lavoratori conoscono: i principi di qualità e controllo della produzione, le fonti documentali che regolano la vita lavorativa e l'impresa, la sicurezza, prevenzione, sostenibilità (normative, protocolli, procedure, approcci di riferimento per il settore di appartenenza), le tecniche per la valutazione economica delle alternative e di rilevazione dati e informazioni. Tali lavoratori conoscono altresì algoritmi di progettazione e miglioramento del lay-out e della matrice prodottoprocesso, i principi generali OEE (Overall Equipment Effectiveness - Efficienza Totale di un Impianto), forme di automazione industriale, elementi di contabilità analitica, nonché tecniche di schedulazione teorica delle attività, di negoziazione e gestione dei conflitti, di reporting, metodi e strumenti di raccolta, elaborazione, analisi di informazioni e dati. Essi conoscono inoltre le caratteristiche e convenzioni dei linguaggi specialistici in lingua madre e straniera del settore di riferimento, oltre alle norme e linee guida di riferimento per il settore, metodologia ECR (Efficient Consumer Response), nozioni di statistica, sistemi di trasporto e delle modalità di consegna, sistemi integrati identificativi di lettura (bar-cose, trasponder, ecc.), sistemi MRP (Material Requirements Planning) ed i software per la gestione informatizzata del magazzino.

Competenze

Tra le competenze di ruolo ad essi attribuibili è possibile annoverare: **coordinare le fasi di lavoro**, sulla base dello stato degli ordini; **formulare proposte di prodotti**, interpretando i bisogni del cliente; **definire le esigenze di acquisto di materiali, strumenti e attrezzature**, individuando i fornitori e curando il processo di approvvigionamento e la rete distributiva; **interagire nel gruppo di lavoro**, adottando modalità di comunicazione e comportamenti in grado di assicurare il raggiungimento di un risultato comune; **concorrere al controllo delle fasi e dei tempi della gestione della produzione industriale** nell'ottica dell'ottimizzazione e della qualificazione del prodotto.

g) Progettista impianti

Tali lavoratori conoscono i metodi di progettazione elettrica con sistemi cae per il calcolo ingegneristico e con sistemi cad per la rappresentazione grafica e simulazione tridimensionale, elementi di elettronica, elettrotecnica e tecnologia degli impianti elettrici, la documentazione tecnica di pertinenza (schemi elettrici anche con componentistica elettronica, capitolati, piani della sicurezza e della qualità), elementi di disegno elettrico/elettronico (particolari e complessivi, segni, simboli, scale e metodi di rappresentazione), la componentistica e i materiali del settore elettrico, i principali riferimenti legislativi e normativi in materia di uni e cei per l'installazione e la manutenzione di impianti elettrici, le principali tipologie di impianti per uso civile ed industriale. Essi conoscono altresì la strumentazione e le attrezzature per l'installazione di impianti elettrici, le procedure e gli strumenti di controllo e collaudo di impianti elettrici, i principi di disegno tecnico elettrico, nonché i metodi di progettazione elettrica con sistemi cae per il calcolo ingegneristico e con sistemi cad per la rappresentazione grafica e simulazione tridimensionale. *Competenze*

Tra le competenze attese di ruolo associate è possibile annoverare: **curare la progettazione dell'impianto elettrico o simile e computo metrico**, interpretando e traducendo le esigenze del cliente, quantificando misure e costi (computo metrico) del futuro impianto elettrico, definendo tempi e modi di realizzazione secondo i vincoli di esecuzione esistenti e le attrezzature necessarie, identificando le modalità di funzionamento e gli elementi necessari per la messa in sicurezza dell'impianto, predisponendo la documentazione per le autorizzazioni del progetto elettrico e simili, utilizzando sistemi cad e cam per la rappresentazione grafica a due o tre dimensioni, riesaminando il progetto in base alle specifiche richieste del committente, verificando la congruità di progettazione e computi metrici con le sue esigenze, applicando tecniche di progettazione installazioni elettriche nel rispetto di tecnologie, materiali e criteri di risparmio energetico (energy management), identificando materiali ed apparecchiature necessarie alla realizzazione dell'impianto elettrico; **provvedere alla redazione del Piano della qualità per installazione elettrica o simile**, redigendo la documentazione relativa al piano della qualità (piano di fabbricazione e controllo e piano controllo qualità) con la descrizione dei lavori da eseguire per

fasi e tempi, l'attrezzatura da utilizzare, i controlli da effettuare ed i relativi responsabili, pianificando i controlli da eseguire su materiali, apparecchiature e strumenti, identificando nelle singole operazioni di installazione le possibili criticità emergenti, leggendo e interpretando le specifiche tecniche e progettuali dell'impianto elettrico, individuando i materiali più adeguati per ottenere le caratteristiche di qualità progettate, applicando tecniche di analisi dei carichi di lavoro e di pianificazione dell'installazione nel rispetto delle specifiche di qualità, definendo parametri, criteri di accettazione e modalità di registrazione dell'esito del controllo; **realizzare il disegno delle specifiche operative per la realizzazione dell'impianto elettrico o simile da installare**, utilizzando sistemi cad e cam per la rappresentazione grafica a due o tre dimensioni, leggendo e interpretando le specifiche tecniche e progettuali dell'impianto elettrico, applicando tecniche di disegno tecnico elettrico al fine di indicare correttamente e compiutamente caratteristiche e modalità del posizionamento e dei collegamenti di cavi, apparecchiature e sistemi di sicurezza e comando, adottando le modalità di codifica ed archiviazione (informatica od in cartaceo) delle rappresentazioni grafiche realizzate.

h) Tecnico del marketing

Tali lavoratori conoscono modelli e strumenti di marketing strategico (posizionamento prodotto, analisi per matrici, metodi di segmentazione, il portafoglio prodotti), i principi relativi al ciclo di vita del prodotto (leve del marketing mix: prodotto, prezzo, distribuzione, pubblicità), i sistemi di distribuzione (vendita in franchising per posizionare il prodotto nei canali distributivi), tecniche di analisi economiche e di budgeting per il calcolo della ripartizione degli investimenti, teorie del marketing (marketing strategico, bisogni, domanda; settori, mercati; posizionamento strategico; vantaggio competitivo; targeting e segmentazione; marketing management, marketing operativo), tecniche di organizzazione e gestione rete vendita. Essi conoscono altresì le principali metodologie della ricerca di mercato (indagini di scenario, ricerche sui comportamenti d'acquisto), tecniche e strumenti per la rilevazione della customer satisfaction, modelli e strumenti di marketing operativo (meccanismi e strategie di comunicazione pubblicitaria, leva promozionale), la qualità del servizio nei processi marketing-vendite (comportamenti professionali, indicatori), nonché l'organizzazione aziendale (sistema impresa, processo strategico, visione, missione, obiettivi, analisi strategica, fattori chiave di successo, pianificazione strategica), le metodologie e gli strumenti di benchmarking per configurare l'offerta di prodotti/servizi. *Competenze*

Tra le competenze di ruolo ad essi attribuibili è possibile annoverare: **garantire il posizionamento del prodotto/servizio all'interno del segmento di mercato identificato**, ideando una politica di prezzi sostenibile in rapporto alle condizioni di mercato, coerente con gli obiettivi di profitto stabiliti, progettando piani di consolidamento delle quote di mercato e di penetrazione in nuovi mercati, valutando la tipologia di canale di distribuzione del prodotto/servizio, di organizzazione e diversificazione geografica della rete vendita, tenendo

conto delle modalità e dei termini di approvvigionamento; **valutare l'andamento di mercato dei propri prodotti/servizi**, interpretando report previsionali e a consuntivo sull'andamento delle vendite, analizzandone gli scostamenti rispetto agli obiettivi previsti, monitorando l'andamento delle vendite della concorrenza, presentando alla direzione dati significativi e proposte di sviluppo del business, svolgendo e coordinando ricerche sulla soddisfazione dei clienti; **coordinare le operazioni di lancio e vendita del prodotto/servizio**, elaborando la presentazione del prodotto/servizio e concepire modelli e strutture espositive per il display standard e promozionale dei prodotti/servizi offerti, utilizzando tecniche di trade marketing, programmando e coordinando attività promozionali e pubblicitarie, pianificando la comunicazione aziendale in relazione ai prodotti/servizi di propria competenza; **configurare un'offerta di prodotti/servizi**, comparando le performance dei prodotti/servizi attuali con la qualità attesa dal target cliente, definendo le caratteristiche connotative del prodotto/servizio coerenti con le attese del cliente e con gli obiettivi aziendali, identificando le caratteristiche specifiche (in termini di domande, gusti, propensioni) del target di cliente, identificando gli obiettivi di profitto fissati dalla direzione aziendale, identificando le modalità con le quali tali domande possono essere soddisfatte; **analizzare il mercato di riferimento**, decodificando i feedback provenienti dal mercato di riferimento (tendenze di prodotto, tecnologie, fattori di rischio), identificando nuove aree geografiche per acquisire nuove fette di mercato, interpretando motivazioni, gusti e comportamenti dei consumatori, delineando le propensioni all'acquisto a fini previsionali, mettendo a confronto il sistema di offerta dei competitor.

i) Agente e rappresentante di commercio;

Tali lavoratori conoscono tecniche di negoziazione, il colloquio di vendita, la contrattazione, il customer care, la customer satisfaction, il merchandising, le modalità degli accordi commerciali, il potenziale di vendita, la strategia di vendita, tecniche di lettura dell'andamento della domanda di beni e servizi, nonché le esigenze del cliente, il marketing strategico e operativo e il canale distributivo del prodotto/servizio. Essi conoscono altresì previdenza e assistenza, il contratto di agenzia, diritti e doveri dell'Agente, tecniche di costituzione dell'impresa, principi di contabilità generale, nonché la normativa fiscale e tributaria e i titoli di credito. *Competenze*

Tra le competenze di ruolo ad essi attribuibili è possibile annoverare: **stipulare accordi commerciali**, definendo le strategie delle opportunità di vendita, valorizzando il prodotto/servizio, applicando tecniche di decisioni making, attuando modalità conformi alle norme di diritto commerciale, orientando la vendita alla soddisfazione del cliente, fidelizzando il cliente e adottando tecniche di visual merchandising; **organizzare le tecniche di vendita**, analizzando dati di mercato, valutando i risultati di vendita, confrontando politiche di prodotto; **tutelare gli aspetti normativi e previdenziali**, relazionandosi con gli enti previdenziali (ENASARCO e INPS) e applicando le norme del codice civile e degli Accordi Economici Collettivi (AAEECC).

j) Tecnico della produzione della birra;

Tali lavoratori conoscono tecniche e procedure di sanificazione degli impianti, la normativa per quanto riguarda l'igiene e la sicurezza dei prodotti destinati all'alimentazione, la normativa per la sicurezza alimentare (controlli, certificazione e rintracciabilità), le caratteristiche e modalità di funzionamento degli impianti e dei macchinari cpi (cleaning in place), tecniche e materiali per il confezionamento della birra, dosaggio priming e carbonatazione forzata, elementi di chimica dei processi, elementi di fisica dei fluidi, elementi di termodinamica, filtrazione a farine fossili e a membrane (cartucce e cartoni), le tecniche di rifermentazione, gli standard di qualità delle birre, la meccanica dell'imbottigliamento, la normativa brassicola. Essi conoscono altresì tecniche e procedura di maltificazione, tecniche e procedure di macinazione, metodi di lettura e valutazione di una ricetta, tecniche di analisi delle acque di ammostamento, tecniche e procedura di ammostamento, nonché le fasi del processo di maturazione della birra, la meccanica del processo di fermentazione, le procedure di controllo e gli standard di qualità dei prodotti alimentari e delle materie prime, le tecniche di lavaggio, allontanamento, il recupero e la propagazione dei lieviti, le tecniche di fermentazione. *Competenze*

Tra le competenze di ruolo ad essi attribuibili è possibile annoverare: **garantire la sanificazione degli impianti e delle strutture adibite alle lavorazioni**, effettuando le operazioni di cleaning in place, effettuando le operazioni di trattamento e lavaggio automatico verificando il rispetto delle procedure previste, gestendo la documentazione relativa alle procedure di sanificazione delle industrie di produzione alimentare, provvedendo all'adeguamento alla Normativa per quanto riguarda l'igiene e la sicurezza dei prodotti destinati all'alimentazione, scegliendo le tecniche idonee per la valutazione dell'efficacia delle procedure di sanificazione; **gestire il processo di condizionamento e imbottigliamento della birra**, applicando i metodi analitici al mosto in fermentazione, procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), procedure di avvio e regolazione dei macchinari per il confezionamento di prodotti alimentari, procedure di sicurezza in produzione, tecniche di gestione dei fluidi e loro movimentazione, tecniche di regolazione delle temperature di rifermentazione e stoccaggio, utilizzando dispositivi di controllo della produzione, macchinari per infustamento, macchinari per l'etichettatura dei prodotti, materiali per imbottigliamento; **gestione del processo di produzione del mosto**, applicando i metodi analitici al liquido in ammostamento, metodi di valutazione delle materie prime utilizzate, procedure di gestione dei processi di ammostamento, procedure di regolazione e definizione dei parametri del processo di produzione, procedure di sicurezza in produzione, eseguendo le operazioni di macinazione, le procedure di maltificazione, utilizzando gli strumenti e le attrezzature per la macinazione, gli strumenti e le attrezzature per la maltificazione; **gestione del processo di produzione della birra**, applicando i metodi analitici al prodotto in fermentazione, le tecniche analitiche per determinare la vitalità dei lieviti, metodi di controllo temperatura, procedure di gestione dei processi di fermentazione, procedure di sicurezza in produzione, controllando la qualità dei prodotti alimentari e delle materie prime utilizzati per la produzione

della birra (es: cereali maltati e non maltati, luppolo, lievito, succedanei, spezie, frutta, ecc.), utilizzando gli strumenti per la valutazione del processo e metodi per la filtrazione del prodotto finito.

k) Tecnico della conduzione del vigneto e della vinificazione;

Tali lavoratori conoscono criteri e metodi per la valutazione dei rischi, la legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e l'importanza dell'applicazione delle norme di sicurezza, metodi di sorveglianza, misure generali di tutela, organi di vigilanza, controllo, assistenza, i principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo, i principali rischi legati all'uso di attrezzature, i principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità, le procedure di emergenza e primo soccorso, uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale.. Essi conoscono altresì i principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza, la sicurezza sul lavoro (regole e modalità di comportamento generali e specifiche), adempimenti contabili, adempimenti tributari, nozioni di base di contrattualistica e di disciplina previdenziale, nozioni di base di organizzazione e pianificazione del lavoro, nozioni di base su prodotti e servizi assicurativi business, nozioni di base su prodotti e servizi bancari business, nonché principi di fisiologia vegetale (caratteristiche fisiche, chimiche e biologiche) principi di patologia vegetale e patologia vegetale forestale, specie e varietà colturali e relative caratteristiche, tecniche di coltivazioni delle piante da semina e da frutto e forestali, tecniche di riconoscimento, prevenzione e cura delle patologie più comuni delle piante e dei terreni. Essi conoscono inoltre le caratteristiche fisiche, chimiche e biologiche dei terreni e pratiche agronomiche e florovivaistiche, elementi di pedologia (composizione, genesi e modifica del suolo), le principali tecniche di inerbimento e diserbo per la gestione del suolo, principi e tecniche di tutela del suolo, caratteristiche fisiche e chimiche delle vinacce, i principali riferimenti legislativi e normativi, comunitari, nazionali e regionali, in materia di HACCP e igiene dei prodotti alimentari, le norme in materia di smaltimento delle vinacce e degli scarti di produzione del vino, le procedure di predisposizione delle vinacce per il loro riutilizzo, nonché caratteristiche e modalità di funzionamento degli impianti e dei macchinari cpi (cleaning in place), requisiti igienico-sanitari degli ambienti di produzione e stoccaggio, tecniche e procedure di sanificazione degli impianti, le tipologie di controllo della sanificazione caratteristiche principali e modalità di funzionamento dei macchinari per la vendemmia, incluse vendemmiatrici meccaniche e macchinari innovativi, nonché le metodologie di gestione e di organizzazione efficace di un cantiere di raccolta delle uve, i sistemi e le tecniche di produzioni agricola (agricoltura tradizionale, integrata, biologica), le tecniche di raccolta delle uve, le caratteristiche del processo di fermentazione delle uve anche in relazione ad eventuali disciplinari relativi a produzioni di qualità, caratteristiche e modalità di funzionamento dei macchinari e degli impianti per la vinificazione, caratteristiche fisiche e chimiche e proprietà organolettiche delle uve raccolte e dei prodotti della vinificazione tecniche di affinamento del vino, le tecniche di

invecchiamento del vino anche in relazione ad eventuali disciplinari relativi a produzioni di qualità. Essi conoscono altresì le caratteristiche di base della risposta delle piante agli interventi di potatura, le caratteristiche agronomiche del vigneto, le caratteristiche e la composizione delle principali tipologie di concimi e fertilizzanti in commercio, i fabbisogni nutrizionali della vite nella fase di crescita e nella fase adulta principi guida delle coltivazioni biologiche e biodinamiche, le tecniche di potatura integrata con l'uso di macchine potatrici, le tecniche di innesto, le tecniche specifiche di potatura per le diverse tipologie di vite norme relative all'imbottigliamento e alla vendita e commercializzazione del vino, le caratteristiche e le modalità di funzionamento dei macchinari e degli impianti per l'imbottigliamento e l'etichettatura, le caratteristiche fisiche e chimiche e le proprietà organolettiche delle uve raccolte e dei prodotti della vinificazione, le specifiche norme sanitarie per l'imbottigliamento, le caratteristiche chimiche e microbiologiche dell'uva e dei prodotti di vinificazione, le reazioni fisico-chimiche e microbiologiche legate alla fermentazione delle uve, principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza, le tecniche di degustazione ed analisi sensoriale del vino, gli strumenti di misurazione della temperatura, umidità, grado di fermentazione, ecc.

Competenze

Tra le competenze di ruolo ad essi attribuibili è possibile annoverare: **curare gli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro**, applicando le misure di tutela e di prevenzione, tecniche di primo soccorso, individuando gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, riconoscendo e valutando le diverse tipologie di rischio, riconoscendo i principali rischi legati all'uso di attrezzature, usando e mantenendo correttamente i principali dispositivi di protezione individuale; **curare gli aspetti organizzativi e amministrativi dell'attività**, adempiendo agli obblighi tributari, espletando adempimenti amministrativi e burocratici, espletando gli adempimenti contabili prescritti, occupandosi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività, provvedendo all'approvvigionamento dei materiali e degli strumenti necessari allo svolgimento dell'attività, tenendo i rapporti con istituti di credito e bancari, organizzando l'attività dei dipendenti e stabilirne i carichi di lavoro; **garantire la cura e prevenzione integrata delle coltivazioni vegetali e agro-forestali**, definendo un sistema di difesa colturale integrato, con strategie di applicazione selettiva degli interventi, individuando e riconoscendo patologie, insetti e parassiti, funghi e batteri, più significativi e diffusi, individuando gli interventi appropriati di prevenzione e cura in relazione alle patologie rilevate, valutando lo stato fitopatologico delle piante accertandone il livello di salute; **assicurare la gestione del terreno**, individuando le operazioni di gestione del terreno (lavorazioni, inerbimento, diserbo) necessarie a mantenerne elevata la fertilità e le potenzialità produttive anche in considerazione di un approccio multifunzionale all'agricoltura, programmando il piano delle lavorazioni sulla base degli indicatori agronomici e florovivaistici, valutando lo stato e la qualità del terreno (livello di drenaggio, magro o grasso, sabbioso, argilloso); **organizzare lo smaltimento delle vinacce**, gestendo le attività di stoccaggio e trasporto delle vinacce ai luoghi di smaltimento, controllando

il percorso di smaltimento delle vinacce verso i luoghi di smaltimento, verificando che le vinacce non siano sversate nell'ambiente o riutilizzate in modo improprio, monitorando le attività di predisposizione delle vinacce per il loro riutilizzo nelle distillerie o per la concimazione; **gestire la sanificazione degli impianti e delle strutture adibite alle lavorazioni**, gestendo gli impianti cpi (cleaning in place) di trattamento e lavaggio automatico verificando il rispetto delle procedure previste, gestendo la documentazione relativa alle procedure di sanificazione delle industrie di produzione alimentare, scegliendo le tecniche idonee per la valutazione dell'efficacia delle procedure di sanificazione; **organizzare la vendemmia**, allestendo un cantiere di raccolta delle uve anche prevedendo l'impiego di vendemmiatrice meccanica, organizzando e coordinando il lavoro degli operatori della vendemmia verificando il rispetto delle condizioni di sicurezza, monitorando le attività di raccolta delle uve, organizzando e coordinando le attività di trasporto delle uve raccolte alla cantina, pianificando l'attività della vendemmia tenendo conto delle condizioni meteorologiche e del grado di maturazione raggiunto dall'uva; **garantire il monitoraggio e il coordinamento delle attività di vinificazione**, applicando le eventuali prescrizioni dei disciplinari per le produzioni di qualità e le indicazioni dell'enologo nelle diverse fasi della vinificazione, definendo le modalità di lavorazione delle uve sulla base degli esiti delle analisi preliminari, individuando gli interventi necessari per l'affinamento del vino (batonnage, aggiunte di anidride solforosa, colmature, ecc.), leggendo le caratteristiche fisiche, organolettiche e di maturazione dell'uva, il grado zuccherino, l'acidità, l'acqua, la colorazione, il diametro dell'acino, ecc., riconoscendo le differenti tipologie e varietà in ingresso, monitorando le attività pre-fermentatura e pressatura delle uve bianche, di pigiatura, di fermentazione, di svinatura del vino rosso; **gestire il vigneto**, organizzando e monitorando un piano di concimazione in relazione al tipo di piante, alla loro età e ai parametri di coltura biologica, scegliendo i prodotti concimanti in relazione alla tipologia di intervento da effettuare (concimazione di fondo, di mantenimento o straordinaria), riconoscendo i sintomi di carenze nutritive, programmando le piante di vite in coltivazione per intervenire con apporti fertilizzanti, programmando e monitorando le potature delle piante in relazione alla tipologia ed alle esigenze delle piante, verificando e monitorando i vari tipi di innesto; **monitorare il confezionamento del vino**, gestendo lo stoccaggio e l'imballaggio delle bottiglie per la spedizione/vendita, monitorando l'imbottigliamento ed il confezionamento del vino garantendo il rispetto delle norme di igiene e sicurezza alimentare, verificando la corretta etichettatura delle bottiglie, stabilendo la qualità dell'assemblaggio e le condizioni di modificazione e garantire la tracciabilità dei prodotti vinicoli, predefinendo la combinazione ottimale tra prodotti vinicoli di diverse botti, terre e zone; **effettuare l'analisi sensoriale della composizione dei prodotti vinicoli**, applicando tecniche di relazione e comunicazione efficace con i fornitori, riconoscendo le caratteristiche fisiche, chimico-biologiche ed organolettiche del vino (grado zuccherino, alcool, acidità, acqua, tannini, colorazione, diametro dell'acino, ecc.) nelle diverse fasi di vinificazione, valutando la qualità alimentare e degustativa dei prodotti vinicoli nelle diverse fasi di vinificazione.

- l) Altri profili affini ai precedenti.

QUARTO LIVELLO

Appartengono a questo livello i lavoratori che svolgono attività complesse di carattere tecnico o amministrativo che richiedono specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnicopratiche e i lavoratori che guidano, coordinano e controllano squadre di altri lavoratori ed eseguono interventi ad elevato grado di difficoltà di aggiustaggio, montaggio revisione o manutenzione.

Le *competenze trasversali* ad essi associate sono: 1) **coordinarsi con gli altri**; 2) **orientamento al servizio**; 3) **flessibilità**; 4) **gestione del tempo**; 5) **negoiazione**; 6) **problem solving**; 7) **pensiero critico**; 8) **gestione dei conflitti**; 9) **comunicazione efficace**; 10) **resilienza**. Esse vengono applicate in contesti determinati, complessi ed esposti a cambiamenti imprevedibili, garantendo la conformità degli obiettivi conseguiti in proprio e da altre risorse, identificando e programmando interventi di revisione e sviluppo, identificando le decisioni e concorrendo al processo attuativo.

Le *competenze digitali* sono riportate nella colonna centrale della tabella che segue, dando evidenza del relativo livello di padronanza delle medesime:

Area delle Competenze	Competenze Digitali	Padronanza
1: Alfabetizzazione su informazioni e dati	1.1 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali	5
	1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali	
	1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali	
2: Collaborazione e comunicazione	2.1 Interagire con gli altri attraverso le tecnologie	
	2.2 Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali	
	2.3 Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali	
	2.4 Collaborare attraverso le tecnologie digitali	
	2.5 Netiquette	
3: Creazione di contenuti digitali	3.1 Sviluppare contenuti digitali	
	3.2 Integrare e rielaborare contenuti digitali	
	3.3 Copyright e licenze	
	3.4 Programmazione	
4: Sicurezza	4.1 Proteggere i dispositivi	
	4.2 Proteggere i dati personali e la privacy	
	4.3 Proteggere la salute e il benessere	
	4.4 Proteggere l'ambiente	
5: Risolvere problemi	5.1 Risolvere problemi tecnici	
	5.2 Individuare bisogni e risposte tecnologiche	
	5.3 Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali	
	5.4 Individuare i divari di competenze digitali	

Profili esemplificativi:

- a) **Disegnatore progettista con sistemi CAD**
 Tali lavoratori conoscono normative e criteri progettuali, la tecnologia dei materiali, tecniche di analisi e di fattibilità del progetto, nonché tecniche CAD per la progettazione, tecniche di modellazione, tecniche di rendering, tecniche di animazione virtuale ed elementi di stampa 3D. Essi conoscono altresì tecniche di stampa, tecniche di presentazione del progetto, tecniche di informatica applicata e tecniche di reportistica. *Competenze*

Tra le competenze attese di ruolo associate è possibile annoverare: **analizzare l'idea progetto per contestualizzare soluzioni di fattibilità**, elaborando dati e informazioni, analizzando gli aspetti normativi, della tecnologia dei materiali, dei costi e della sostenibilità ambientale, individuando possibili soluzioni progettuali nel rispetto del rapporto forma/funzione/realizzazione, pianificando le fasi di lavoro, verificando la fattibilità delle scelte individuate, definendo la soluzione progettuale più idonea; **curare la realizzazione del progetto esecutivo per la realizzazione del prodotto**, creando modelli di studio, eseguendo il disegno tecnico in scala, realizzando oggetti attraverso la geometria solida costruttiva, elaborando la stampa 3D dell'oggetto, definendo il progetto finale per la realizzazione del prodotto; **provvedere alla produzione del materiale tecnico relativo al progetto**, estrapolando i dati progettuali, definendo il layout di stampa, trasferendo gli elaborati grafici su supporto cartaceo o digitale, redigendo documentazione tecnica del progetto, producendo presentazioni del progetto.

b) Addetto alla vendita al pubblico / Commesso;

Tali lavoratori conoscono caratteristiche e termini delle vendite promozionali all'interno del reparto/punto vendita, le principali caratteristiche e tipologie dei prodotti presenti nel reparto, procedura e modalità di gestione dei reclami da parte della clientela, caratteristiche e tipologie dei prodotti venduti, elementi di marketing applicato all'acquisto della merce da parte dei clienti, elementi di customer care, le caratteristiche del target della clientela, nonché caratteristiche del regolamento interno del punto vendita, le modalità di comunicazione, alla direzione/responsabile punto vendita, di eventuali sottrazioni di merce all'interno del punto vendita, le caratteristiche del target della clientela, principali tecniche e modalità di sorveglianza dei comportamenti della clientela all'interno del punto vendita. Essi conoscono altresì le procedure di controllo qualitativo e quantitativo della merce da esporre sugli scaffali, le principali modalità di pulizia e riordino degli spazi/scaffali per l'esposizione merce, le procedure di gestione delle merci, le principali tecniche e modalità espositive della merce, caratteristiche e funzioni dei principali strumenti di prezzatura della merce, nonché i sistemi di immagazzinamento e movimentazione merci e le procedure di controllo qualitativo e quantitativo della merce in entrata. Essi conoscono inoltre i concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza sul lavoro (rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione aziendale, diritti e doveri dei vari soggetti aziendali, organi di vigilanza, controllo, assistenza), i rischi caratteristici del settore o comparto di appartenenza dell'azienda e specifici riferiti alla mansione (ad es. derivanti da eccessivo carico di lavoro, scarsa autonomia, risorse disponibili insufficienti, conflitti e comportamenti negativi), l'uso e manutenzione dei dispositivi di protezione individuale (DPI), gli aggiornamenti periodici con riferimento ai rischi specifici e con particolare riguardo al settore produttivo aziendale, alle novità normative, alle innovazioni nelle misure di prevenzione. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **provvedere al monitoraggio delle operazioni di acquisto**, segnalando alla direzione/responsabile punto

vendita, eventuali sottrazioni di merce, adottando le tecniche di sorveglianza sui comportamenti della clientela all'interno del punto vendita, indicando alla clientela i comportamenti da tenere all'interno del punto vendita, secondo le indicazioni aziendali (ad es. modalità di raccolta della merce prescelta per la fase di pagamento con appositi contenitori/carrelli, divieto di apertura delle confezioni, ecc.), utilizzando strumenti di sorveglianza; **fornire assistenza all'acquisto**, individuando soluzioni e proposte corrispondenti alle esigenze dei clienti, comunicando alla direzione/responsabile punto vendita le critiche e lamentele della clientela, secondo le procedure e modalità previste, proponendo al cliente le promozioni in corso su determinati articoli, illustrando i benefici e termini della vendita promozionale, descrivendo le caratteristiche della merce in vendita illustrando se necessario le modalità d'uso, rilevando le esigenze e le richieste del cliente, provvedendo all'utilizzo degli strumenti di registrazione entrata/uscita merci; **provvedere all'allestimento banchi e scaffali di vendita**, verificando la corretta integrità e conformità delle merci da esporre sui banchi/scaffali, provvedendo, secondo le modalità previste e con l'utilizzo degli specifici strumenti, alle operazioni di prezzatura delle merci, provvedendo alle ordinarie operazioni di pulire e ordine gli spazi espositivi/scaffali, adottando le procedure di gestione degli ordini e stoccaggio merci, disponendo, secondo le modalità previste e le indicazioni aziendali, la merce in vendita; **partecipare allo scaricamento e al controllo della merce in entrata**, verificando la corretta integrità e conformità delle merci in entrata, utilizzando, secondo le procedure, i macchinari per carico/scarico merci, provvedendo all'utilizzo degli strumenti di registrazione entrata/uscita merci, adottando le procedure di gestione degli ordini e stoccaggio merci; **gestire in sicurezza di mansioni con possibile causa di stress lavoro-correlato**, contribuendo a eliminare o ridurre emergenze o pericoli che possono verificarsi all'interno del contesto di lavoro, adoperandosi direttamente per eliminare o ridurre emergenze o pericoli che possono verificarsi all'interno dell'azienda, utilizzando in modo adeguato e secondo le prescrizioni, le attrezzature e i macchinari da lavoro, le sostanze tossiche, i mezzi di movimentazione e trasporto e i dispositivi di sicurezza e quelli di protezione individuale, operando applicando tecniche adeguate ad eseguire in condizioni di sicurezza le lavorazioni con possibile causa di stress lavoro-correlato, prendere parte ai programmi formativi e di addestramento prescritti dalla normativa vigente e sottoporsi periodicamente ai controlli sanitari presso il medico competente, identificando fattori di rischio per la sicurezza e la salute, generali e connessi a mansioni con possibile causa di stress lavoro-correlato (eccessivo carico di lavoro, scarsa autonomia, risorse disponibili insufficienti, conflitti e comportamenti negativi, posizione nella organizzazione non gratificante ed insufficiente gestione del cambiamento, ecc.) prevenendo e gestendo eventuali imprevisti od emergenze secondo le procedure stabilite.

c) Addetto al confezionamento di prodotti alimentari;

Tali lavoratori conoscono criteri e metodi per la valutazione dei rischi, la legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e importanza dell'applicazione delle norme di sicurezza, metodi

di sorveglianza, misure generali di tutela, organi di vigilanza, controllo, assistenza, principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo, principali rischi legati all'uso di attrezzature, principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità, procedure di emergenza e primo soccorso, uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale, nonché le procedure relative alle operazioni di ricezione/spedizione delle materie prime/materiali e merci, le caratteristiche e le modalità di funzionamento dei mezzi per il carico/scarico delle materie prime/dei materiali e merci, la sicurezza sul lavoro (regole e modalità di comportamento generali e specifiche), la modulistica per la registrazione delle operazioni di ricezione/spedizione delle materie prime/materiali e merci, i principali riferimenti legislativi e normativi, comunitari, nazionali e regionali, in materia di HACCP e igiene dei prodotti alimentari, principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza. Essi conoscono altresì tecniche e procedure di pulizia e sanificazione di locali ed attrezzature, le caratteristiche e principi generali di funzionamento delle attrezzature, macchine e macchinari impiegati, le caratteristiche e modalità d'uso dei prodotti per la pulizia e la sanificazione di locali e attrezzature, i principali processi produttivi e lavorativi della filiera agro-alimentare, proprietà e caratteristiche dei materiali delle soluzioni di packaging per il confezionamento dei prodotti alimentari, strumenti e tecniche per l'analisi qualitativa agroalimentare, nonché la tracciabilità ed etichettatura prodotti agro-alimentari, le tecnologie aidc (automatic identification and data capture), le tecniche di confezionamento sottovuoto, le tecniche di confezionamento di prodotti alimentari solidi, le procedure aziendali di carico e scarico dei materiali, le specifiche norme sanitarie (HACCP) per il confezionamento dei prodotti alimentari solidi, le principali caratteristiche fisiche e biologiche dei prodotti da confezionare, gli obblighi di legge sul confezionamento ed etichettatura dei prodotti alimentari trasformati, i materiali per il confezionamento dei prodotti alimentari solidi, granulari e in polvere. Essi conoscono inoltre le caratteristiche e le modalità di funzionamento dei macchinari e degli impianti per l'imbottigliamento/invasettamento/riempimento e l'etichettatura e la soffiatura delle bottiglie in pet tipologie e caratteristiche dei materiali utilizzati per il confezionamento (vetro, plastica, pet, tetrapak, ecc.).

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **curare gli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro**, applicando le misure di tutela e di prevenzione, tecniche di primo soccorso, individuando gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, riconoscendo e valutando le diverse tipologie di rischio, riconoscendo i principali rischi legati all'uso di attrezzature, usando e mantenendo correttamente i principali dispositivi di protezione individuale; **concorrere al ricevimento/spedizione della materia prima/materiali/merci**, producendo la documentazione di registrazione prevista, verificando la corrispondenza tra merci movimentate e documentazione corrispondente e l'integrità delle merci, effettuando le operazioni di carico/scarico della materia prima/dei materiali e merci utilizzando

mezzi adeguati; **provvedere alla pulizia dell'area di lavoro e dei macchinari**, predisponendo ed allestendo gli spazi di lavoro le attrezzature ed i macchinari, mantenendo ordinati e puliti gli spazi di lavoro le attrezzature ed i macchinari, durante e al termine delle attività nel rispetto delle norme in materia di igiene e sicurezza, adottando una adeguata tenuta personale e comportamenti adeguati al mantenimento delle condizioni di igiene e sicurezza previste; **provvedere all'etichettatura e alla tracciabilità dei prodotti agro-alimentari**, adottando modalità di identificazione e codificazione automatica definendo una produzione per lotti, definendo con fornitori e clienti un sistema di procedure per assicurare la tracciabilità dei prodotti agroalimentari, determinando modalità di confezionamento ed etichettatura conformi agli standard di sicurezza e qualità del prodotto alimentare, individuando gli elementi richiesti per la tracciabilità in entrata ed in uscita dei diversi prodotti (identificazione operatori, prodotti, trasformazioni, ecc.) monitorare il funzionamento degli impianti di confezionamento, verificando il corretto svolgimento delle operazioni di confezionamento dei prodotti finiti, sulla base dei parametri di sicurezza e qualità definiti; **effettuare il confezionamento dei prodotti alimentari solidi, granulari e in polvere**, predisponendo le etichette ed eseguire l'etichettatura delle confezioni, utilizzando in sicurezza le macchine etichettatrici/per chiudere e le stampanti, eseguendo il riempimento e dosaggio, utilizzando in sicurezza le macchine per il riempimento e dosaggio, la chiusura in sottovuoto, utilizzando in sicurezza le macchine confezionatrici sottovuoto, la chiusura, utilizzando in sicurezza le macchine confezionatrici; **effettuare il confezionamento dei prodotti alimentari liquidi, semiliquidi e pastosi**, eseguendo la chiusura utilizzando in sicurezza le macchine tappatrici/per chiudere, l'imbottigliamento/invasettamento/riempimento utilizzando in sicurezza le macchine riempitrici, predisponendo le etichette ed eseguire l'etichettatura delle confezioni, utilizzando in sicurezza le macchine etichettatrici/per chiudere e le stampanti, utilizzando macchinari per soffiatura delle bottiglie in pet.

d) Addetto qualificato alla lavorazione delle carni

Tali lavoratori conoscono elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato, il formato tipo di contratto, i principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori, aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali, gli obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio, modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto, aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo, principi e norme di esercizio dell'attività professionale di addetto qualificato alle vendite in forma di impresa, procedimento di iscrizione al Registro delle Imprese – CCIAA. Essi conoscono altresì i processi di lavorazione delle carni (caratteristiche, nuove tecnologie, normativa), apparecchiature, strumentazioni e macchinari di lavorazione delle carni, la conservazione dei tagli e semilavorati carnei, i metodi di sezionatura, disosso, sfesatura, tagli anatomici, toelettatura, taglio finale, resa,

nonché le tipologie di carni e caratteristiche fisiche e organolettiche, principali tagli di carne bovina (tagli del quarto posteriore e del quarto anteriore) e suina. Essi conoscono inoltre le produzioni locali, gli additivi, macchinari e ambienti di lavorazione, tecniche e fasi di lavorazione (mondatura, macinazione, impasto, insaccamento, legatura, cottura/stufatura, asciugatura, stagionatura), involucri, etichettatura, il controllo della qualità – processo, prodotto, le varietà di salumi artigianali e industriali, le principali razze suine e bovine da utilizzare nella produzione dei salumi insaccati, le parti da cui vengono ricavati i salumi insaccati, il confezionamento, l'etichettatura, le varietà di prosciutti, macchinari e ambienti di lavorazione, tecniche e fasi di lavorazione (rifilatura, salatura, pre-stagionatura, sugnatura, stagionatura e marchiatura, spillatura), nonché le caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari (tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione del piano di lavoro e delle attrezzature utilizzate), principi di igiene e cura della persona, sistemi e metodi di gestione dell'igiene dell'ambiente di lavoro (pulizia e sanificazione dei locali, monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti), principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni, la normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **lavorare in sicurezza**, pervenendo e riducendo il rischio professionale, ambientale e del beneficiario, adottando stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali, adottando comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico, adottando comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti, adottando comportamenti per la prevenzione degli incendi; **valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero**, valutando la qualità dei manufatti prodotti, comprendendo e applicando le procedure di qualità interne all'azienda, controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore, individuando le criticità e proporre interventi di miglioramento; **esercitare la professione di addetto qualificato alla lavorazione delle carni**, definendo le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato alle vendite, negoziando le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente, stipulando i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili, avviando e gestendo il procedimento di iscrizione al Registro delle Imprese – CCIAA, conoscendo e comprendendo le caratteristiche della prestazione professionale di addetto qualificato alla lavorazione delle carni, individuando, in termini di caratteristiche fondamentali, i processi di riferimento della lavorazione delle carni, le nuove tecnologie, la normativa in europea, nazionale e regionale applicabile, conoscendo e comprendendo le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore in oggetto, (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio; **realizzare tagli e trattamenti dei prodotti carnei destinati alla vendita o a ulteriori lavorazioni**, effettuando tagli e trattamenti di prodotti carnei destinati direttamente alla vendita o alla

trasformazione, effettuando la prima lavorazione e i tagli a regola d'arte, selezionando i tagli carnei più idonei da utilizzare in relazione al prodotto da realizzare, prevedendo le caratteristiche della carne sottoposta alle differenti tipologie di lavorazione e manipolazione, riconoscendo le diverse tipologie di carni e le caratteristiche fisiche e anagrafiche dei differenti tagli (età, caratteristiche organolettiche, stato di salute, ecc.), utilizzando la strumentazione più adeguata (coltelli, seghe elettriche, ecc.) in relazione agli interventi e caratteristiche della carne, adottando sistemi di conservazione dei tagli carnei e dei semilavorati; **lavorare i prodotti carnei per la produzione di insaccati**, applicando le tecniche per la produzione di insaccati con metodi naturali o meccanizzati, selezionando i tagli carnei più idonei da utilizzare in relazione al prodotto da realizzare, individuando gli ingredienti e applicando tecniche per la realizzazione di miscele di carni macinate (con prodotti aromatizzanti), insaccando e realizzando la legatura degli insaccati manualmente o con macchine automatiche, eseguendo la cottura/stufatura tenendo sotto controllo la temperatura, seguendo le fasi di asciugatura e stagionatura controllando i parametri di umidità e temperatura, verificando la qualità del processo e del prodotto; **lavorare i prodotti carnei per la produzione di pezzi interi di salumeria**, applicando le tecniche per la produzione di pezzi interi di salumeria, selezionando e verificando le condizioni in ingresso della coscia, applicando le tecniche corrette di lavorazione per le fasi di produzione (rifilatura, salatura, pre-stagionatura, sugnatura, stagionatura e marchiatura, spillatura e confezionamento), controllando i parametri di umidità e temperatura durante tutte le fasi di produzione, verificando la qualità del processo e del prodotto; **condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro**, lavando e sanificando l'area di lavoro, applicando sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni, utilizzando detergenti e detersivi adeguati, applicando le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti, monitorando la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione, lavando e riponendo le attrezzature e i contenitori utilizzati, applicando sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni, utilizzando detergenti e detersivi adeguati, garantendo il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti, identificando le principali tipologie di intossicazione alimentare ed individuandone le possibili cause e fonti di rischio e contaminazione, applicando le procedure volte a garantire il rispetto delle condizioni igienico-sanitarie adeguate al trattamento ed alla manipolazione degli alimenti, curando la propria igiene personale.

e) Addetto alla trasformazione di frutta e ortaggi

Tali lavoratori conoscono i contenuti tecnici previsti dalla normativa vigente per la formazione obbligatoria degli addetti a lavori sotto tensione (inquadramento legislativo e normativo, ruoli e responsabilità; fondamenti di fisica ed impiantistica elettrica; antinfortunistica), i rischi caratteristici del settore o comparto di appartenenza dell'azienda e specifici riferiti alla mansione (ad es. derivanti da operazioni su impianti e macchine utilizzate per il processo produttivo, con organi in movimento, superfici taglienti ecc.), l'uso e la manutenzione dei dispositivi di protezione individuale (DPI), i concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza sul lavoro

(rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione aziendale, diritti e doveri dei vari soggetti aziendali, organi di vigilanza, controllo, assistenza). Essi conoscono altresì le tipologie di carta e cartone, materie plastiche (PE, PET,PVC,PS,PP..) e materiali metallici (alluminio, acciaio,..), le caratteristiche e modalità di funzionamento dei macchinari e delle attrezzature di lavoro, le tecniche e procedure di confezionamento in sottovuoto, le tecniche e procedure di chiusura sigillamento delle confezioni, nonché le caratteristiche e modalità di impiego dei diversi prodotti per la pulizia (detergenti, sgrassanti, igienizzanti, ecc), principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle relative norme, le tecniche di pulizia e igienizzazione degli ambienti e attrezzature di lavoro. Essi conoscono inoltre elementi di igiene del lavoro, le fasi della trasformazione delle diverse tipologie di prodotto (cottura, omogeneizzazione, concentrazione, essiccamento ecc), i principali macchinari per la pelatura/scottatura, macinazione/triturazione, passatura e pastorizzazione dei semilavorati, le tipologie e le caratteristiche degli ortaggi e della frutta, le tecniche di conservazione dei prodotti vegetali, il ciclo di trasformazione degli ortaggi(fasi, attività, tecniche e tecnologie), nonché i principali macchinari per la spremitura, omogeneizzazione, pastorizzazione e filtratura dei semilavorati, le fasi della trasformazione delle diverse tipologie di prodotto (cottura, omogeneizzazione, concentrazione, essiccamento ecc), i principali impianti e macchinari per la prima lavorazione alimentare e loro utilizzo, le operazioni di lavaggio, denocciolatura, detorsolatura, il processo di realizzazione della polpa (frutta -ortaggi), le materie prime vegetali. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **gestire in sicurezza di lavorazioni su macchinari o impianti fissi**, utilizzando in modo adeguato e secondo le prescrizioni, le attrezzature e i macchinari da lavoro, le sostanze tossiche, i mezzi di movimentazione e trasporto e i dispositivi di sicurezza e quelli di protezione individuale, identificando fattori di rischio per la sicurezza e la salute, generali e connessi alle lavorazioni su macchinari o impianti fissi, prevenendo e gestendo eventuali imprevisti od emergenze secondo le procedure previste, contribuendo a eliminare o ridurre emergenze o pericoli che possono verificarsi all'interno del contesto di lavoro, operando applicando tecniche adeguate ad eseguire in condizioni di sicurezza le lavorazioni su macchinari o impianti fissi; **confezionare i prodotti alimentari**, realizzando le operazioni di chiusura e sigillatura delle confezioni attraverso l'utilizzo di macchinari (macchine tappatrici, macchine confezionatrici sottovuoto,...), realizzando le operazioni di riempimento, inscatolamento, imbottigliamento ed invasettamento, utilizzando i macchinari e le attrezzature di lavoro adeguate alla tipologia di lavorazione da realizzare, realizzando la sterilizzazione, risciacquo e soffiatura dei contenitori/bottiglie; **garantire la cura e l'igiene personale, degli ambienti, macchinari, attrezzature di lavoro e smaltimento degli scarti di produzione**, mantenendo un alto grado di pulizia personale (lavarsi le mani dopo aver starnutito, toccato capelli o usato servizi igienici, coprire i capelli con copricapi, togliersi anelli, orologi, ecc..) nei luoghi di lavoro e durante la manipolazione del cibo, realizzando le operazioni periodiche di pulizia/ igienizzazione delle attrezzature, macchinari e degli utensili utilizzati

secondo la normativa igienico-sanitaria e secondo i parametri definiti, realizzando le operazioni periodiche di pulizia/igienizzazione degli spazi e ambienti di lavoro secondo la normativa igienico-sanitaria e secondo i parametri definiti; **produrre conserve vegetali**, eseguendo le operazioni di pelatura/scottatura, macinazione/triturazione, passatura e pastorizzazione dei semilavorati vegetali, utilizzando macchinari per la pelatura/scottatura, macinazione/triturazione, passatura e pastorizzazione dei semilavorati, preservando il prodotto da possibili fattori di deterioramento, utilizzando le tecniche di conservazione più idonee; **produrre nettari, succhi, confetture di frutta**, preservando il prodotto da possibili fattori di deterioramento, utilizzando le tecniche di conservazione più idonee, eseguendo le operazioni di spremitura, omogeneizzazione, pastorizzazione e filtratura dei semilavorati vegetali, utilizzando macchinari per la pelatura/scottatura, macinazione/triturazione, passatura e pastorizzazione dei semilavorati; **realizzare il controllo e il primo trattamento delle materie prime**, avviando i macchinari/impianti per la prima lavorazione alimentare, applicando le procedure previste, presidiando i diversi impianti (lavaggio, mondatura, calibratura o sgusciatura, le macchine affettatrici, cubettatrici, defogliatrici ecc.), effettuando il controllo/cernita dei prodotti in ingresso.

f) Contabile d'ordine

Tali lavoratori conoscono gli elementi fondamentali dei documenti contabili semplici, le procedure per la gestione finanziaria dell'impresa, dei registri contabili obbligatori, il piano dei conti, la partita doppia, i criteri di base del bilancio di esercizio e gli elementi delle tipologie societarie in relazione agli obblighi contabili, nonché le procedure per la gestione delle singole imposte e la normativa generale riguardante IVA, IRPEF e imposte locali. Tali lavoratori hanno una buona conoscenza informatica, in particolare relativa ai software gestionali, al pacchetto di office, al funzionamento della mail, anche certificata, di internet e dei software di archiviazione. Essi conoscono altresì i principi fondamentali della legge sulla privacy, della normativa sulla sicurezza nel lavoro di ufficio ed in particolare per l'esposizione al computer, tecniche di problem solving e di comunicazione interpersonale, sia con gli interlocutori esterni che interni all'azienda.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **realizzare autonomamente operazioni contabili semplici per la liquidazione periodica utilizzando il software gestionale in dotazione**, raccogliendo i documenti del processo di gestione delle operazioni contabili semplici, redigendo il documento relativo alla operazione contabile e prendendo decisioni relativamente al proprio lavoro con capacità di problem solving; **gestire schede di controllo di gestione sulla base delle indicazioni del superiore** elaborando dati per la predisposizione di documenti di sintesi, raccogliendo documenti di rilevazione dati per il controllo di gestione, caricando i dati sul format di controllo di gestione nel software e preparando report di andamento gestionale; **prevedere il piano finanziario sulla base degli input del superiore** controllandone in autonomia gli scostamenti e gestendo le informazioni per pagamenti e riscossioni e redigere il budget di cassa con il supporto del software gestionale, verificando

l'evoluzione del saldo e degli scostamenti, producendo report e segnalando scostamenti e anomalie; **espletare operazioni di corrispondenza e/o gestione con interlocutori esterni sulla base delle indicazioni del superiore**, raccogliendo gli elementi della relazione, elaborando sulla base delle indicazioni del superiore la realizzazione del rapporto con l'esterno, verificando l'esecuzione dell'azione, segnalando le variazioni al superiore, archiviando i documenti e conducendo relazioni con soggetti esterni; **supervisionare gli esiti delle operazioni eseguite con interlocutori esterni** archiviando i documenti prodotti secondo criteri aziendali e seguendo i criteri di consultazione; **redigere i documenti contabili di Base con il supporto del software gestionale** controllando imputazione dei dati e correggendo errori o anomalie semplici identificando informazioni e dati per la redazione di documentazione specifica, organizzando dati e documenti per le registrazioni contabili, caricando i dati nel software gestionale, adempiendo alle disposizioni normative vigenti per le registrazioni contabili ed effettuando controlli per il riscontro della correttezza del processo.

g) Approvvigionatore;

Tali lavoratori conoscono il budget disponibile per gli approvvigionamenti definito dai vari responsabili per adeguare il piano degli acquisti alle effettive disponibilità, modelli organizzativi per l'esecuzione e gestione degli ordini, esigenze di approvvigionamento dei reparti produttivi per eseguire gli acquisti in modo da garantire il corretto e regolare svolgimento delle varie attività nell'ambito dell'azienda, caratteristiche principali dei prodotti/servizi da approvvigionare in base alle quali scegliere i prodotti più idonei per le esigenze dei vari reparti interessati, modalità di esecuzione delle operazioni di trasporto e movimentazione per assicurarne il corretto svolgimento evitando danneggiamenti, caratteristiche critiche di ciascun prodotto approvvigionato per concentrare i controlli sugli aspetti più importanti, condizioni di ciascuna fornitura, con particolare riferimento a tempi, quantità, caratteristiche principali per effettuare i controlli sulla base di dati e informazioni certi e completi, le normative sulla sicurezza e sulla qualità relative ai prodotti acquistati per garantire l'utilizzo di prodotti sicuri e di adeguato livello qualitativo, principali metodi per l'esecuzione dei controlli in fase di accettazione per poter scegliere le modalità che garantiscono la massima efficacia dei controlli. Essi conoscono altresì caratteristiche critiche dei prodotti da valutare al momento della scelta dei fornitori presso i quali effettuare gli acquisti per essere in grado di scegliere i prodotti più adeguati al soddisfacimento delle esigenze, modalità di compilazione ed esecuzione degli ordini al fine di effettuare in modo corretto gli acquisti necessari per l'azienda, evitando errori, ritardi, difetti di comunicazione con i fornitori, il livello dei servizi approvvigionati per valutare la concorrenzialità dei prezzi praticati dai fornitori, la normativa di riferimento per la conduzione delle trattative e la stipula dei contratti di fornitura in base alla quale definire al meglio i dettagli formali relativi alle forniture in occasione delle trattative con i fornitori, nonché le caratteristiche specifiche di movimentazione e conservazione di tutti i materiali stoccati per adeguare a tali esigenze i tempi e le quantità stoccate, il livello di

scorta ottimale di tutti i materiali presenti in magazzino per definire un piano di reintegro congruente e commisurato alle effettive esigenze e le scadenze del piano di approvvigionamento per rispettare i tempi tali da non interferire con la regolarità del processo produttivo.

Competenze

Le competenze attese associate a questo profilo di ruolo ricomprendono: **gestire le varie fasi dell'approvvigionamento dei materiali necessari all'azienda**, comunicando la disponibilità di merci e servizi, garantendo la regolarità della lavorazione e della produzione delle merci, collaborando alla definizione di piani di acquisto, consulenza e trasporto, fornendo ai responsabili informazioni coerenti con le reali esigenze dell'organizzazione, eseguendo l'acquisto delle merci e/o dei servizi nel rispetto delle modalità e delle procedure operative adottate allo scopo nell'ambito dell'azienda, definendo i termini di consegna, le quantità degli ordini e il corretto momento delle ordinazioni; **controllare i materiali in arrivo**, verificando il rispetto dei termini di fornitura per garantire l'adeguatezza quantitativa e qualitativa dei prodotti, l'assenza di danni all'arrivo della merce dovuti al trasporto ed eventualmente reclamando le mancanze presso il fornitore, la correttezza, completezza e conformità della documentazione di accompagnamento dei materiali acquistati e redigendo; **curare i rapporti con i fornitori e/o grossisti esterni**, acquisendo/analizzando tutte le informazioni necessarie su: situazione dei concorrenti, dei grossisti e dei fornitori, sui nuovi prodotti e sull'attuale andamento dei prezzi, conducendo/gestendo le trattative di acquisto in modo efficace ed adeguato al soddisfacimento delle esigenze dell'organizzazione in termini di tempistica, conformità dei materiali, ecc. e preparando la documentazione delle trattative e i contratti nel rispetto della normativa vigente; **gestire le scorte e gli acquisti su previsione**, coordinando le attività di monitoraggio dei livelli di giacenza dei vari materiali presenti in magazzino, utilizzando strumenti informatici adeguati per la gestione delle attività previste, monitorando la presenza di tutti i materiali/prodotti in magazzino per poter effettuare gli acquisti sulla base di informazioni precise, individuando i materiali/prodotti per i quali è necessario creare adeguate scorte in magazzino in virtù delle loro caratteristiche e delle esigenze dell'azienda e valutando la tempistica e le modalità ottimali per l'esecuzione dei reintegri delle scorte.

h) Addetto alla funzione di segreteria;

Tali lavoratori conoscono tecniche di comunicazione, tecniche di archiviazione, la corrispondenza commerciale, tecniche di segreteria, funzionalità del software applicativo d'ufficio, nonché elementi di tecnica commerciale, strumenti di incasso e pagamento ed elementi di organizzazione aziendale. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **collaborare alla gestione dei flussi informativi**, riconoscendo il contesto organizzativo di riferimento, interpretando le richieste dell'interlocutore, interagendo nelle fasi di comunicazione verbale,

telefonica, telematica, riferite al processo di accoglienza, predisponendo la corrispondenza commerciale, individuando tecniche per la raccolta, classificazione, archiviazione delle informazioni e dei documenti; **collaborare alla gestione amministrativa**, riconoscendo i processi e le procedure del contesto lavorativo e i fatti di gestione, identificando i principali documenti amministrativi, adottando procedure manuali ed informatizzate per la redazione di documenti amministrativi.

i) Addetto all'installazione e alla manutenzione di impianti/ elettricista;

Tali lavoratori conoscono elementi di elettronica, elettrotecnica e tecnologia degli impianti elettrici, principali riferimenti legislativi e normativi in materia, procedure e strumenti per il controllo e la riparazione di impianti elettrici, principi di disegno tecnico elettrico, la documentazione tecnica (schemi, capitolati...) di pertinenza, principali tipologie di impianti per uso civile ed industriale, nonché i materiali elettrici e componenti dell'impianto, le norme per la sicurezza nella posa di cavi, materiali ed apparecchiature, i format per la dichiarazione di conformità e per il collaudo positivo dell'impianto, prescrizioni e regole di funzionamento stabilite dai costruttori, la capacità di assorbimento e resistenza della corrente d'impiego, procedure e funzionamento degli strumenti di misura e verifica. Essi conoscono altresì caratteristiche e funzione delle attrezzature necessarie, quali ad esempio cacciavite, pinze, trapano, saldatore, per l'eventuale assemblaggio di componenti, elementi di disegno tecnico, processi e procedure aziendali, caratteristiche e funzione dei mezzi di trasporto del materiale occorrente nel luogo di lavoro, componenti e caratteristiche degli impianti da installare, elementi di elettromeccanica, elettrotecnica ed elettronica, nonché elementi di disegno tecnico, elementi di impiantistica civile e industriale, norme e procedure tecniche e di sicurezza per l'installazione di cavi, dispositivi ed apparecchiature e le attrezzature necessarie, quali ad esempio cacciavite, pinze, trapano, saldatore, per l'installazione dell'impianto. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **provvedere alla manutenzione e riparazione guasti di impianti elettrici**, identificando tipologia e peculiarità delle anomalie, interpretando le informazioni rilevate, e stabilire gli interventi attivabili per la risoluzione, sostituendo le parti ed i componenti elettrici od elettronici difettosi, provvedendo allo smontaggio e rimontaggio dei pezzi sostituiti, programmando e implementando procedure di pianificazione operativa per la manutenzione ordinaria dei componenti elettrici di macchinari e impianti, rimettendo a punto e verificando operativamente il corretto funzionamento del macchinario o impianto ripristinato, eseguendo la diagnosi sulle modalità di funzionamento dei componenti elettrici di macchinari e impianti, **controllare, verificare e collaudare l'impianto elettrico**, eseguendo esami a vista e prove strumentali al fine di verificare che i componenti siano montati e collegati ad opera d'arte, fornendo indicazioni al cliente per il corretto utilizzo dell'impianto installato, eseguendo vari testaggi e regolazioni delle singole apparecchiature con i relativi componenti nel rispetto degli schemi dell'impianto e delle modalità di installazione

standard, redigendo la dichiarazione di conformità che attesti che l'impianto corrisponda a quanto progettato ed alle prescrizioni tecniche e legislative; **preparare i componenti da installare**, leggendo il disegno tecnico e gli schemi dell'impianto da installare e la relativa documentazione, selezionando materiali e componenti necessari all'istallazione, effettuando, se necessario, il preassemblaggio, registrando i materiali ed i componenti necessari all'istallazione trascrivendoli, ove prescritto da procedura aziendale, sulla bolla di lavoro o eventuale altra scheda per il trasporto sul luogo di lavoro; **disporre e/o provvedere alla installazione dell'impianto e/o di trasmissione/ricezione dati**, eseguendo la posa dei cavi nelle tracciature o infrastrutture di supporto predisposte, collocando cassette di derivazione, prese a spina, comandi, dispositivi di protezione, il quadro generale ed eventuali apparecchi ricetrasmittenti, predisponendo il relativo collegamento ai cavi (cablaggio), elaborando un piano di installazione per gruppi omogenei (elettrodomestici, centrali termiche, macchinari di impianti industriali, telefonia, video ecc.), per zone e gruppi di potenza, verificando il funzionamento dei componenti installati analizzando gli eventuali imprevisti, individuandone le possibili cause e le relative soluzioni e leggendo il disegno tecnico e gli schemi dell'impianto da installare e la relativa documentazione.

m) Altri profili affini ai precedenti.

QUINTO LIVELLO

Appartengono a questo livello i lavoratori addetti ad attività per le quali è necessaria una specifica preparazione personale e che operano con autonomia esecutiva ma senza poteri di iniziativa. Sono inoltre ricompresi all'interno del presente livello gli impiegati d'ordine assunti dall'azienda con l'incarico di viaggiare per collocare gli articoli già trattati dall'azienda .

Le **competenze trasversali** ad essi associate sono: 1) **coordinarsi con gli altri**; 2) **orientamento al servizio**; 3) **flessibilità**; 4) **gestione del tempo**; 5) **negoziazione**; 6) **problem solving**; 7) **pensiero critico**; 8) **gestione dei conflitti**; 9) **comunicazione efficace**; 10) **resilienza**. Esse vengono applicate in contesti di norma prevedibili e soggetti a cambiamenti imprevisti, provvedendo al conseguimento degli obiettivi coordinando ed integrando le attività e i risultati anche di altri, partecipando al processo attuativo.

Le **competenze digitali** sono riportate nella colonna centrale della tabella che segue, dando evidenza del relativo livello di padronanza delle medesime:

Area delle Competenze	Competenze Digitali	Padronanza
1. Alfabetizzazione su informazioni e dati	1.1 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali	4
	1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali	
	1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali	
2: Collaborazione e comunicazione	2.1 Interagire con gli altri attraverso le tecnologie	
	2.2 Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali	
	2.3 Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali	
	2.4 Collaborare attraverso le tecnologie digitali	

	2.5 Netiquette
3: Creazione di contenuti digitali	3.1 Sviluppare contenuti digitali
	3.2 Integrare e rielaborare contenuti digitali
	3.3 Copyright e licenze
	3.4 Programmazione
4: Sicurezza	4.1 Proteggere i dispositivi
	4.2 Proteggere i dati personali e la privacy
	4.3 Proteggere la salute e il benessere
	4.4 Proteggere l'ambiente
5: Risolvere problemi	5.1 Risolvere problemi tecnici
	5.2 Individuare bisogni e risposte tecnologiche
	5.3 Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali
	5.4 Individuare i divari di competenze digitali

Profili esemplificativi:

a) Aiuto commesso;

Tali lavoratori conoscono i principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza sul lavoro (generali e specifiche), principi, tecniche, strumenti di customer satisfaction, tecniche di comunicazione efficace, le tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti, strategie di marketing dell'azienda, nonché le procedure e la strumentazione informatica per la registrazione della vendita e delle modalità di pagamento, le procedure aziendali stabilite per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita e la normativa in materia di tutela dei consumatori. Nel caso di vendita di prodotti alimentari, tali lavoratori conoscono le caratteristiche e le proprietà (chimiche, fisiche, merceologiche, nutrizionali e organolettiche) degli ingredienti e delle materie prime dei prodotti alimentari e delle bevande, le norme in materia di igiene e sicurezza alimentare, la normativa in materia commerciale, elementi di merceologia alimentare, struttura e organizzazione di un magazzino merci (spazi e modalità di disposizione delle merci), conservazione, distribuzione, manipolazione, preparazione, servizio e trasformazione dei prodotti alimentari freschi e conservati e delle bevande, le norme igienico-sanitarie comunitarie, nazionali e regionali per la gestione dei prodotti alimentari (HACCP) e la documentazione relativa al movimento del magazzino, nonché gli standard di qualità e normativa di riferimento, la normativa sull'etichettatura e tracciabilità dei prodotti alimentari. I suddetti lavoratori conoscono inoltre i prodotti e le procedure per l'igiene e la pulizia degli spazi e delle attrezzature, i prodotti e le procedure per la manutenzione ordinaria delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non, le tipologie e le caratteristiche delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non. Essi conoscono inoltre la struttura e organizzazione di un magazzino merci (spazi e modalità di disposizione delle merci), le tecniche e i protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti, i principi identificativi e di sicurezza dei prodotti (part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio, ecc.) e la documentazione cartacea ed informatizzata relativa al movimento del magazzino, nonché le caratteristiche e il funzionamento delle attrezzature in area vendita (bilance, banchi-frigorifero, ecc.) e le tecniche di esposizione della merce. Laddove richiesto, essi conoscono inoltre le tecniche di confezionamento, denominazione, etichettatura e tracciabilità dei prodotti alimentari e delle bevande, le strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.) e le tecniche di servizio di alimenti e bevande al banco o ai tavoli, nonché

i principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo, i principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità, i principali rischi legati all'uso di attrezzature, l'uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale e le procedure di emergenza e primo soccorso. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **supportare il commesso/banconista nell'accoglienza ed assistenza al cliente pre e post acquisto**, applicando tecniche di persuasione all'acquisto presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni, tecniche di comunicazione efficace nel presentare le modalità e condizioni di pagamento, le procedure stabilite per la consegna della merce/prodotto conforme alle esigenze del cliente e della relativa documentazione; **controllare la qualità dei prodotti alimentari e non**, applicando le procedure per il controllo quantitativo e qualitativo delle merci/prodotti nel rispetto del sistema di qualità aziendale e di quanto previsto nella documentazione in allegato e utilizzando i dispositivi per la garanzia dell'igiene della merce (es. guanti, mascherine, cuffie, ecc.); **adempiere alla procedure di igiene e pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non**, applicando modalità e procedure per l'igiene e la pulizia delle attrezzature, macchine ed utensili necessari ai processi di conservazione e vendita della merce, modalità e procedure per l'igiene e la pulizia degli spazi di vendita e delle zone di lavoro, adottando le procedure di manutenzione ordinaria delle attrezzature, macchine ed utensili necessari ai processi di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non; **eseguire le attività di magazzino per i prodotti alimentari e/o non alimentari**, utilizzando gli strumenti (cartacei e/o informatici) per la registrazione della movimentazione delle merci/prodotti nel magazzino, le procedure di controllo dello stato di conservazione delle giacenze verificandone la qualità e la quantità e le procedure previste per l'etichettatura, marcatura, prezzaggio e confezionamento dei prodotti, applicando tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti; **effettuare operazioni di registrazione della movimentazione delle merci/prodotti nel magazzino attraverso gli strumenti (cartacei e/o informatici)**.

b) **Agente e rappresentante di commercio**

Tali lavoratori conoscono tecniche di negoziazione, il colloquio di vendita, la contrattazione, il customer care, la customer satisfaction, il merchandising, le modalità degli accordi commerciali, il potenziale di vendita, la strategia di vendita, tecniche di lettura dell'andamento della domanda di beni e servizi, nonché le esigenze del cliente, il marketing strategico e operativo e il canale distributivo del prodotto/servizio. Essi conoscono altresì previdenza e assistenza, il contratto di agenzia, diritti e doveri dell'Agente, tecniche di costituzione dell'impresa, principi di contabilità generale, nonché la normativa fiscale e tributaria e i titoli di credito. *Competenze*

Tra le competenze di ruolo ad essi attribuibili è possibile annoverare: **stipulare accordi commerciali**, definendo le strategie delle opportunità di vendita, valorizzando il

prodotto/servizio, applicando tecniche di decisioni making, attuando modalità conformi alle norme di diritto commerciale, orientando la vendita alla soddisfazione del cliente, fidelizzando il cliente e adottando tecniche di visual merchandising; **organizzare le tecniche di vendita**, analizzando dati di mercato, valutando i risultati di vendita, confrontando politiche di prodotto; **tutelare gli aspetti normativi e previdenziali**, relazionandosi con gli enti previdenziali (ENASARCO e INPS) e applicando le norme del codice civile e degli Accordi Economici Collettivi (AAEECC).

c) Aiuto elettricista

Tali lavoratori conoscono elementi di elettronica, elettrotecnica e tecnologia degli impianti elettrici, principali riferimenti legislativi e normativi in materia, procedure e strumenti per il controllo e la riparazione di impianti elettrici, principi di disegno tecnico elettrico, la documentazione tecnica (schemi, capitolati...) di pertinenza, principali tipologie di impianti per uso civile ed industriale, nonché i materiali elettrici e componenti dell'impianto, le norme per la sicurezza nella posa di cavi, materiali ed apparecchiature, i format per la dichiarazione di conformità e per il collaudo positivo dell'impianto, prescrizioni e regole di funzionamento stabilite dai costruttori, la capacità di assorbimento e resistenza della corrente d'impiego, procedure e funzionamento degli strumenti di misura e verifica. Essi conoscono altresì caratteristiche e funzione delle attrezzature necessarie, quali ad esempio cacciavite, pinze, trapano, saldatore, per l'eventuale assemblaggio di componenti, elementi di disegno tecnico, processi e procedure aziendali, caratteristiche e funzione dei mezzi di trasporto del materiale occorrente nel luogo di lavoro, componenti e caratteristiche degli impianti da installare, elementi di elettromeccanica, elettrotecnica ed elettronica, nonché elementi di disegno tecnico, elementi di impiantistica civile e industriale, norme e procedure tecniche e di sicurezza per l'installazione di cavi, dispositivi ed apparecchiature e le attrezzature necessarie, quali ad esempio cacciavite, pinze, trapano, saldatore, per l'installazione dell'impianto. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **collaborare alla manutenzione e riparazione guasti di impianti elettrici**, identificando tipologia e peculiarità delle anomalie, interpretando le informazioni rilevate, e stabilire gli interventi attivabili per la risoluzione, sostituendo le parti ed i componenti elettrici od elettronici difettosi, provvedendo allo smontaggio e rimontaggio dei pezzi sostituiti, programmando e implementando procedure di pianificazione operativa per la manutenzione ordinaria dei componenti elettrici di macchinari e impianti, rimettendo a punto e verificando operativamente il corretto funzionamento del macchinario o impianto ripristinato, eseguendo la diagnosi sulle modalità di funzionamento dei componenti elettrici di macchinari e impianti; **eseguire il controllo, la verifica e il collaudo dell'impianto elettrico**, eseguendo esami a vista e prove strumentali al fine di verificare che i componenti siano montati e collegati ad opera d'arte, fornendo indicazioni al cliente per il corretto utilizzo dell'impianto installato, eseguendo vari testaggi e regolazioni delle singole

apparecchiature con i relativi componenti nel rispetto degli schemi dell'impianto e delle modalità di installazione standard, redigendo la dichiarazione di conformità che attesti che l'impianto corrisponda a quanto progettato ed alle prescrizioni tecniche e legislative; **collaborare alla preparazione dei componenti da installare**, leggendo il disegno tecnico e gli schemi dell'impianto da installare e la relativa documentazione, selezionando materiali e componenti necessari all'installazione, effettuando, se necessario, il preassemblaggio, registrando i materiali ed i componenti necessari all'installazione trascrivendoli, ove prescritto da procedura aziendale, sulla bolla di lavoro o eventuale altra scheda per il trasporto sul luogo di lavoro; **collaborare alla installazione dell'impianto e/o di trasmissione/ricezione dati**, eseguendo la posa dei cavi nelle tracciate o infrastrutture di supporto predisposte, collocando cassette di derivazione, prese a spina, comandi, dispositivi di protezione, il quadro generale ed eventuali apparecchi ricetrasmittenti, predisponendo il relativo collegamento ai cavi (cablaggio), elaborando un piano di installazione per gruppi omogenei (elettrodomestici, centrali termiche, macchinari di impianti industriali, telefonia, video ecc.), per zone e gruppi di potenza, verificando il funzionamento dei componenti installati analizzando gli eventuali imprevisti, individuandone le possibili cause e le relative soluzioni e leggendo il disegno tecnico e gli schemi dell'impianto da installare e la relativa documentazione.

d) Altri profili affini ai precedenti.

SESTO LIVELLO

Appartengono a questo livello i lavoratori che svolgono negli uffici attività esecutiva di natura tecnico-amministrativa che richieda esperienza lavorativa e i lavoratori che operano su tutte le macchine semplici, curando anche la messa a punto e gli interventi di ordinaria manutenzione.

Le **competenze trasversali** ad essi associate sono: 1) **coordinarsi con gli altri**; 2) **orientamento al servizio**; 3) **flessibilità**; 4) **gestione del tempo**; 5) **negoziazione**; 6) **problem solving**; 7) **pensiero critico**; 8) **gestione dei conflitti**; 9) **comunicazione efficace**; 10) **resilienza**. Esse vengono applicate in contesti strutturati con situazioni mutevoli che richiedono una modifica del proprio operato, raggiungendo i risultati previsti assicurandone la conformità, individuando le modalità di realizzazione più adeguate.

Le **competenze digitali** sono riportate nella colonna centrale della tabella che segue, dando evidenza del relativo livello di padronanza delle medesime:

Area delle Competenze	Competenze Digitali	Padronanza
1. Alfabetizzazione su informazioni e dati	1.1 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali	3
	1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali	
	1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali	
2: Collaborazione e comunicazione	2.1 Interagire con gli altri attraverso le tecnologie	
	2.2 Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali	

	2.3 Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali
	2.4 Collaborare attraverso le tecnologie digitali
	2.5 Netiquette
3: Creazione di contenuti digitali	3.1 Sviluppare contenuti digitali
	3.2 Integrare e rielaborare contenuti digitali
	3.3 Copyright e licenze
	3.4 Programmazione
4: Sicurezza	4.1 Proteggere i dispositivi
	4.2 Proteggere i dati personali e la privacy
	4.3 Proteggere la salute e il benessere
	4.4 Proteggere l'ambiente
5: Risolvere problemi	5.1 Risolvere problemi tecnici
	5.2 Individuare bisogni e risposte tecnologiche
	5.3 Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali
	5.4 Individuare i divari di competenze digitali

Profili esemplificativi:

- a) Conduttore di macchine/impianti/sistemi automatizzati;

Tali lavoratori conoscono la tecnologia e le proprietà dei materiali, i linguaggi di programmazione, elementi di informatica, di elettronica, elettrotecnica e disegno tecnico, i processi di progettazione, i metodi di rappresentazione grafica e simulazione tridimensionale, le strategie e tecniche per ottimizzare l'uso delle risorse, le tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio, le tecniche di reporting e promozione, le strategie per l'ottimizzazione delle risorse e la normativa vigente in tema di sicurezza e salute sui posti di lavoro. Essi conoscono altresì le macchine tradizionali e quelle a controllo numerico, le tecnologie informatiche per la gestione di impianti industriali, le modalità di ricerca guasti e di programmazione macchine, le tecniche di intervento sull'impianto elettrico, meccanico e pneumatico, gli strumenti di misura e le procedure di lavoro/collauda in conformità alle norme ISO. *Competenze*

Tra le competenze associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **produrre la documentazione tecnica d'appoggio, di avanzamento e di valutazione delle lavorazioni, manutenzioni, installazioni**, applicando metodi di definizione delle specifiche tecniche dei componenti, utilizzando tecniche di analisi di conformità funzionale dei componenti, utilizzando i software di disegno tecnico e di archiviazione dati, le metodologie e gli strumenti di progettazione, applicando criteri di codifica dei componenti e procedure per l'archiviazione della documentazione tecnica e redigendo la documentazione tecnica di appoggio e report di avanzamento; **identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente**, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione, applicando criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione, formulando proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative, prefigurando forme comportamentali di prevenzione ed applicando procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità; **condurre impianti automatizzati**, valutando l'impiego delle risorse al fine di una loro ottimizzazione, utilizzando linguaggi e procedure di programmazione, adottando procedure valutative a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato, applicando metodiche per la rilevazione di anomalie e non conformità e adottando criteri di economicità, efficacia ed efficienza; **provvedere al monitoraggio, verifica e controllo del**

funzionamento di impianti automatizzati, effettuando interventi di cura, assistenza e ripristino, utilizzando gli strumenti di analisi funzionale, di misurazione e di diagnosi, applicando tecniche e metodiche per l'analisi delle situazioni di anomalia funzionale e di ricerca guasti, effettuando interventi manutentivi ed interpretando disegni meccanici, schemi elettrici ed elettronici.

- b) Addetto al montaggio ed alla manutenzione di sistemi ed attrezzature meccaniche/ aiuto meccanico;

Tali lavoratori conoscono i processi di montaggio e assemblaggio, le tecniche di montaggio e assemblaggio di componenti meccaniche, attrezzature e strumenti per il montaggio e l'assemblaggio meccanico, tecnologie e parametri dei principali metodi di aggiustaggio, le metodiche e procedure di verifica, i processi di lavorazione meccanica, i principali materiali e le caratteristiche tecnologiche, le macchine utensili tradizionali e CNC (parti componenti, funzioni, gestione, operatività, integrazione tecnico-produttiva), le principali lavorazioni su macchine utensili tradizionali e CNC, tecniche e procedure di recupero anomalie e malfunzionamenti, nonché i principi di metrologia nel controllo progressivo e nel collaudo finale, le tecniche e procedure di collaudo, i principali strumenti di misura e relativi campi di applicazione, tecniche e procedure di controllo utensili e strumentazioni, tecniche e metodiche di mantenimento e di manutenzione, gli schemi dei principali componenti delle macchine, attrezzature e impianti. Essi conoscono altresì le procedure, i protocolli, le tecniche di igiene, pulizia e riordino, elementi di ergonomia, tecniche e procedure di attrezzaggio, i principali utensili e loro utilizzo, nozioni di elettrotecnica, le norme UNI, EN, ISO inerenti il settore meccanico, le norme del disegno tecnico (segni, simbologia, convenzioni, scale, metodi di rappresentazione), elementi di tecnologia meccanica/oleodinamica e pneumatica, il linguaggio di programmazione, le caratteristiche e proprietà fisico-chimiche dei materiali meccanici, elementi di informatica applicata, nonché tecniche di pianificazione, tecniche di comunicazione organizzativa, principali terminologie tecniche di settore, processi e cicli di lavoro delle lavorazioni meccaniche, le normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore, le tecniche di manutenzione preventiva, ordinaria e straordinaria di impianti oleodinamici ed elettropneumatici e le tecniche di manutenzione preventiva, ordinaria e straordinaria di gruppi e sistemi meccanici. *Competenze*

Tra le competenze associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **montare e assemblare prodotti meccanici secondo le specifiche progettuali**, applicando tecniche di montaggio e assemblaggio di gruppi, sottogruppi, particolari meccanici, impianti oleodinamici e elettropneumatici, applicando i cicli di montaggio e le distinte base di gruppi, sottogruppi e particolari meccanici, leggendo il disegno di gruppi, sottogruppi e particolari meccanici e schemi di impianti oleodinamici ed elettropneumatici; **eseguire le operazioni di aggiustaggio di particolari e gruppi meccanici**, applicando tecniche di adattamento in opera, utilizzando metodi per individuare gli interventi di adattamento in opera da realizzare, applicando metodiche e procedure per verificare la necessità di adattamenti in opera di particolari e gruppi meccanici;

eseguire la lavorazioni di pezzi e complessivi meccanici secondo le specifiche progettuali, applicando tecniche di lavorazione di pezzi meccanici e complessivi su macchine utensili, leggendo i disegni tecnici di particolari o complessivi; **verificare la rispondenza delle fasi di lavoro, dei materiali e dei prodotti agli standard qualitativi previsti dalle specifiche di progettazione**, applicando procedure e tecniche di collaudo, applicando procedure e metodi di intervento per il recupero delle anomalie e difettosità riscontrate, applicando tecniche e metodiche per verificare la rispondenza di materiali grezzi, semilavorati, prodotti finali, utilizzando strumenti di misura e/o controllo per individuare difettosità, applicando metodi per il monitoraggio continuo della conformità e dell'efficienza del processo di lavorazione; **provvedere al monitoraggio del funzionamento di strumenti, attrezzature e macchinari**, curando le attività di manutenzione ordinaria, utilizzando procedure per la verifica dei livelli di usura delle strumentazioni di lavorazione, utilizzando metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento, adottando modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari indicate dal manuale d'uso, applicando tecniche di monitoraggio e verifica dell'impostazione e del funzionamento di strumenti, attrezzature, macchinari; **predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali**, applicando procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro, adottando soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia; **approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di lavorazione sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso**, leggendo i disegni costruttivi per l'esecuzione delle lavorazioni ed applicare le specifiche dei documenti tecnici, applicando procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchinari, individuando materiali, strumenti, attrezzature, macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.); **provvedere alla pianificazione delle fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e/o della documentazione di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) e del sistema di relazioni**, applicando modalità di pianificazione e organizzazione delle lavorazioni nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore, applicando metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro, applicando criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle lavorazioni da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo, utilizzando indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di lavorazione; **eseguire manutenzioni su gruppi e sistemi meccanici secondo le specifiche progettuali**, applicando tecniche di manutenzione di gruppi, sottogruppi, particolari meccanici, impianti oleodinamici e elettropneumatici, individuando e ripristinando anomalie nel funzionamento sistemi meccanici.

- c) Operatore per la lavorazione dei prodotti e la commercializzazione dei prodotti di carne e salumi
- Tali lavoratori conoscono le modalità di utilizzo delle attrezzature per lo scarico e la movimentazione interna delle merci per favorire un corretto utilizzo nelle fasi del processo di lavoro nel rispetto della normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro e della normativa, le regole e tecniche di rotazione dei prodotti alimentari e di smaltimento dei prodotti scaduti, le procedure e gli strumenti per la corretta marcatura/prezzatura dei prodotti, nozioni di marketing, tecniche di merchandising e gestione del display per la corretta gestione degli spazi vendita, le normative del commercio e della vendita di alimenti, le tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace delle relazioni con colleghi, superiori, fornitori e Clienti, regole e tecniche di trasferimento di informazioni (es. dati relativi all'andamento delle vendite) al fine di informare costantemente la direzione o i diretti superiori delle dinamiche di vendita del reparto/punto vendita, tipologie e provenienza dei prodotti, prezzi e quotazioni e fabbisogni delle merci alto rotanti al fine di ottimizzare il rifornimento dei prodotti, tecniche di problem solving e decision making per la gestione in autonomia degli spazi e degli strumenti espositivi. Essi conoscono altresì caratteristiche, provenienza e deperibilità delle diverse tipologie di prodotti, i metodi di stagionatura e di conservazione dei salumi e dei formaggi, metodi e tecniche di affilatura per l'utilizzo degli strumenti da taglio ed altri utensili (mannaie, coltelli, affettatrice, tritacarne, coltelleria varia, coltelli piccoli da disosso, coltello grosso da disegno, tritacarne etc.), caratteristiche e funzionamento delle strumentazioni per il confezionamento (macchina termosaldatrice, macchina per il sottovuoto, etc.) per favorire un corretto utilizzo nelle fasi del processo di lavoro, caratteristiche e funzionamento degli strumenti di pesatura (ad es. bilance elettroniche), delle attrezzature e degli impianti di cottura/refrigerazione per favorire un corretto utilizzo nelle fasi del processo di lavoro, nonché la normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, le tecniche di confezionamento delle differenti tipologie di prodotti per la fase di vendita al banco tradizionale e per la fase di allestimento del banco a libero servizio, le parti anatomiche degli animali per procedere correttamente nella lavorazione, le tecniche di preparazione di prodotti a base di carni pronte per cottura e consumo per la preparazione di pietanze secondo il ricettario aziendale, le tecniche di lavorazione per la disossatura, sezionatura, frollatura, sfesatura, rifilatura, macinatura, taglio a filo (a mano o a macchina), macinatura, pulitura, sgrassatura e legatura della carne. Essi conoscono inoltre elementi di tecnica-commerciale di base per negoziare e gestire le relazioni commerciali con i fornitori, le caratteristiche e il funzionamento delle attrezzature di conservazione/refrigerazione impiegate e relativi sistemi di regolazione per favorire un corretto utilizzo nella fasi del processo di lavoro, le procedure di controllo quantitativo e qualitativo dei prodotti in arrivo, con l'utilizzo di tecniche anche di tipo esperienziale per il riconoscimento delle caratteristiche di qualità, freschezza e provenienza dei prodotti, nozioni di base di informatica e programmi dedicati e utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione e trasmissione dati (tel, fax, etc.), nonché

provenienza, tracciabilità dei prodotti e caratteristiche di deperibilità delle diverse tipologie di prodotti, le tecniche di valutazione e gestione delle scorte di magazzino in funzione dell'andamento delle vendite e degli standard dei fabbisogni di breve periodo delle diverse tipologie di prodotti, sistemi e metodi di immagazzinamento e stoccaggio delle merci con l'utilizzo di attrezzature per lo scarico e il trasporto interno (carrelli, paranchi, ecc.), le caratteristiche dei diversi prodotti per la pulizia (detergenti, sgrassanti, igienizzanti, ecc.) disponibili sul mercato per operare scelte adeguate alle opzioni di impiego del prodotto, le caratteristiche e funzionalità delle attrezzature per la pulizia per svolgere correttamente il compito nel rispetto di quanto previsto dalla normativa, elementi di culinaria, regole e modalità di consumo e abbinamento dei cibi al fine di consigliare al meglio i Clienti, caratteristiche, qualità, provenienza, prezzo dei prodotti al fine di fornire informazioni specifiche e tecniche sui prodotti, regole e procedure di controllo e sorveglianza dell'area di vendita al fine di prevenire furti o danneggiamenti a cose o persone, le tipologie di clientela e relativi comportamenti di acquisto per decodificare i bisogni dei clienti, anche applicando modalità e criteri esperienziali, le strategie e gli obiettivi tecnologici, produttivi ed organizzativi dell'impresa e standard di qualità per rispondere al meglio alle esigenze e direttive dell'impresa. *Competenze*

Tra le competenze associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **provvedere all'allestimento e al rifornimento del banco e del locale adibito alla vendita**, mantenendo l'ordine nei locali rispettando la collocazione dei prodotti nelle specifiche aree di lavoro, rendendo accogliente l'ambiente di vendita, aggiornando regolarmente la cartellonistica per la comunicazione al Cliente, mantenendo l'adeguato assortimento dei prodotti al fine di evitare rotture di stock, effettuando la corretta rotazione dei prodotti nel rispetto delle scadenze, curando il corretto trasferimento dei prodotti dal magazzino/celle frigo all'area vendita e viceversa, verificando l'integrità dei prodotti e rispettando la normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro e la normativa igienico-sanitaria, allestendo il banco vendita e quello a libero servizio secondo i principi di merchandising, marketing e le scelte promozionali dell'azienda, utilizzando tecniche decorative per guarnire i prodotti predisponendo basi ed alzate; **curare la preparazione di prodotti alimentari freschi (carni, salumi, formaggi, ecc.)**, confezionando i prodotti per la vendita al banco e a libero servizio mediante l'utilizzo corretto delle varie attrezzature (nastro per plastificazione, strumenti di pesatura, etichettatrice, ecc.) e verificando la corretta esecuzione delle diverse operazioni, porzionando a macchina i vari pezzi di carne per la vendita a banco e libero servizio, preparando i salumi e i formaggi per la vendita a banco e libero servizio secondo le direttive aziendali e le esigenze espresse dai Clienti, preparando la carne macellata per la successiva fase di lavorazione, preparando i prodotti pronti per la cottura e per il consumo per la vendita a banco e libero servizio secondo le direttive aziendali e le esigenze espresse dai Clienti; **contribuire alla gestione degli ordini e stoccaggio degli approvvigionamenti**, contattando i fornitori indicando tipologia e quantità della merce da consegnare, definendo le modalità e i tempi di consegna delle merci con la predisposizione della documentazione relativa all'esecuzione

dell'ordine, applicando regole e criteri di stivaggio ed immagazzinamento dei prodotti negli appositi locali rispettando le procedure per la conservazione dei prodotti, effettuando operazioni di scarico e trasferimento dei prodotti dai mezzi di trasporto alla struttura di vendita (magazzino, punto vendita) con la predisposizione della documentazione relativa alla ricezione e registrazione delle merci, controllando i prodotti in ingresso sia dal punto di vista quantitativo (conformità rispetto all'ordinativo) che qualitativo (verificare scadenze e standard di qualità), individuando possibili prodotti non conformi eventualmente da restituire, registrando i fabbisogni relativi ai prodotti mancanti nel banco libero servizio e per la vendita; **provvedere alla pulizia e alla manutenzione delle attrezzature, delle dotazioni e dell'area di vendita**, effettuando la manutenzione ordinaria dei macchinari e delle apparecchiature per la lavorazione secondo la normativa igienico-sanitaria e secondo i parametri definiti dall'azienda, conservando i principali strumenti/indumenti e dispositivi di sicurezza e di sanificazione nel rispetto delle norme di sicurezza della persona, dei locali e delle attrezzature, eseguendo le necessarie operazioni periodiche di igienizzazione e sanificazione delle attrezzature, delle dotazioni, degli utensili utilizzati, degli scaffali e delle vetrine, del banco, dell'area della vendita e delle superfici di locali adibiti a magazzino con l'ausilio di prodotti specifici secondo la normativa igienico-sanitaria e secondo i parametri definiti dall'azienda; **curare il processo di vendita al Cliente**, accogliendo il Cliente all'arrivo al banco vendita/locale, orientarlo e consigliarlo rispetto ai prodotti offerti al fine di soddisfare le richieste espresse, monitorando le esigenze e i consumi di acquisto dei Clienti e raccogliere eventuali reclami/lamentele espressi e segnalarli ai referenti competenti al fine di migliorare il servizio offerto, fornendo informazioni tecniche al Cliente sui prodotti offerti, suggerimenti per le scelte e possibili alternative di acquisto, sui metodi di produzione, di conservazione e preparazione, proponendo offerte speciali e assaggi per la degustazione, espletando le operazioni di riscossione e di registrazione della vendita, rispettando le normative in materia fiscale ed eventualmente emettere fatture o ricevute (se il servizio cassa è presente nel punto vendita o reparto).

d) Operatore delle lavorazioni casearie / casaro

Tali lavoratori conoscono la normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), la normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari, la normativa sul trattamento e la commercializzazione del latte e prodotti a base di latte, la normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici le reazioni fisico-chimiche e microbiologiche legate alla lavorazione, stagionatura conservazione dei prodotti caseari, la disciplinari di produzione di formaggi tipici (D.O.P , I.G.T. ecc.). Essi conoscono altresì le tecnologie dei prodotti lattiero-caseari, elementi di igiene del lavoro, i prodotti lattiero-caseari, il processo produttivo lattiero-caseario, nonché i prodotti per la pulizia, la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria, le procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari,

i macchinari e gli impianti per lavorazione prodotti caseari, gli standard di qualità delle materie prime alimentari, le tecniche di conservazione dei prodotti alimentari. *Competenze*

Tra le competenze associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **realizzare prodotti caseari freschi e stagionati**, applicando procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), tecniche di lavorazione prodotti caseari, tecniche di stagionatura prodotti caseari, tecniche di cagliata prodotti caseari, procedure di controllo qualità prodotti caseari, procedure di controllo lavorazione del latte, utilizzando strumenti di misurazione della temperatura, umidità, grado di fermentazione per prodotti caseari, strumenti per lavorazioni casearie (caldaie, spino etc.); **provvedere alla manutenzione ordinaria macchinari per lavorazione prodotti caseari**, applicando procedure di controllo impianti e macchinari, procedure di richiesta intervento manutenzione specialistica, , procedure di sicurezza in produzione, procedure di ripristino funzionamento macchinari ed impianti per lavorazione prodotti caseari, procedure di sostituzione di parti di macchinari usurate, programmi di sanificazione macchinari e attrezzi per lavorazioni casearie, utilizzando strumenti per la manutenzione meccanica, strumenti per la manutenzione elettrica, dispositivi di protezione individuali (DPI); **provvedere al ricevimento del latte fresco**, applicando procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), tecniche di pesatura latte, tecniche di campionamento per analisi alimenti, metodiche di analisi microbiologica, utilizzando strumenti di dosaggio materie prime alimentari, impianti trasporto conservazione latte.

- e) Operatore della produzione di bevande analcoliche e gassate
- Tali lavoratori conoscono criteri e metodi per la valutazione dei rischi, la legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e importanza dell'applicazione delle norme di sicurezza, metodi di sorveglianza, misure generali di tutela, organi di vigilanza, controllo, assistenza, principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo, principali rischi legati all'uso di attrezzature, principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità, procedure di emergenza e primo soccorso, uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale. Essi conoscono altresì le procedure relative alle operazioni di ricezione/spedizione delle materie prime/materiali e merci, caratteristiche e modalità di funzionamento dei mezzi per il carico/scarico delle materie prime/dei materiali e merci, la sicurezza sul lavoro (regole e modalità di comportamento generali e specifiche), la modulistica per la registrazione delle operazioni di ricezione/spedizione delle materie prime/materiali e merci, principali riferimenti legislativi e normativi, comunitari, nazionali e regionali, in materia di HACCP e igiene dei prodotti alimentari, principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza, tecniche e procedure di pulizia e sanificazione di locali ed attrezzature, caratteristiche e principi generali di funzionamento delle attrezzature, macchine e macchinari impiega, caratteristiche e modalità d'uso dei prodotti per la pulizia e la sanificazione di locali e attrezzature. Essi conoscono altresì le caratteristiche e

modalità di funzionamento dei macchinari e degli impianti per l'imbottigliamento/invasettamento/riempimento e l'etichettatura e la soffiatura delle bottiglie in pet, gli obblighi di legge sul confezionamento ed etichettatura dei prodotti alimentari trasformati, principali caratteristiche fisiche e biologiche dei prodotti da confezionare, tipologie e caratteristiche dei materiali utilizzati per il confezionamento (vetro, plastica, pet, tetrapak, ecc.), nonché il processo di produzione e conservazione di bevande analcoliche e gassate, caratteristiche e modalità di funzionamento degli impianti e delle attrezzature per la produzione di bevande analcoliche e gassate, tecniche per la filtrazione, decantazione, ossigenazione eliminazione/incorporazione anidride carbonica, sistemi di regolazione del pH, principi di base della gestione e tutela delle fonti idriche naturali, principali tipologie di acque minerali e relative caratteristiche chimico-fisiche e organolettiche. *Competenze*

Tra le competenze associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **curare gli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro**, applicando le misure di tutela e di prevenzione, applicando tecniche di primo soccorso, individuando gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, riconoscendo e valutando le diverse tipologie di rischio, riconoscendo i principali rischi legati all'uso di attrezzature, usando e mantenendo correttamente i principali dispositivi di protezione individuale; **effettuare il ricevimento/spedizione di materie prime/materiali/merci**, producendo la documentazione di registrazione prevista, verificando la corrispondenza tra merci movimentate e documentazione corrispondente e integrità delle merci, effettuano le operazioni di carico/scarico della materia prima/dei materiali e merci utilizzando mezzi adeguati; **eseguire la pulizia dell'area di lavoro e dei macchinari**, predisponendo ed allestendo gli spazi di lavoro le attrezzature ed i macchinari, mantenendo ordinati e puliti gli spazi di lavoro le attrezzature ed i macchinari, durante e al termine delle attività nel rispetto delle norme in materia di igiene e sicurezza, adottando una adeguata tenuta personale e comportamenti adeguati al mantenimento delle condizioni di igiene e sicurezza previste; **effettuare il confezionamento dei prodotti alimentari liquidi, semiliquidi e pastosi**, eseguendo la chiusura utilizzando in sicurezza le macchine tappatrici/per chiudere, eseguendo l'imbottigliamento/invasettamento/riempimento utilizzando in sicurezza le macchine riempitrici, predisponendo le etichette ed eseguendo l'etichettatura delle confezioni, utilizzando in sicurezza le macchine etichettatrici/per chiudere e le stampanti, utilizzando macchinari per soffiatura delle bottiglie in pet; **preparare bevande analcoliche e gassate**, adottando le modalità previste per l'inserimento dell'acido citrico e/o anidride carbonica, curando la conservazione delle bevande analcoliche e gassate impostando la giusta temperatura, adottando le procedure per la bollitura di acqua e zucchero e per il filtraggio delle bevande, curando la piccola manutenzione, la pulizia e la sanificazione degli impianti e delle attrezzature per la produzione di bevande analcoliche e gassate, monitorando il funzionamento degli impianti e delle attrezzature per la produzione di bevande analcoliche e gassate, individuando le sostanze e realizzare la miscela secondo ricetta; **effettuare la raccolta e i trattamenti delle acque**, eseguendo le operazioni di regolazione del pH, monitorando

visivamente e costantemente le caratteristiche chimiche, fisiche e organolettiche del prodotto, contribuendo alla rilevazione e raccolta di dati e informazioni inerenti il sistema di monitoraggio e controllo della qualità dei processi produttivi, monitorando le fasi di captazione, canalizzazione, elevazione meccanica delle acque, assicurando il corretto approvvigionamento in vasche e serbatoi, eseguendo correttamente i trattamenti consentiti dalla legge sulle acque, secondo i dosaggi e le procedure definite, conducendo in sicurezza gli impianti ed i macchinari specifici (filtrazione, decantazione ed eventuale ossigenazione per la separazione).

f) Operatore dell'assemblaggio di apparecchiature elettromeccaniche ed elettriche

Tali lavoratori conoscono le norme di riferimento per l'installazione e la manutenzione di impianti elettrici e macchine, materiali e componentistica elettrica-elettronica, regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) per la sicurezza sul lavoro, elementi di disegno elettrico/elettronico: particolari e complessivi, segni, simboli, scale e metodi di rappresentazione, dispositivi di sicurezza impianto: circuiti di comando, attuazione, regolazione e protezione, i principali riferimenti legislativi e normativi in materia di iso-9001 per le lavorazioni e costruzioni meccaniche, nonché i principali strumenti, apparecchiature e attrezzature di lavoro e relative modalità di utilizzo, le principali tecniche di installazione ed assemblaggio di impianti, le principali tecnologie di automazione industriale, principi di elettrotecnica ed elettronica e tecnologia di impianti elettrici, principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza, principi di funzionamento di sistemi industriali a contenuto informatico.

Competenze

Tra le competenze associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **eseguire le operazioni di cablaggio e montaggio parti ed apparecchiature elettriche/elettroniche e di comandi per automatismi**, adottando le specifiche istruzioni per l'assemblaggio e l'installazione di apparecchiature elettriche, elettroniche ed elettromeccaniche su macchine e sistemi automatizzati controllati anche da p.l.c., le istruzioni/procedure specifiche per l'installazione di apparecchiature e dispositivi elettronici di comando, controllo e regolazione dei processi automatizzati, gestendo e controllando la propria area di lavoro mantenendo l'ordine, la pulizia e la funzionalità delle attrezzature, secondo le modalità aziendali previste, applicando tecniche di montaggio e cablaggio di circuiti elettrici: posa dei cavi e delle apparecchiature, tecniche di assemblaggio elettrico/elettronico su macchine e impianti di automazione, utilizzando gli strumenti di prevenzione e di sicurezza sul lavoro, nonché metodi e tecniche efficienti per posizionare ed assicurare interruttori, trasformatori, valvole o altri componenti e metodi e tecniche per connettere condensatori, transistor e resistenze mediante saldatura o incastonatura; **eseguire il controllo conformità del montaggio di parti ed apparecchiature elettriche/elettroniche e di comandi per automatismi elettriche/elettroniche e di comandi per automatismi**, adottando semplici tecniche di intervento e/o sostituzione sulle cause elettrico-elettroniche ed informatiche del malfunzionamento del sistema automatizzato, applicando le norme ed utilizzare gli strumenti di

prevenzione e di sicurezza sul lavoro, le procedure previste per la registrazione degli interventi effettuati e le tecniche e le procedure per il collaudo della macchina o impianto automatizzati valutando interventi di regolazione/taratura del sistema in base al progetto, adottando semplici tecniche di intervento e/o sostituzione su apparecchiature elettrico-elettroniche, anche equivalenti, in dotazione nell'impianto rispettando e ripristinando gli standard di sicurezza previsti nell'impianto stesso, verificando il corretto cablaggio, ossia la continuità dei circuiti, l'esatto valore dei componenti, il grado di tenuta dei dadi, la solidità della saldatura, valutando il corretto funzionamento dei dispositivi di protezione e di sicurezza, utilizzando le strumentazioni elettriche ed elettroniche ed eventuali simulatori computerizzati per la verifica del sistema impianto, interpretando problemi di funzionamento e/o perdita di efficienza di sistemi di produzione automatizzata, controllando la propria area di lavoro mantenendo l'ordine, la pulizia e la funzionalità delle attrezzature, secondo le modalità aziendali previste, nonché applicando le tecniche e le procedure per il collaudo delle parti ed apparecchiature e dei comandi per automatismi montati ed assemblati; **effettuare l'approntamento materiali, attrezzature ed utensili necessari all'assemblaggio di parti ed apparecchiature elettriche/elettroniche e di comandi per automatismi**, applicando tecniche di pulizia ed oleazione delle parti da assemblare, le norme ed utilizzare gli strumenti di prevenzione e di sicurezza sul lavoro, tecniche e procedure di controllo conformità dei pezzi richiesti dalla distinta base con quelli prelevati dal magazzino, disponendo i pezzi da assemblare sul carrello mobile o sul banco o nell'area di lavoro, nella disposizione più consona all'ordine di montaggio, controllando l'integrità dei pezzi a disposizione, la propria area di lavoro mantenendo l'ordine, la pulizia e la funzionalità delle attrezzature, secondo le modalità aziendali previste, identificando la disponibilità, efficienza ed accessibilità di attrezzature ed utensili necessari per eseguire il montaggio, la componentistica meccanica, elettromeccanica, elettronica, pneumatica e oleodinamica del sistema automatizzato, in relazione al ciclo di funzionamento della macchina, nonché le apparecchiature di controllo in relazione al sistema automatizzato, individuando materiali, componentistica elettrica-elettronica, anche equivalenti, e strumenti per le operazioni di assemblaggio a bordo macchina, leggendo schemi e layout di progetto, distinte basi e documentazione tecnica relativi a impianti automatizzati con parti elettrico-elettroniche di comando ed alimentazione di macchine e/o impianti, riconoscendo le caratteristiche di funzionamento dei componenti e degli apparati dei sistemi e valutarne la corretta impiegabilità e traducendo caratteristiche ed esigenze d'impianto in una valutazione dei processi e della sequenza di installazione.

g) Altri profili affini ai precedenti.

SETTIMO LIVELLO

Appartengono a questo livello i lavoratori che compiono attività di natura semplice e con procedure stabilite che richiedono il possesso di conoscenze pratiche.

Le **competenze trasversali** ad essi associate sono: 1) **coordinarsi con gli altri**; 2) **orientamento al servizio**; 3) **flessibilità**; 4) **gestione del tempo**; 5) **negoziazione**; 6) **problem solving**; 7) **pensiero critico**; 8) **gestione dei conflitti**; 9) **comunicazione efficace**; 10) **resilienza**. Esse vengono applicate in contesti strutturati con un numero limitato di situazioni diversificate, eseguendo i compiti assegnati secondo criteri prestabiliti e assicurando la conformità delle attività svolte, sotto supervisione per il conseguimento del risultato.

Le **competenze digitali** sono riportate nella colonna centrale della tabella che segue, dando evidenza del relativo livello di padronanza delle medesime:

Area delle Competenze	Competenze Digitali	Padronanza
1: Alfabetizzazione su informazioni e dati	1.1 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali	2
	1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali	
	1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali	
2: Collaborazione e comunicazione	2.1 Interagire con gli altri attraverso le tecnologie	
	2.2 Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali	
	2.3 Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali	
	2.4 Collaborare attraverso le tecnologie digitali	
	2.5 Netiquette	
3: Creazione di contenuti digitali	3.1 Sviluppare contenuti digitali	
	3.2 Integrare e rielaborare contenuti digitali	
	3.3 Copyright e licenze	
	3.4 Programmazione	
4: Sicurezza	4.1 Proteggere i dispositivi	
	4.2 Proteggere i dati personali e la privacy	
	4.3 Proteggere la salute e il benessere	
	4.4 Proteggere l'ambiente	
5: Risolvere problemi	5.1 Risolvere problemi tecnici	
	5.2 Individuare bisogni e risposte tecnologiche	
	5.3 Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali	
	5.4 Individuare i divari di competenze digitali	

Profili esemplificativi:

a) Addetto alla lavorazione della carne;

Tali lavoratori conoscono i processi di lavorazione (fusione) degli sfridi (es. grassi, contenne) per la produzione di strutto, le tipologie di scarto destinate ad uso zootecnico, le norme di igiene (haccp) comunitarie, nazionali e regionali per garantire il mantenimento degli standard qualitativi di produzione, le procedure di classificazione e registrazione degli scarti di produzione, la normativa vigente in tema di smaltimento dei rifiuti, le caratteristiche di funzionamento degli impianti di depurazione e scarico, le caratteristiche dei prodotti non conformi ai requisiti normativi previsti, le caratteristiche e le modalità di funzionamento delle attrezzature e degli strumenti per il taglio e la lavorazione della carne (coltelli, seghe elettriche, ecc.), il ciclo di trasformazione delle carni (fasi, attività e tecnologie), i comportamenti fisico-chimici e microbiologici della carne legati alle procedure di lavorazione, trasformazione e conservazione, nonché le principali caratteristiche dell'anatomia e della fisiologia degli animali e dei tagli carnei, i riti e le pratiche religiose in tema di macellazione delle carni, procedure e tecniche di macellazione e prima lavorazione delle carni (iagulazione, evisceratura, scuoiamento, mezzenatura, ecc.), procedure e tecniche di realizzazione dei tagli e semilavorati carnei, i criteri di classificazione

delle carcasse/mezzene e normativa di riferimento. Essi conoscono altresì metodi e tecniche di conservazione (raffreddamento, surgelazione, abbattimento, ...) dei prodotti alimentari, caratteristiche e modalità di funzionamento delle attrezzature la conservazione dei prodotti a base di carne (celle frigorifere esotermiche, forni, ecc.), igiene e sicurezza alimentare, caratteristiche e modalità di funzionamento dei macchinari e degli impianti per il confezionamento e l'etichettatura, la manutenzione di primo livello (principali attività, strumenti e prodotti da utilizzare), i principali riferimenti legislativi e normativi, comunitari, nazionali e regionali, in materia di haccp e igiene dei prodotti alimentari, le tecniche e le procedure di pulizia e sanificazione di locali ed attrezzature.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **effettuare lo smaltimento delle materie prime e dei prodotti scartati nella macellazione e nella lavorazione dei salumi**, predisponendo il prodotto scartato affinché possa essere ritirato e quindi utilizzato per altri scopi (es. alimentazione zootecnica), monitorando il funzionamento dell'impianto di scarico delle acque di lavaggio e dei residui, utilizzando tecniche e contenitori adeguati allo smaltimento del sale esausto, avviando specifiche produzioni per l'utilizzo degli scarti ottenuti dalla macellazione e/o lavorazione di salumi (es. lavorazione degli sfridi per la produzione di strutto); **effettuare la macellazione e prima lavorazione della carne**, utilizzando i macchinari e le attrezzature per le operazioni di prima lavorazione della carne (spennatura, scuoiamento, sezionatura, disosso, eviscerazione, taglio, ecc.), leggendo l'anatomia dell'animale e dei diversi tagli carne; **realizzare tagli e semilavorati carnei**, riconoscendo le diverse tipologie di carni e le caratteristiche fisiche e anagrafiche dei differenti tagli (età, caratteristiche organolettiche, stato di salute, ecc.), utilizzando le macchine per il confezionamento e l'etichettatura dei prodotti alimentari, identificando e classificando le carcasse/mezzene, effettuando i tagli utilizzando la strumentazione adeguata - coltelli, seghe elettriche, ecc. - in relazione agli interventi e caratteristiche della carne, utilizzando le tecniche e le procedure adeguate per la conservazione dei tagli carnei e dei semilavorati, provvedendo e riconoscendo le reazioni della carne sottoposta alle differenti tipologie di lavorazione e manipolazione, utilizzando tecniche di raffreddamento, surgelazione e abbattimento dei prodotti alimentari (e dei semilavorati) ai fini della conservazione o della distribuzione; **curare l'area di lavoro e dei macchinari per la macellazione e lavorazione della carne**, predisponendo ed allestire gli spazi di lavoro, le attrezzature ed i macchinari per la macellazione e lavorazione della carne, eseguendo la manutenzione di primo livello (es. lubrificazione ed ispezione) dei macchinari per la macellazione e lavorazione della carne, mantenendo ordinati e puliti gli spazi di lavoro, le attrezzature ed i macchinari durante e al termine delle attività nel rispetto delle norme in materia di igiene e sicurezza, adottando comportamenti adeguati al mantenimento delle condizioni di igiene e sicurezza previste, applicando procedure di sanificazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature.

b) Addetto pescheria;

Tali lavoratori conoscono nozioni di qualità del servizio, tecniche promozionali, elementi di customer care, i sistemi di prezzatura dei prodotti, la merceologia alimentare, la catena del freddo nel comparto ittico, la normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), la normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari. Essi conoscono altresì i prodotti di pescheria, i processi di preparazione del pesce per la vendita, le tecniche di igienizzazione celle frigorifere, le tecniche di congelamento e scongelamento pesce, le tecniche di conservazione del pesce fresco, elementi di igiene del lavoro, le tecniche di approvvigionamento prodotti.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **effettuare la vendita di prodotti alimentari**, utilizzando i dispositivi per la pesatura prodotti alimentari, applicando tecniche di confezionamento merce, procedure di segnalazione di non conformità merci, tecniche di presentazione prodotti, tecniche di vendita, tecniche di comunicazione interpersonale, modalità di controllo antifurto, procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP); **preparare il pesce per la vendita**, utilizzando strumenti da taglio per pescheria, strumenti e prodotti per la pulizia di superfici di vendita pesce, dispositivi di sicurezza nei luoghi di lavoro, applicando procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), tecniche di conservazione del pesce fresco, tecniche di sfilettatura pesce, tecniche di scongelamento pesce surgelato, tecniche di igienizzazione celle frigorifere, normativa sull'igiene dei prodotti alimentari, tecniche di pulitura pesce; **effettuare il rifornimento del banco alimentare**, applicando normativa sull'igiene dei prodotti alimentari, procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), tecniche di conservazione degli alimenti, tecniche di esposizione merce alimentare, tecniche di igienizzazione degli ambienti, criteri di valutazione della freschezza dei prodotti alimentari, utilizzando attrezzature per la conservazione degli alimenti.

c) Facchino;

Tali lavoratori conoscono tecnica ed economia dei trasporti, elementi di diritto commerciale, merceologia e classificazione delle merci, la pianificazione logistica dei trasporti, la logistica di interporti e centri movimentazione merci, i trasporti intermodali, sistemi informativi per la gestione e tracciabilità delle merci, le norme di sicurezza per il trasporto e movimentazione delle merci, nonché tecniche, comportamenti e norme di guida dell'autoveicolo, il codice della strada e norme di sicurezza nazionale ed internazionale, tecniche di carico e scarico merci, norme e tecniche di consolidamento dei carichi e imballaggio, la documentazione accompagnatoria del veicolo e delle merci, i sistemi informativi per la sicurezza e la gestione della flotta, la manutenzione ordinario del mezzo di trasporto. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **pianificare i servizi di consegna e ritiro dei colli**, pianificando soluzioni di gestione intermodale, definendo i percorsi tenendo conto dei delivery time, organizzando i percorsi tenendo conto delle delivery location, ridefinendo i percorsi tenendo conto degli eventuali contrattempi, organizzando la

programmazione settimanale dei percorsi dei vari corrieri/spedizionieri, organizzando sistemi informativi per la gestione e tracciabilità delle merci ; **effettuare la consegna e il ritiro dei colli**, conducendo autoveicoli ed eseguire il trasporto merci su gomma, recapitando la corrispondenza secondo il delivery time e utilizzando il sistema di email o sms alert, eseguendo operazioni di carico e scarico merci da autoveicoli, mantenendo in efficienza lo stato di idoneità tecnica dell'autoveicolo, gestendo documentazione a corredo delle merci trasportate, ricevendo pagamenti per le merci trasportate, utilizzando strumenti di monitoraggio e rilevazione delle percorrenze e dei tempi di guida, tracciando il carico e scarico merci, gestendo i contrattempi e gli imprevisti, riorganizzando il piano delle consegne, gestendo emergenze in caso di incidente stradale.

d) Addetto al controllo e alla verifica delle merci;

Tali lavoratori conoscono procedure di carico e scarico merci, metodi, procedure e tecniche di organizzazione degli spazi e di gestione di magazzino, la normativa di sicurezza e antinfortunistica di settore e quella relativa alla circolazione, trasporto e imballaggio di merci pericolose, i software per la gestione del magazzino, le tipologie di merci e specifiche di stoccaggio e movimentazione, le tipologie di mezzi, strumenti e sistemi di immagazzinamento e movimentazione merci e di mezzi di trasporto, le tecniche di imballaggio e packaging, la terminologia tecnica specifica del settore in lingua inglese, nonché le procedure documentali per la spedizione nazionale e internazionale ed elementi di merceologia. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **controllare il materiale in entrata nel magazzino**, verificando che ci sia corrispondenza tra numero dei pezzi con quelli dichiarati nei documenti di trasporto; **controllare che il materiale non abbia difetti; tenere la scrittura della merce in entrata ed in uscita dall'azienda; verificare che i container in arrivo siano sigillati per garantire l'integrità della merce; eseguire il controllo della merce acquistata**, verificandone l'integrità e la corrispondenza ai requisiti richiesti dall'azienda; **svolgere l'attività ricevimento merci**, controllando e verificando che la merce arrivata sia conforme a quella che era stata precedentemente ordinata, utilizzando sistemi di reportistica aziendale per la comunicazione dei dati.

e) Addetto al centralino telefonico; Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela; operatore telefonico addetto alla gestione e all'utilizzazione di banche dati

Tali lavoratori conoscono l'organigramma aziendale, elementi di informatica correlati all'uso del posto operatore, tecniche di comunicazione interpersonale, elementi di telefonia di base e specialistica, funzionalità e caratteristiche del centralino, la normativa in materia di tutela della Privacy e sulla sicurezza nel posto di lavoro, la lingua inglese e altre lingue estere correlate allo

svolgimento dell'attività di centralinista presso l'azienda in cui operano, laddove richiesto.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **effettuare lo smaltimento del traffico telefonico**, utilizzando software per la gestione di rubriche telefoniche, software di trattamento testi, software di navigazione e posta elettronica, la strumentazione del centralino telefonico, applicando tecniche di filtro telefonico, nonché tecniche di comunicazione efficace.

f) Addetto macchine operatrici attrezzate;

Tali lavoratori conoscono le peculiarità delle varie tipologie di motrici presenti sul mercato, le tecniche per una ottimale conduzione delle motrici, le procedure di conduzione e controllo delle motrici per un loro impiego in sicurezza, il funzionamento delle macchine da utilizzare per la movimentazione ed il trasporto di materiali e/o prodotti, le tecniche e tecnologie di raccordo tra operazioni ed utensili per una gestione corretta delle operazioni. Tali lavoratori conoscono altresì le principali procedure per regolare le macchine operatrici e per consentire loro di funzionare con la precisione richiesta dall'operazione richiesta e i metodi per elevare gli standard di sicurezza di lavoro della macchina. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **condurre macchine motrici**, rispettando i vincoli d'impiego per un uso in sicurezza delle motrici, guidando le motrici nelle varie attività aziendali (ad es. lavorazioni, trasporto, trattamenti) ed effettuando le valutazioni tecnico-operative per la scelta e l'impiego delle macchine operatrici; **impiegare le macchine operatrici** rispettandone i vincoli d'impiego per un uso in sicurezza; **assicurare efficienza e sicurezza nell'uso delle macchine operatrici**, valutando i requisiti di sicurezza offerti dalla motrice e dalla macchina operatrice, mantenendo le macchine in piena efficienza, verificando che l'impiego sia pienamente conforme alla destinazione prevista ed effettuando una analisi del cantiere di lavoro per determinare le criticità in relazione alle operazioni previste.

g) Movimentatore di materiale nei magazzini

Tali lavoratori conoscono le tipologie di merci e specifiche di stoccaggio, le tipologie di imballaggio e di packaging, i sistemi di immagazzinamento e movimentazione merci, gli schemi di disposizione del magazzino, il piano di sicurezza aziendale, la procedura di gestione delle merci e delle scorte di magazzino, le norme tecniche di manutenzione dei carrelli elevatori, la normativa sul trasporto e deposito di merci pericolose, le modalità di gestione delle scorte e i metodi di controllo delle rimanenze. Essi conoscono altresì gli elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti (part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio), elementi di merceologia, le tipologie di carrelli elevatori, le procedure di carico e scarico merci (bolle). *Competenze*

Tra le competenze attese ad essi associate è possibile annoverare: **effettuare lo stoccaggio delle merci in magazzino**, utilizzando strumenti di codificazione merci, software gestione magazzino, dispositivi antincendio, dispositivi di protezione individuali (DPI), applicando procedure per

l'inventario di magazzino, tecniche di stoccaggio merci, procedure di manutenzione ordinaria mezzi di sollevamento, modalità di verifica giacenze in magazzino, modalità di registrazione delle rimanenze, modalità di disposizione delle merci e conducendo il carrello elevatore; **effettuare il carico e scarico delle merci**, utilizzando software carico/scarico merci, strumenti per pesatura del carico, conducendo il carrello elevatore, utilizzando dispositivi di protezione individuali (DPI) e macchinari per carico/scarico merci, applicando modalità di controllo delle bolle di accompagnamento merci, tecniche di movimentazione merci, modalità di registrazione entrata/uscita merci e di controllo conformità della merce in arrivo.

h) Addetto alla conduzione di impianti/ sistemi automatizzati

Tali lavoratori conoscono gli elementi di disegno, gli elementi dell'automazione, le macchine utensili a controllo numerico, i processi di lavorazione automatizzati, la tecnologia dei materiali, le tecnologie informatiche per la gestione di impianti industriali e le tecniche di ottimizzazione del processo produttivo automatizzato. *Competenze*

Tra le competenze associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **condurre impianti automatizzati**, valutando l'impiego delle risorse al fine di una loro ottimizzazione, applicando procedure di programmazione, utilizzando linguaggi di programmazione, adottando criteri di economicità, efficacia ed efficienza, applicando metodiche per la rilevazione di anomalie e non conformità e procedure valutative a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato.

i) Altri profili affini ai precedenti.

OTTAVO LIVELLO

Appartengono a questo livello i lavoratori che svolgono attività per abilitarsi alle quali è sufficiente un periodo di pratica e i lavoratori che svolgono attività di semplice manovalanza, anche nei reparti di produzione e nei magazzini.

Le **competenze trasversali** ad essi associate sono: 1) **coordinarsi con gli altri**; 2) **orientamento al servizio**; 3) **flessibilità**; 4) **gestione del tempo**; 5) **negoziante**; 6) **problem solving**; 7) **pensiero critico**; 8) **gestione dei conflitti**; 9) **comunicazione efficace**; 10) **resilienza**. Esse vengono applicate in contesti strutturati, svolgendo i compiti assegnati nel rispetto dei parametri previsti, sotto diretta supervisione per lo svolgimento delle attività.

Le **competenze digitali** sono riportate nella colonna centrale della tabella che segue, dando evidenza del relativo livello di padronanza delle medesime:

Area delle Competenze	Competenze Digitali	Padronanza
1. Alfabetizzazione su informazioni e dati	1.1 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali	1
	1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali	

	1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali
2: Collaborazione e comunicazione	2.1 Interagire con gli altri attraverso le tecnologie
	2.2 Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali
	2.3 Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali
	2.4 Collaborare attraverso le tecnologie digitali
	2.5 Netiquette
3: Creazione di contenuti digitali	3.1 Sviluppare contenuti digitali
	3.2 Integrare e rielaborare contenuti digitali
	3.3 Copyright e licenze
	3.4 Programmazione
4: Sicurezza	4.1 Proteggere i dispositivi
	4.2 Proteggere i dati personali e la privacy
	4.3 Proteggere la salute e il benessere
	4.4 Proteggere l'ambiente
5: Risolvere problemi	5.1 Risolvere problemi tecnici
	5.2 Individuare bisogni e risposte tecnologiche
	5.3 Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali
	5.4 Individuare i divari di competenze digitali

Profili esemplificativi:

a) Addetto carico e scarico;

Tali lavoratori conoscono i rischi caratteristici del settore o comparto di appartenenza dell'azienda e specifici riferiti alla mansione (ad es. derivanti da utilizzo di mezzi semoventi, piattaforme di lavoro mobili elevabili, gru per autocarro, gru a torre, gru mobili, trattori), uso e manutenzione dei dispositivi di protezione individuale (DPI), le tipologie di carrelli elevatori, i sistemi di immagazzinamento e movimentazione merci, la procedura di gestione delle merci, nonché elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti (part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio), le procedure di carico e scarico merci (bolle) e la normativa sul trasporto e deposito di merci pericolose. *Competenze*

Tra le competenze attese è possibile annoverare: **eseguire in sicurezza delle operazioni per la movimentazione e sistemazione di carichi pesanti o speciali**, applicando tecniche atte a eseguire in condizioni di sicurezza le operazioni per taglio, scavo, conglomeramento di minerali, movimentazione con macchine di materiali o carichi pesanti o speciali, pulitura e sistemazione di spazi aperti o chiusi, sistemazione di carichi in spazi di stoccaggio o su mezzi di trasporto, trasporto di persone, ecc., identificando fattori di rischio per la sicurezza e la salute, generali e connessi allo svolgimento di operazioni per la movimentazione e sistemazione di carichi pesanti o speciali prevenendo e gestendo eventuali imprevisti od emergenze secondo le procedure previste, utilizzando in modo adeguato e secondo le prescrizioni, le attrezzature e i macchinari da lavoro, le sostanze tossiche, i mezzi di movimentazione e trasporto e i dispositivi di sicurezza e quelli di protezione individuale; **effettuare il carico e scarico merci**, conducendo il carrello elevatore, utilizzando strumenti per pesatura del carico e software carico/scarico merci, applicando modalità di registrazione entrata/uscita merci e modalità di controllo della conformità della merce in arrivo e delle relative bolle di accompagnamento, adottando tecniche di movimentazione merci e utilizzando macchinari per carico/scarico merci.

b) Custode;

- c) Guardiano;
- d) Usciere;

Tali lavoratori conoscono tecniche di vigilanza e sicurezza e modalità di gestione delle attività di controllo, norme e buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di utilizzo dei dispositivi di protezione individuale, norme relative alla prevenzione e protezione dagli incendi, nonché i principali mezzi di comunicazione e le tecniche di gestione dei conflitti.

Competenze

Tra le competenze attese è possibile annoverare: **compiere attività di vigilanza dei beni e degli ambiti territoriali protetti e sorvegliati**, riconoscendo e valutando il corretto funzionamento di impianti, strumenti e dispositivi, applicando le tecniche di osservazione per monitorare i punti di accesso e riconoscendo le aree di presidio di propria competenza attraverso un esame preliminare della zona da sorvegliare; **sviluppare azioni di primo intervento, adottando tecniche pratiche di protezione personale contenendo comportamenti non conformi**, individuando i soggetti da coinvolgere in funzione delle specifiche situazioni ed identificando le tecniche e gli strumenti di difesa utili alla salvaguardia e protezione di beni e persone; **riconoscere le operazioni di diagnosi comportamentale**, riconoscendo i comportamenti delle persone e le dinamiche relazionali rispetto allo specifico contesto e identificando circostanze o persone che destano sospetti o che si presentano in particolare stato di alterazione per prevenire rischi e pericoli, **gestire i conflitti individuando l'approccio comportamentale più efficace**, individuando la soluzione più accettabile e soddisfacente, applicando tecniche di comunicazione, dissuasione e persuasione e adottando lo stile linguistico più adeguato al fine di influenzare positivamente il comportamento dei soggetti coinvolti.

- e) Inserviente;
- f) Addetto alle pulizie;

Tali lavoratori conoscono elementi di igiene ambientale e personale, i macchinari elettromeccanici per la pulizia (tipologie, caratteristiche, specifiche di utilizzo), la movimentazione manuale dei carichi, nonché le norme tecniche per l'impiego, la conservazione e lo smaltimento dei prodotti chimici per la pulizia (detergenti, disinfettanti, solventi, disincrostanti, cere). Essi conoscono altresì come svolgere la raccolta differenziata, la tipologia di classificazione e composizione dei rifiuti (urbani e assimilati, speciali, pericolosi, tossici e nocivi), la selezione e smaltimento dei rifiuti e i rischi e le misure di protezione nella pulizia dei pavimenti, nonché le norme di sicurezza e prevenzione negli ambienti domestici.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **allestire gli spazi e gli ambienti** individuando gli spazi e gli oggetti da riordinare, valutando gli elementi da ripristinare, adottando le procedure e le tecniche di riassetto e ripristino degli spazi e degli ambienti,

identificando priorità e fabbisogni, valutando il livello di confortevolezza degli ambienti ed apportando eventuali aggiustamenti; **approntare l'equipaggiamento necessario per la pulizia di spazi ed ambienti** individuando i prodotti più idonei e a basso impatto ambientale, adottando le procedure di ripristino dell'equipaggiamento e le modalità più adeguate a mantenere in ordine le apparecchiature e gli strumenti d'uso e definendo le apparecchiature e gli strumenti necessari; **pulire gli ambienti** applicando le tecniche, i prodotti e i macchinari più adeguati allo svolgimento di trattamenti specifici delle superfici (marmo, parquet, moquette, linoleum, ecc.), adottando comportamenti virtuosi per la gestione dei rifiuti e degli scarti prodotti nell'intervento di pulizia, adottando tecniche, prodotti e strumenti per la pulizia in base alla tipologia di intervento da realizzare (pulizia ordinaria, straordinaria, approfondita) e allo stato degli ambienti, applicando la corretta sequenzialità e le modalità più adeguate a svolgere in sicurezza le operazioni di pulizia tenendo conto delle caratteristiche specifiche del contesto.

g) Altri profili affini ai precedenti.

Dichiarazione congiunta:

Le parti condividendo l'esigenza di adeguare la regolamentazione dei profili professionali all'evoluzione del mondo del lavoro e delle mansioni nei settori regolamentati dal presente contratto collettivo, prevedono che, in caso di nuove mansioni non identificabili chiaramente nei profili sopra individuati, le organizzazioni territoriali delle parti stipulanti, le imprese o i soggetti di cui alla l. 12/79 possano proporre, alla commissione paritetica nazionale apposita istanza di definizione del nuovo profilo professionale secondo una procedura definita e appositamente regolamentata dalla predetta commissione.

CLASSIFICAZIONE DEL PERSONALE: SETTORE PANIFICAZIONE

PRIMO LIVELLO

Appartengono a questo livello i lavoratori con discrezionalità di poteri e libertà di iniziativa per il buon andamento di determinate attività aziendali. Tali funzioni sono svolte nei limiti delle direttive generali impartite dal titolare o dai dirigenti dell'azienda.

Le *competenze trasversali* ad essi associate sono: 1) **coordinarsi con gli altri**; 2) **orientamento al servizio**; 3) **flessibilità**; 4) **gestione del tempo**; 5) **negoiazione**; 6) **problem solving**; 7) **pensiero critico**; 8) **gestione dei conflitti**; 9) **comunicazione efficace**; 10) **resilienza**. Esse vengono applicate in contesti non determinati, esposti a cambiamenti continui di norma confrontabili rispetto a variabili note e soggetti a variazione, governando processi di integrazione, trasformazione elaborando strategie di attuazione e indirizzando lo sviluppo dei risultati, decidendo in modo indipendente e indirizzando obiettivi e modalità di attuazione.

Le **competenze digitali** sono riportate nella colonna centrale della tabella che segue, dando evidenza del relativo livello di padronanza delle medesime:

Area delle Competenze	Competenze Digitali	Padronanza
1: Alfabetizzazione su informazioni e dati	1.1 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali	7
	1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali	
	1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali	
2: Collaborazione e comunicazione	2.1 Interagire con gli altri attraverso le tecnologie	
	2.2 Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali	
	2.3 Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali	
	2.4 Collaborare attraverso le tecnologie digitali	
	2.5 Netiquette	
3: Creazione di contenuti digitali	3.1 Sviluppare contenuti digitali	
	3.2 Integrare e rielaborare contenuti digitali	
	3.3 Copyright e licenze	
	3.4 Programmazione	
4: Sicurezza	4.1 Proteggere i dispositivi	
	4.2 Proteggere i dati personali e la privacy	
	4.3 Proteggere la salute e il benessere	
	4.4 Proteggere l'ambiente	
5: Risolvere problemi	5.1 Risolvere problemi tecnici	
	5.2 Individuare bisogni e risposte tecnologiche	
	5.3 Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali	
	5.4 Individuare i divari di competenze digitali	

Profili esemplificativi:

- a) Capo di servizio e di ufficio tecnico, amministrativo, commerciale (vendita o acquisti), legale;
- b) Gestore o gerente di negozio, di filiale, o di supermercato alimentare anche se integrato in un grande magazzino o negozio;
- c) Esperto di sviluppo organizzativo;

Tali lavoratori conoscono i dati relativi al settore di riferimento e al tessuto produttivo, alle attività prevalenti, alle professioni e alla propensione al risparmio delle famiglie per individuare gli ambiti di sviluppo potenziale e stimare la penetrazione possibile, gli indicatori sociodemografici, economia ed istituzioni locali per individuare gli ambiti di sviluppo potenziale e stimare la penetrazione possibile, metodologie di segmentazione, analisi del portafoglio clienti e mercato interno locale per individuarne le potenzialità di sviluppo e segmentare il mercato interno rispetto a parametri demografici e comportamentali, nonché metodologie e strumenti per l'individuazione del mercato esterno ed indicatori di potenzialità per stimare e quantificare le potenzialità di sviluppo, tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo e tecniche di marketing operativo per impostare e realizzare iniziative locali di sviluppo del portafoglio clienti e incrementare la redditività delle reti di vendita. Essi conoscono altresì tecniche di analisi e di valutazione del potenziale professionale per individuare necessità di sviluppo delle competenze delle risorse della rete di vendita e percorsi di crescita individuali, tecniche di simulazione e costruzione di modelli per sviluppare l'analisi di scenari alternativi di impiego delle risorse e verificarne l'impatto in termini di sviluppo commerciale e di redditività dei punti vendita, tecniche di valutazione dell'efficacia dell'azione di vendita per individuare le potenzialità di miglioramento ed i correttivi da apportare al comportamento in fase di vendita necessari a conseguirle, nonché le fasi del ciclo di formazione e inserimento di nuovi collaboratori (accoglienza, orientamento, affiancamento e

avvio, consolidamento, autonomia per pianificare la crescita delle risorse nel tempo), metodi e strumenti di ricerca e selezione del personale per definire i profili, effettuare la valutazione e la scelta dei collaboratori potenziali, pragmatica della comunicazione ed elementi di analisi transazionale per la gestione dei colloqui di selezione e della relazione con i collaboratori assegnati. I suddetti lavoratori conoscono inoltre elementi di psicologia dei rapporti interpersonali (illustrazione della visione ed espressione delle idee, ascolto profondo, apertura, orientamento e modalità di lavoro di gruppo), elementi gestione dello stress, metodi di risoluzione dei problemi e di assunzione di decisioni per affrontare i fattori critici nell'attività di vendita e individuare le soluzioni, metodi e strumenti per gestire l'informazione e la comunicazione nei gruppi per ottimizzare il lavoro di gruppo e lo scambio di informazioni sui comportamenti di successo, tecniche di negoziazione per l'assegnazione e la discussione con i venditori e gli agenti degli obiettivi di vendita e per la contrattazione dei contenuti delle convenzioni aziendali, tecniche di simulazione e costruzione di modelli per la valutazione della redditività delle azioni di vendita e per la comparazione e scelta tra programmi e schemi di azione alternativi e teorie della motivazione e del rinforzo per individuare leve e spinte personali al raggiungimento di obiettivi di crescita valorizzando l'apprendimento di comportamenti di successo. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **garantire l'analisi del portafoglio e del posizionamento commerciale**, analizzando il portafoglio clienti in essere, le potenzialità del territorio di pertinenza per individuare i settori di penetrazione commerciale più favorevoli alla realizzazione degli obiettivi di vendita in relazione al potenziale professionale degli addetti, al portafoglio prodotti dell'azienda ed agli obiettivi di redditività, individuando gli obiettivi di vendita conseguibili nel territorio di competenza, sulla base dell'analisi effettuata, al fine di determinare il programma commerciale di zona, sviluppando sviluppare il piano di attività organizzative e di iniziative di vendita necessario a conseguire gli obiettivi del programma commerciale; **contribuire al dimensionamento, sviluppo e redditività delle reti di vendita**, analizzando la rete agenziale nelle sue componenti organizzative e professionali per determinare il suo potenziale di vendita, determinando gli obiettivi di attività necessari alla realizzazione del piano di vendita, il quadro dei costi e dei ricavi ed individuare gli incrementi di redditività conseguibili dai punti vendita e dall'impresa e quantificando le risorse necessarie alla realizzazione degli obiettivi di attività di vendita al fine di elaborare il piano di sviluppo organizzativo e professionale necessario; **realizzare azioni di sviluppo organizzativo**, supportando nella definizione del profilo professionale delle risorse aggiuntive necessarie per la realizzazione del piano di vendita, al fine di mettere in atto le procedure di ricerca e selezione del personale mancante; curare azioni di sviluppo commerciale e di sostegno alla motivazione personale.

d) Business analyst;

Tali lavoratori conoscono elementi di basi di dati, sistemi informativi in ambito aziendale, Data Warehousing e Business Intelligence, elementi di economia aziendale, di progettazione dei database e di organizzazione aziendale, nonché le tecniche di elaborazione dei dati e data mining, i sistemi informativi in ambito aziendale, elementi di statistica inferenziale e descrittiva. I suddetti lavori conoscono inoltre le strategie di business, i principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire ed effettuare l'acquisizione di dati e informazioni relative al business aziendale**, utilizzando strumenti di Data Warehousing e Business Intelligence e il linguaggio SQL e altri strumenti di interazione con un database; **predisporre ed effettuare l'analisi statistica di dati e informazioni relative al business aziendale**, utilizzando software analisi ed elaborazione statistica dei dati e strumenti di Data Warehousing e Business Intelligence, applicando tecniche di analisi database e modelli di analisi multivariata, utilizzando strumenti di estrazione e analisi dei dati in un data warehouse, strumenti di data mining e strumenti OLAP; **predisporre ed effettuare la restituzione dei risultati dell'analisi di dati e informazioni relative al business aziendale**, utilizzando i software di foglio elettronico, strumenti di reporting, modelli standard per redigere report analisi dati, tecniche di comunicazione orale ed applicando tecniche di redazione documentale e di presentazione di report di ricerca.

e) Responsabile marketing;

Tali lavoratori conoscono elementi di marketing strategico (bisogni; domanda; settori; mercati; posizionamento strategico; vantaggio competitivo; segmentazione del mercato e individuazione dei targets di riferimento; principi relativi al ciclo di vita del prodotto; portafoglio prodotti), elementi essenziali del quadro competitivo del settore-segmento di appartenenza della marcalinea gestita e tendenze-moda dello stesso, elementi essenziali delle politiche di marca, gamma e prodotto del brand di riferimento e degli andamenti e obiettivi di mercato e commerciali per garantire un idoneo allineamento strategico, le leve del marketing-mix (prodotto, prezzo, distribuzione, comunicazione-promozione), per effettuare correttamente la pianificazione di marketing, i report informativi commerciali interni (distribuzione, vendite, ecc.) per elaborare le proiezioni di vendita, nonché gli elementi essenziali del ciclo di produzione industriale, le caratteristiche di materie prime, i parametri costruttivi, tecnici, funzionali e di costo del prodotto in relazione a materiali e ciclo produttivo, per una corretta comprensione dei fenomeni relativi. Essi conoscono altresì il posizionamento strategico del brand e gli obiettivi commerciali nei mercati prioritari di riferimento, per essere in condizione di contribuire alle decisioni circa l'allestimento di show-room e fiere/altri eventi commerciali e di gestire la trattativa di vendita, le tecniche di vendita per la gestione delle campagne vendite e degli altri eventi commerciali, nonché principi, metodologie e tecniche relative alla pianificazione di attività di comunicazione e presentazione del prodotto in contesti commerciali e distributivi, con particolare riferimento al

settore moda, per la gestione dei piani di comunicazione, principi, metodologie e tecniche relative alla progettazione creativa di attività di comunicazione e di presentazione del prodotto in contesti commerciali e distributivi. *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **pianificare il marketing di brand/linea**, aggiornando i piani di vendita della collezione nel corso della campagna vendite, concordando azioni correttive con i responsabili commerciali e gli opportuni aggiustamenti dei programmi di produzione; **aggiornamento rispetto ai report informativi commerciali interni** (distribuzione, vendite, ecc.), definendo piani operativi di vendita della collezione per vari segmenti di mercato e/o canali distributivi, in collaborazione con i referenti commerciali di area, effettuando analisi aggiornate dell'andamento commerciale (vendite e ricavi), basati sui report informativi commerciali, elaborando documenti strategici relativi al brand/linea gestita, definendo il mix "prodotto-mercato" e le altre variabili di marketing operativo (canali e distribuzione, prezzi e margini, comunicazione e promozione), elaborando linee-guida per gestire lo sviluppo del prodotto di ciascuna collezione (in collaborazione con la funzione di sviluppo del prodotto) e piani di marketing per collezione (vendite, ricavi, costi, investimenti, margini) e relativi aggiornamenti, interpretando i contenuti delle ricerche di marketing e commerciali; **gestire lo sviluppo del modello/ collezione**, definendo la configurazione della collezione (modelli, varianti, livelli-prezzo) in modo congruente con i piani di marketing e commerciali definiti, gestendo il processo di sviluppo del campionario in modo da garantire il rispetto delle linee-guida poste a fondamento della progettazione, gestendo il processo iniziale di ideazione del campionario, ricercando una corretta mediazione tra creatività e linee-guida di progettazione definite; **organizzare la vendita e la post-vendita della collezione**, fornendo supporto nelle attività di gestione della fatturazione, gestendo le attività di vendita negli show-room e nelle fiere/altre manifestazioni commerciali di presentazione del prodotto al mercato, anche valutando le richieste di modifica di modello o variante avanzate dai clienti, gestendo le priorità nelle attività di consegna e le attività di riordino/annullamento/spostamento di merce nel canale, partecipando alla definizione della messa in produzione del prodotto a fronte di un portafoglio ordini e alla definizione delle linee-guida per l'allestimento degli show-room e/o delle fiere/altri eventi commerciali di presentazione del prodotto all'area commerciale e al mercato; laddove richiesto, **definire la gestione della comunicazione**, affiancando gli specialisti interni nella gestione delle attività di progettazione creativa della comunicazione attraverso i media e altri strumenti di comunicazione a favore del brand/linea gestita, collaborando alla gestione della produzione dei vari supporti di comunicazione sul prodotto (book, video, ecc.) e di presentazione dello stesso presso show-room, fiere, punti di vendita, ecc., collaborando alla pianificazione della comunicazione attraverso i media, elaborando brief per gestire le attività di comunicazione e di promozione riferite a ciascun modello/collezione.

f) Responsabile della logistica;

Tali lavoratori conoscono le caratteristiche principali delle varie categorie di prodotti approvvigionati per adeguare le modalità di gestione dei prodotti alle effettive caratteristiche degli stessi, i dati relativi all'andamento delle richieste del mercato sulla base dei quali effettuare previsioni sugli andamenti nei periodi successivi, le modalità di utilizzo di strumenti statistici per effettuare le previsioni necessarie ad effettuare la programmazione, i sistemi informatici per la gestione del magazzino per ridurre i tempi e gli sprechi nella gestione, i tempi, modalità e caratteristiche delle consegne merci per adeguare la programmazione alle tempistiche predefinite, nonché i software dedicati per la gestione dei vari processi collegati alla programmazione e controllo della produzione per aumentare l'efficacia e l'efficienza della programmazione, il portafoglio ordini e clienti per effettuare una programmazione sulla base delle effettive esigenze dell'organizzazione, gli obiettivi di ottimizzazione ed i piani di produzione per effettuare una programmazione coerente e in grado di raggiungere gli obiettivi prestabiliti, metodologie di organizzazione della produzione (MRP, JIT, TQM, etc.) in modo da scegliere le modalità di programmazione più idonee al contesto operativo. Essi conoscono altresì le informazioni sui ritorni di merce non conforme e sul livello qualitativo delle operazioni di magazzino per individuare situazioni potenzialmente “pericolose” e conseguente adozione di opportune azioni correttive/preventive, le caratteristiche prestazionali dei principali fornitori dell'azienda in base alle quali scegliere il fornitore in grado di garantire le performance migliori rispetto alle reali esigenze dell'organizzazione, le tipologie di merci e relative specifiche di stoccaggio, movimentazione e lavorazione per evitare danneggiamenti alle merci durante lo svolgimento di tali attività, i sistemi gestionali e organizzativi di un magazzino merci per adottare le modalità più adeguate al contesto specifico di esercizio e per scegliere le modalità più idonee al contesto organizzativo, le norme antinfortunistiche e di sicurezza da rispettare nella gestione del magazzino per svolgere le attività in sicurezza, evitando i rischi di infortunio e danneggiamento, nonché le caratteristiche principali dei prodotti distribuiti in base alle quali scegliere le modalità di distribuzione adeguate, le informazioni relative agli ordini e ai clienti interessati per individuare le priorità, i supporti informatici per la gestione degli ordini e la loro evasione per ridurre i tempi di evasione e limitare gli errori. *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **progettazione e organizzazione delle fasi di approvvigionamento**, analizzando tempi e metodi delle consegne per ottimizzare le procedure e assicurare la qualità del servizio, operando nel sistema logistico integrato in collegamento con le aree produttive e commerciali, organizzando il sistema informativo di gestione dei prodotti (controllo scorte, riordino automatico delle merci in esaurimento, etc.), stimando i livelli di scorte e i picchi di consegna per pianificare le attività di lavoro, ottimizzando il flusso delle merci organizzando le attività di trasporto e immagazzinamento; **programmazione/pianificazione dei lotti di produzione**, attuando le scelte tattiche ed operative relativamente ai processi di produzione, verificando la corrispondenza dei lotti realizzati con quelli programmati in base alle richieste di acquisto pervenute, presidiando la gestione della produzione a lotti, gestendo

operativamente la produzione, i flussi fisici di materiali, i servizi offerti, monitorandone anche lo stato di attuazione, definendo il layout degli impianti industriali, coordinando le risorse umane e strumentali coinvolte nel processo produttivo; **organizzare le operazioni di trasporto, movimentazione e stoccaggio**, gestendo i centri di distribuzione destinati al ricevimento delle merci dai reparti/stabilimenti di produzione e allo smistamento ed invio delle stesse a clienti o centri di vendita, esaminando prodotti e materiali per stimare quantità, pesi e tipologie di confezione richiesti per il trasporto, la salvaguardia e lo stoccaggio delle merci, assicurando la corretta gestione del magazzino, conformemente alle effettive esigenze dell'organizzazione, ottimizzando il flusso delle merci organizzando le attività di trasporto e immagazzinamento delle merci, gestendo i magazzini industriali, organizzando le operazioni con l'obiettivo di ottimizzare il flusso delle merci; **organizzare la gestione degli ordini e delle consegne**, coordinando le attività di consegna delle merci/servizi assicurando il rispetto delle condizioni e delle modalità di consegna stabilite, collaborando all'elaborazione del budget e alla programmazione delle attività, in accordo con la direzione e i responsabili di area, progettando/gestendo il servizio di consegna al cliente, pianificando con i responsabili di produzione, acquisti, vendite, magazzino la gestione dei prodotti finiti e delle scorte di materie prime, organizzando la rete distributiva, dalla gestione informatizzata degli ordini alla verifica delle relative consegne, correggendone le eventuali disfunzioni.

g) Responsabile amministrativo;

Tali lavoratori conoscono la ragioneria, gli standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting, la tecnica del consolidamento integrale (bilancio consolidato), le tecniche di pianificazione di attività, il vocabolario tecnico fiscale, la gestione contabile-fiscale degli ammortamenti e rimanenze di magazzino, principi di contabilità generale, il bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE), elementi di amministrazione aziendale, il bilancio civilistico, il bilancio consolidato. Essi conoscono altresì tecniche di pianificazione di attività, strumenti di analisi organizzativa, standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting, le scritture contabili, il libro giornale e la partita doppia, principi e metodi del controllo di gestione, elementi di budgeting, metodi di organizzazione di un piano dei conti, il diritto commerciale, la contabilità industriale, il diritto civile, nonché le tecniche di coordinamento e gestione di team, la scienza delle finanze, la normativa fiscale e tributaria, i metodi di calcolo di indici di bilancio, la gestione contabile-fiscale di operazioni di trasformazione, fusione, conferimento d'impresa, elementi di gestione d'impresa, elementi di gestione delle risorse umane, elementi di contabilità industriale, il diritto societario, elementi di amministrazione aziendale, le direttive strategiche aziendali, gli adempimenti e le scadenze fiscali. Essi conoscono inoltre le tecniche di ROI (Return On Investment), gli standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting, i metodi di valutazione patrimoniale, reddituale e finanziaria dell'azienda (Basilea 2), i metodi di calcolo del break even point, i metodi di calcolo di indici di bilancio, elementi di statistica, la contabilità

industriale, il calcolo del patrimonio netto, l'analisi di bilancio europeo, il bilancio civilistico, il bilancio consolidato. *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **redigere il bilancio d'esercizio**, utilizzando software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi), software gestione amministrativa, software contabilità, software ERP (Enterprise Resource Planning), applicando tecniche di pianificazione dell'attività di contabilità, tecnica di redazione del bilancio consolidato, modalità di elaborazione dati contabili, procedure di registrazione documenti contabili, tecnica di redazione bilancio d'esercizio, procedure per scritture di rettifica bilanci fiscali; **configurare un sistema amministrativo e di controllo di gestione**, utilizzando strumenti di pianificazione delle attività, software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi), software ERP (Enterprise Resource Planning), applicando tecniche di controllo di gestione, tecniche di pianificazione delle attività, tecniche di analisi statistica dei dati, tecniche di analisi organizzativa, procedure di analisi dati di produzione, tecniche di analisi dei processi amministrativi; **coordinare le attività contabili, fiscali e di controllo di gestione**, utilizzando software gestione amministrativa, strumenti operativi di controllo di gestione, applicando tecniche di pianificazione strategica aziendale, tecniche di pianificazione delle attività, tecniche di negoziazione, tecniche di elaborazione costi di produzione, tecniche di analisi del bilancio d'esercizio, tecniche di analisi redditività economica, tecniche di budgeting, tecniche di controllo di gestione, tecniche di decision making, modelli di pianificazione economico-finanziaria, procedure per scritture di rettifica bilanci fiscali, tecniche di analisi dei costi, tecniche di analisi dei processi amministrativi, modalità di gestione delle scadenze contabili-fiscali, modalità di elaborazione dati contabili, metodologie di organizzazione di un piano dei conti, modalità di controllo della procedura contabile, modalità di coordinamento del lavoro, metodi per la valutazione delle prestazioni; **elaborare resoconti sull'andamento economico e finanziario aziendale**, utilizzando software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi), strumenti operativi di controllo di gestione, software ERP (Enterprise Resource Planning), applicando tecniche di elaborazione costi di produzione, tecniche di calcolo ROI (return on investment), tecniche di controllo di gestione, tecniche di analisi statistica dei dati, tecniche di analisi di bilancio europeo, tecniche di analisi redditività economica, tecniche di analisi del bilancio d'esercizio, metodi di calcolo di indici di bilancio, tecniche di analisi dei costi, metodi di calcolo del break-even point, metodi di calcolo del patrimonio netto.

h) Responsabile commerciale;

Tali lavoratori conoscono tecniche di vendita, di pianificazione della vendita, di negoziazione, di definizione prezzi (pricing), di approvvigionamento prodotti, di business definition e di pianificazione aziendale, nonché le strategie di gestione del colloquio di vendita, il marketing operativo, il sistema distributivo, principi di customer care, elementi di diritto commerciale, di contrattualistica, di project management e di budgeting. Essi conoscono altresì le metodologie di recruiting, tecniche di valutazione prestazioni professionali, di Team Building, di coordinamento

e gestione di team, di gestione del conflitto, elementi di tecnica commerciale, di organizzazione aziendale, di gestione delle risorse umane, di Customer Relationship Management, di controllo di gestione.

Competenze

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **gestire trattative di vendita**, applicando tecniche di negoziazione, di valutazione di offerte, di vendita, e modalità di calcolo margini di vendita, modalità di stesura di offerte commerciali e criteri di elaborazione preventivi; **elaborare la pianificazione commerciale aziendale**, utilizzando strumenti operativi di controllo di gestione e di pianificazione delle attività, applicando tecniche per l'analisi "costo-beneficio", di pianificazione delle attività, di pianificazione strategica aziendale, di pricing di definizione prezzi, di budgeting, di definizione obiettivi di vendita, di analisi redditività economica, di analisi dei costi; **coordinare la forza vendita**, applicando tecniche di motivazione risorse umane, di analisi risultati di vendita, di coordinamento di gruppi di lavoro, di definizione obiettivi di vendita, di gestione dei conflitti; **sovrintendere all'esecuzione del piano commerciale**, applicare tecniche di pubbliche relazioni, di time management, di monitoraggio piano di lavoro, di gestione del personale, di budgeting, di decision making, di comunicazione efficace, di analisi andamento vendite, utilizzando strumenti di coordinamento, strumenti operativi di controllo di gestione, applicando metodi per la valutazione delle prestazioni, modalità di coordinamento del lavoro, procedure di monitoraggio punti vendita.

- i) Responsabile della gestione economico finanziaria;

Tali lavoratori conoscono i principi di contabilità generale, le tecniche di gestione clienti e fornitori, la normativa civilistico-fiscale in ambito aziendale, il bilancio d'esercizio, le tecniche e i principi del controllo di gestione, le tecniche di rendicontazione economica delle attività, direttive e procedure informatiche dei soggetti finanziatori, nonché il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, il diritto del lavoro e la contrattualistica del rapporto di lavoro, la normativa previdenziale, fiscale e assicurativa di riferimento, le tecniche di amministrazione del personale.

Competenze

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **definire le procedure per la gestione del sistema della contabilità generale**, applicando i principi della contabilità generale, tecniche di gestione clienti e fornitori, tecniche di elaborazione delle informazioni e dei dati economico finanziari, definendo il quadro della normativa civilistico-fiscale, relazionandosi con gli interlocutori interni ed esterni e con il sistema bancario; **predisporre il bilancio d'esercizio dell'agenzia formativa di riferimento**, applicando le tecniche e i principi del controllo di gestione, programmando i flussi finanziari, identificando le priorità e le scadenze per la gestione economico-finanziaria, ripartendo costi e ricavi sul progetto/commissa; **gestire la rendicontazione economica dell'organizzazione secondo quanto previsto nelle direttive dei soggetti finanziatori e dalle procedure informatiche relative**, impostando i rendiconti

finanziari secondo le direttive dei soggetti finanziatori, rilevano le spese sostenute secondo quanto richiesto dalla procedura informatica prevista, fornendo supporto tecnico nel corso delle verifiche ispettive, elaborando documenti di reporting rendicontale; laddove richiesto, **definire i criteri per la gestione retributiva del personale**, applicando tecniche che garantiscano l'integrità dei dati contenuti nell'archivio informatizzato, aggiornando la documentazione sul Contratto Collettivo di Lavoro, partecipando alle commissioni bilaterali Ente/Sindacato, predisponendo le lettere di incarico, controllando la congruità tra lettere di incarico emesse e parcelle, predisponendo gli elenchi delle parcelle per il pagamento.

j) Responsabile vendite e-business e E-commerce specialist;

Tali lavoratori conoscono tecniche di analisi del contesto competitivo per verificare il posizionamento dell'azienda e del prodotto/servizio da commercializzare nei confronti dei principali competitori attuali e potenziali, tecniche di redazione di un business plan per elaborare il piano di business da sottoporre all'approvazione dei responsabili del progetto e di eventuali soggetti finanziatori, le dinamiche dei mercati di riferimento, per operare previsioni su cui basare le analisi del contesto competitivo, i modelli di rappresentazione formalizzata della realtà e dei processi per rappresentare in maniera unitaria e coerente le entità, le relazioni ed i processi rilevanti per la definizione del modello di soluzione per l'e-business. Essi conoscono altresì tecniche e strumenti di direct marketing su Internet (come profilazione del cliente, pricing on line, advertising on line, promozione via Internet, ecc. ...) per sfruttare le potenzialità offerte dalla comunicazione on line nella promozione del prodotto/servizio, tecniche di Web marketing per prevedere l'utilizzo dei nuovi strumenti sviluppati per il marketing on line nella definizione del piano di marketing, tecniche di analisi del comportamento dei clienti on line per acquisire ulteriori informazioni sulla base delle quali elaborare il piano di marketing, strategie di marketing in rete per prevedere al meglio l'utilizzo delle nuove opportunità offerte al marketing dallo sviluppo di Internet, nonché tecniche per le ricerche di mercato sui comportamenti dei potenziali clienti e sul contesto competitivo per una corretta definizione del piano di marketing e i principi di marketing tradizionale per applicare le metodologie classiche adattandole al contesto competitivo del commercio elettronico su Internet. I suddetti lavoratori conoscono inoltre gli strumenti di gestione ed incentivazione delle reti di vendita, per incrementare le vendite del prodotto e/o servizio attraverso i canali tradizionali, le principali scelte di struttura delle reti commerciali, per adottare il modello ottimale in termini di rapporto tra costi e benefici, i principi base di logistica applicata alla vendita di prodotti e/o servizi on line, per coordinare una efficiente organizzazione della distribuzione del prodotto o servizio al cliente finale, le tecniche di organizzazione delle reti di vendita di prodotti e/o servizi online, per affiancare e potenziare, se necessario, il canale di vendita diretto attraverso la rete, nozioni di diritto commerciale e tributario applicato alle vendite a distanza per assicurare il rispetto degli obblighi normativi e fiscali da parte dell'azienda. Essi conoscono altresì tecniche di web advertising per pubblicizzare in maniera efficace i prodotti ed

i servizi offerti, utilizzando le potenzialità di Internet, tecniche di customer relationship management (CRM), per favorire una rapida, corretta ed efficiente relazione con la clientela ai fini di migliorare il grado di soddisfazione della stessa, la normativa vigente in materia di tutela dei consumatori e vendite a distanza, per assicurare il rispetto delle relative disposizioni legislative da parte dell'azienda, elementi di psicologia e sociologia dei consumi, per favorire una corretta comprensione dei meccanismi alla base del comportamento della clientela, nonché i principi di base della sicurezza delle reti informatiche e dei siti Internet, per collaborare nello sviluppo delle misure atte ad assicurare un adeguato livello di sicurezza nelle transazioni on line, i concetti relativi all'amministrazione di un sito Web per l'e-business, per utilizzare al meglio le potenzialità offerte per un'efficiente gestione delle transazioni da strumenti evoluti di amministrazione, i concetti di base relativi allo sviluppo di un sito Web mediante strumenti applicativi dedicati, per ridurre costi e tempi di sviluppo e le normative vigenti in materia di privacy e tutela dei dati personali, per assicurare il rispetto delle disposizioni di legge da parte del software sviluppato, i concetti di base ed architettura di Internet (protocolli, domini, indirizzi, ecc.) per comprendere opportunità e vincoli tecnologici nello sviluppo dell'applicazione di e-business e la lingua inglese, per comprendere la documentazione, tanto tecnica, che commerciale, redatta in lingua inglese. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **analizzare i requisiti e del contesto competitivo**, definendo le strategie di comunicazione del progetto di e-business più appropriate per il raggiungimento degli obiettivi previsti, le caratteristiche ed obiettivi della soluzione e-business da realizzare, analizzando con i responsabili aziendali la realtà ed il contesto competitivo in cui si posizionerà il progetto di e-business e valutando per quali beni e servizi il canale di vendita on line può essere appropriato, tenendo conto del contesto competitivo e degli aspetti normativi correlati alla vendita a distanza; **definire il piano marketing**, scegliendo i canali di comunicazione più appropriati, tra quelli tradizionali e quelli innovativi, per la realizzazione delle azioni previste nel piano di marketing, definendo gli indicatori da monitorare per verificare il successo del piano di marketing nella promozione della soluzione di e-business e il mercato potenziale per la vendita del prodotto/servizio sul Web, anche alla luce delle prevedibili evoluzioni nel tempo, per elaborare il piano di marketing sulla base di previsioni realistiche, operando una segmentazione dei comportamenti di consumo on line per definire la scelta del target di riferimento delle azioni di marketing ed elaborando il piano di marketing da sottoporre all'approvazione dei responsabili aziendali, con la definizione di un marketing mix che preveda l'utilizzo di strumenti tradizionali accanto ad altri innovativi; **organizzare le vendite**, definendo un insieme di indicatori di efficacia ed efficienza per monitorare la performance commerciale in relazione ai target di vendita e all'andamento dei mercati di riferimento, confrontando la struttura ed i risultati della propria rete di vendita con quelli delle reti dei principali concorrenti, per individuare correttivi e possibili miglioramenti organizzativi, organizzando una rete commerciale, definendone la struttura, gli obiettivi e gli strumenti di incentivazione ai fini di incrementare le

vendite del prodotto e/o servizio e verificando i risultati di vendita, confrontandoli con gli obiettivi e tenendo aggiornati i responsabili aziendali su andamenti e previsioni, nonché l'efficienza della catena logistica anche in relazione alle possibilità offerte dalla rete, esaminando modalità, tempi e costi della spedizione o consegna al cliente finale; **supervisionare l'assistenza e customer management**, assicurando il tempestivo aggiornamento dell'applicazione alle mutate condizioni di mercato o a nuove esigenze espresse dalla clientela in forma esplicita o potenziale, redigendo le istruzioni e/o i manuali d'uso, anche tramite la pubblicazione on-line sul sito Web, per facilitare l'utilizzo delle applicazioni di e-business da parte degli utenti, gestendo la somministrazione questionari di customer satisfaction ed elaborandone i risultati per monitorare il livello di soddisfazione della clientela, promuovendo il sito di e-business attraverso l'inserimento dell'indirizzo nei principali motori di ricerca e/o portali per l'accesso in Internet, lo scambio di link con altri siti, prevedendo modalità di assistenza al cliente in grado di gestirne con efficienza e rapidità i reclami ed aumentarne il livello di soddisfazione complessivo, analizzando i dati relativi agli accessi al sito Web ed al comportamento degli utenti dell'applicazione e producendo statistiche e rapporti da esaminare con i responsabili aziendali; **sviluppare il progetto di e-business in relazione al piano di marketing**, collaborando nella definizione dell'interfaccia, dei contenuti e delle modalità di navigazione del sito Web dedicato alle applicazioni di e-business e assicurando il rispetto del piano dei costi, dei tempi e delle risorse necessarie nell'implementazione dell'applicazione di e-business.

k) Analista sistemista (System Architect);

Tali lavoratori conoscono principi di economia aziendale, analisi dei processi aziendali, organizzazione aziendale, strategie organizzative, sistemi IT correlati e di business, elementi di ingegneria dei requisiti, i sistemi informativi in ambito aziendale, la sicurezza informatica, i principi del Testing e le condizioni per l'erogazione dei servizi IT, nonché le macchine virtuali, i sistemi hardware, principi e norme sulle reti, l'architettura di elaborazione dati distribuita, i modelli di dati e i servizi cloud e le reti locali virtuali. Essi conoscono altresì elementi di project management, metodi statistici per l'analisi dei dati, i pacchetti software e il ciclo di vita dell'implementazione, gli approcci per stimare lo sviluppo di un sistema IT, i principi di gestione del cambiamento organizzativo, nonché i modelli di analisi e sviluppo dei sistemi informativi centrati sull'utente, i cicli di vita per lo sviluppo del sistema informativo, gli approcci RAD, strumenti e tecniche di sviluppo, verifica e implementazione di sistemi IT, la normativa in materia di gestione delle informazioni digitali e di tutela della Privacy, elementi di Business Intelligence & Data Warehousing, nozioni su strumenti di system and network management per la gestione e il monitoraggio del traffico di rete. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **progettare e dimensionare architetture di sistemi informativi**, applicando tecniche e metodologie per lo sviluppo, la verifica e l'implementazione di sistemi IT, esaminando nuove opportunità tecnologiche coerenti

con le esigenze aziendali, applicando tecniche di verifica e comparazione tra soluzioni software alternative e tecniche di risoluzione delle problematiche di interoperatività tra diversi sistemi e architetture di rete; **analizzare i requisiti del sistema informativo**, applicando metodologie di selezione di sistemi IT, applicando tecniche di valutazione della copertura funzionale dei pacchetti software, tecniche di rilevazione e specificazione dei requisiti di un sistema informativo, metodologie strutturate per l'ideazione di un sistema informativo (soft system, Data Flow Diagrams, PHD) e metodologie di ottimizzazione dei processi; **definire la metodologia di sviluppo del sistema IT**, applicando tecniche di project management, metodi di valutazione d'impatto delle soluzioni IT sull'azienda e di valutazione progetti, tecniche e metodologie per lo sviluppo, la verifica e l'implementazione di sistemi IT, metodologie rapide (RAD) per lo sviluppo di sistemi, metodologie di sviluppo di sistemi incentrate sull'utente, applicando metodologie di sviluppo dei sistemi, tecniche di verifica e comparazione tra soluzioni software alternative, metodi di stima dell'impegno necessario per lo sviluppo di un sistema IT e utilizzando tecniche di comunicazione appropriate.

l) Product manager e Digital product manager;

Tali lavoratori conoscono elementi di marketing, elementi di Customer Relationship Management, elementi di psicologia della comunicazione, le tecniche di marketing e vendita per adottare strategie efficaci di comunicazione e di vendita al cliente, anche in ambiente digitale, e le tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace della relazione con i clienti. Essi conoscono altresì principi e metodi che regolano l'impresa e la sua gestione relativi alla pianificazione strategica, all'amministrazione aziendale, all'allocazione delle risorse umane, finanziarie e materiali, alle tecniche di comando, ai metodi di produzione e al coordinamento delle persone e delle risorse, nonché i software gestionali, le normative di riferimento del settore merceologico dell'esercizio e quelle sulla sicurezza sul lavoro. I suddetti lavoratori conoscono il linguaggio tecnico in lingua inglese, principi di organizzazione aziendale e di gestione delle risorse umane. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **predisporre il piano marketing e le leve del brand mix**, applicando tecniche di project management, tecniche di decision making, tecniche di pianificazione delle attività, tecniche di budgeting, tecniche di marketing mix ed utilizzando strumenti di pianificazione delle attività; **controllare l'implementazione del piano di marketing**, applicando tecniche di budgeting, tecniche di project management, modalità di coordinamento del lavoro, tecniche di controllo di gestione, tecniche di valutazione di investimenti, tecniche di decision making, tecniche di monitoraggio piano di lavoro, metodi di valutazione progetti ed utilizzando strumenti operativi di controllo di gestione; **analizzare e monitorare i dati di mercato e l'andamento delle vendite**, con il relativo impatto sul trend e sulle performance dei brand; **pianificare e coordinare l'attività digital per lo sviluppo della brand awareness.**

m) Project manager e Digital project manager o All-in-line advertiser;

Tali lavoratori conoscono la normativa europea in materia di salute e sicurezza, la normativa UNI EN ISO, elementi di Customer Relationship Management, metodi di best practice e standard nell'analisi del rischio, la normativa in materia di tutela della privacy, elementi di sicurezza informatica, sistemi di protezione dei dati, prestazioni e standard di qualità del servizio/prodotto, tecniche di problem solving, di gestione del processo decisionale del team e di motivazione dei collaboratori, psicologia, metodologia ed etica della negoziazione, nonché metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni, tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali, tecniche di comunicazione e gestione dei focus group e metodologie di lavoro di gruppo, elementi di organizzazione del lavoro e gestione delle risorse umane. Essi conoscono altresì i principali software per la gestione dei flussi informativi, la reportistica di chiusura del progetto, elementi di cost report, tecniche di misurazione dello stato di avanzamento fisico del progetto (On/Off, 50/50, eventi ponderati, proporzionale, per unità di completamento, earned value) ed i principali indici di misurazione, calcolo dell'impegnato, nonché i principali software per la gestione di progetto e la pianificazione delle attività, le tecniche di stima del fabbisogno finanziario, il calcolo del cash-flow di commessa, le tecniche per implementare un sistema di controllo di budget del progetto, nonché i modelli organizzativi e le figure professionali nella produzione e manutenzione di sistemi qualità (ruoli, attività e responsabilità). *Competenze* Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire il team di progetto**, individuando le risorse professionali alle quali affidare gli incarichi, alla luce delle competenze necessarie per realizzare le attività in programma, assegnando alle risorse scelte incarichi adeguati alle abilità possedute e fornendo indicazioni adeguate in merito agli obiettivi del progetto, ai risultati attesi, alle attività da svolgere per realizzarli, alla tempistica e alle risorse a disposizione, motivando i membri del team e valutando le prestazioni individuali e di gruppo, anche al fine della gestione strategica delle risorse professionali; **realizzare il controllo economico-temporale del progetto e disporre le operazioni di chiusura**, analizzando la situazione economica e finanziaria della commessa, esaminando il livello dei componenti di reddito, individuando i fattori produttivi legati durevolmente all'impresa (immobilizzazioni, risorse umane, servizi) e quantificandone i costi fissi, determinando lo stato di avanzamento fisico delle attività e, conseguentemente, dell'intero progetto, individuando la tecnica di rilevazione degli avanzamenti più indicata al progetto in atto e comparando i risultati raggiunti con gli indicatori intermedi di progetto fissati in fase di pianificazione per verificare il grado di raggiungimento delle diverse fasi del attuative; **pianificare il progetto**, elaborando un piano di lavoro formalizzato, definendo obiettivi e risultati sulla base dei quali sviluppare formalmente il progetto, identificando la struttura analitica di progetto (Work Breakdown Structure - WBS e Work Packages - WP), individuando le relazioni sequenziali tra le diverse attività, la durata di ognuna di esse e la tempistica complessiva del progetto, attraverso diagrammi di programmazione reticolare, nonché i principali traguardi intermedi, i pacchetti di attività necessari per il loro raggiungimento.

n) Business intelligence manager;

Tali lavoratori conoscono elementi di organizzazione aziendale e di gestione delle risorse umane, i principi di marketing strategico e operativo, principi e metodi che regolano l'impresa e la sua gestione relativi alla pianificazione strategica, all'allocazione delle risorse umane, finanziarie e materiali, alle tecniche di comando. Essi conoscono altresì principi e tecniche di ascolto attivo per identificare le esigenze espresse dal cliente, le tipologie di clientela e le caratteristiche del mercato di riferimento, la tipologia dei prodotti/servizi venduti, tecniche di budgeting, la normativa sulla sicurezza sul lavoro e la lingua inglese. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **effettuare ricerche di settore**, sulla base dei trend di mercato e dei principali competitor; **sviluppare nuovi business, con l'obiettivo di incrementare le vendite e guidare lo sviluppo dei nuovi business**, utilizzando tutti gli strumenti di marketing a disposizione dell'azienda per svolgere attività di vendita; **supportare i propri collaboratori nella definizione delle strategie di vendita, di pricing, nella pianificazione e nella attuazione di campagne di lead generation; sviluppare e attuare strategie di crescita pianificate**, diffondendo la brand awareness; **contribuire ad acquisire nuovi partner e/o clienti; supportare nella definizione del budget di spesa; identificare nuove opportunità di canale.**

o) Data scientist e Web analyst;

Tali lavoratori conoscono tecniche di attacchi alla sicurezza dei data base, i database e relativi linguaggi, internet e reti di comunicazione, i sistemi operativi server, metodologie di manutenzione di data base, modelli statistici per l'estrazione dei dati, la normativa in materia di dati sensibili, i sistemi di protezione di data base, la gestione degli accessi al data base, la normativa in materia di protezione dei dati trattati con sistemi informatici, nonché le tecniche di back up e recupero dati, la sintassi e la struttura di uno o più linguaggi di programmazione, l'inglese tecnico per l'informatica e la gestione di data base. Essi conoscono altresì le caratteristiche e trend del mercato IT, i principi comuni e gli aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza sul lavoro (regole e modalità di comportamento generali e specifiche). Tali lavoratori conoscono inoltre nozioni di base di organizzazione e pianificazione del lavoro, nozioni di base di contrattualistica e di disciplina previdenziale, gli adempimenti tributari, gli adempimenti contabili. I suddetti lavoratori conoscono altresì strumenti computer aided software engineering (case), i linguaggi specialistici per la definizione, manipolazione, controllo ed interrogazione di data base, metodi e tecniche di programmazione, caratteristiche e funzionalità dei sistemi di gestione di data base, i principali modelli di rappresentazione concettuale dei dati, vantaggi e svantaggi dei principali modelli di data base e la normativa in materia di protezione dei dati trattati con sistemi informatici. I suddetti lavoratori conoscono altresì le tecniche di gestione di database in cluster, le tecniche di partizionamento previste dai diversi prodotti dbms, tecnologie e software di business intelligence, tecniche di testing del

sistema di gestione di data base, metodi di importazione ed esportazione dati, dispositivi di memorizzazione. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **amministrare il data base**, definendo modalità e supporti da utilizzare per l'esecuzione del back up periodico e recupero dei dati, testando i back up, individuando e implementando e implementare modalità per il controllo degli accessi (logging, accountability, ecc.), implementando e gestendo sistemi di registrazione degli access log (log di accesso), individuando e testando le procedure di disaster recovery, applicando le procedure di manutenzione periodica (copie di back up, eliminazione dei dati obsoleti, verifica dello spazio disponibile su server, aggiornamento del software di rete, ecc.), monitorando le statistiche di utilizzo del data base, mantenendo il data base server, applicando le procedure previste in caso di errori nel funzionamento del data base e le tecniche crittografiche per la protezione dei dati sensibili monitorare il corretto funzionamento del data base, adottando le opportune contromisure in caso di attacco alla sicurezza del data base gestito, interagendo con gli sviluppatori per verificare la funzionalità del data base, monitorando il corretto funzionamento del data base ed utilizzando modelli statistici per l'estrazione dei dati; **curare gli aspetti organizzativi e, laddove richiesto, amministrativi dell'attività**, organizzando l'attività dei dipendenti e stabilendone i carichi di lavoro, tenendo i rapporti con istituti di credito e bancari, provvedendo all'approvvigionamento dei materiali e degli strumenti necessari allo svolgimento dell'attività, occupandosi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività, espletando gli adempimenti contabili prescritti, gli adempimenti amministrativi e burocratici ed adempiendo agli obblighi tributari; **progettare database**, individuando il modello di data base in funzione dei requisiti di informazione e funzionamento richiesti, definendo lo schema concettuale del data base, traducendo lo schema concettuale in uno schema logico, definendo gli aspetti legati all'ottimizzazione delle operazioni e alla performance (es. progettazione delle chiavi primarie ed esterne, gruppi di chiavi, progettazione degli indici, ecc.), il sistema di controllo degli accessi al data base, l'architettura complessiva del sistema di gestione della base di dati (dbms), la struttura degli archivi in relazione al modello di base di dati prescelto ed al dbms adottato, le specifiche funzionali dei programmi e delle transazioni da sviluppare, utilizzando linguaggi specialistici per la definizione, manipolazione, controllo ed interrogazione di data base e strumenti computer aided software engineering (case); **implementare e verificare le funzionalità di sistemi di gestione di data base (DBMS)**, sviluppando le interfacce per gli utenti, definendo e sviluppando le chiavi per l'accesso al data base e per il collegamento delle tabelle o archivi che lo compongono, creando le strutture e gli archivi dei dati secondo le specifiche identificate in fase di progettazione, definendo dal punto di vista fisico, la ripartizione degli archivi in data-files, ricorrendo alle tecniche di "partizionamento" previste dal dbms, identificando i dispositivi di memoria secondari o di massa per la memorizzazione dei file, implementando cluster di database ed applicando metodi di importazione ed esportazione di dati, documentando la struttura, le interrelazioni ed i parametri di configurazione di tutte le componenti della base di dati, testando il data base

simulando varie condizioni di utilizzo, verificando altresì la funzionalità del sistema di gestione implementato e configurando uno strumento di business intelligence (data mining, data warehouse, ecc.) per ospitare il modello logico di dati richiesto.

p) Social media manager, Community manager e Digital media editor;

Tali lavoratori conoscono tecniche e strumenti di comunicazione online, linee guida per l'analisi delle situazioni critiche, social analytics, strumenti e modalità di reportistica, Social Media Crisis Management Plan, le piattaforme di integrazione degli insight, la Sentiment analysis, strumenti e tecniche di social listening, tecniche di analisi degli insight, gli strumenti di social media intelligence, strumenti e tecniche di analisi delle performance dei social network, tecniche di SEO e SEM, strumenti e tecniche di monitoraggio dei social media. Essi conoscono altresì tecniche di social media strategy, tecniche di analisi di mercato, elementi di social media management, principi e tecniche di marketing, le strategie di social media marketing, elementi di statistica, elementi di budgeting, nonché l'online advertising, elementi di real time marketing, elementi di programmatic marketing, strumenti di pubblicazione per il web (CMS, Blogging, Editor), il markup e fogli di stile (es. XHTML, HTML, CSS), elementi di marketing non convenzionale, tecniche di social media communication, il content management, tecniche di copywriting, tecniche di scrittura creativa, i programmi di grafica e videomaking, strumenti di comunicazione tradizionale e online. *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **definire il monitoraggio delle piattaforme social e la misurazione della performance**, adeguando le azioni di comunicazioni ai risultati evidenziati, attuando il piano di azione per la gestione delle crisi, traducendo i dati di monitoraggio in azioni di miglioramento, utilizzando strumenti di analisi delle performance delle piattaforme sociali, applicando tecniche di sentiment analysis, utilizzando piattaforme di integrazione degli insight, utilizzando tecniche di social listening, elaborando report di analisi dei dati raccolti, controllando il raggiungimento degli obiettivi; **identificare la social media strategy**, analizzando i dati di business e di presenza sui social media, utilizzando tecniche di social media strategy, applicando strumenti e tecniche di social media marketing, traducendo gli obiettivi aziendali nella strategia di social media, utilizzando le piattaforme social e le nuove tecnologie ICT, interfacciandosi con le altre funzioni aziendali coinvolte, applicando tecniche di budgeting per pianificare l'impegno delle risorse, pianificando le attività di raccolta, analisi e trattamento dei dati, applicando tecniche di analisi di mercato e di segmentazione degli stakeholder; **definire l'elaborazione e la gestione del social media communication plan**, utilizzando strumenti di pubblicazione per il web e le piattaforme di social network, traducendo la social media strategy in attività di comunicazione, applicando le tecniche di marketing tradizionale, online e unconventional, tecniche di social media communication, tecniche di content management, tecniche di copywriting e scrittura creativa, gestendo strumenti di online advertising e programmatic marketing

q) Responsabile delle risorse umane;

Tali lavoratori conoscono le procedure di contrattualistica del lavoro e di organizzazione aziendale, i criteri guida di psicologia del lavoro, metodi di valutazione del potenziale e delle prestazioni, metodi e strumenti per la selezione del personale, metodologie di analisi delle competenze, le caratteristiche del Mercato del lavoro locale, nozioni di Giurisprudenza in materia di diritto del lavoro, nonché metodi di rilevazione dei bisogni formativi, di valutazione di progetti formativi e le metodologie di assessment e della formazione del personale. *Competenze*
Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **progettare la ricerca di personale**, adottando tecniche di analisi fabbisogni professionali, utilizzando tecniche di analisi organizzativa, di interazione con Borsa Continua Nazionale del Lavoro (BCNL), di ricerca del personale e di valutazione del potenziale risorse umane; **definire la selezione di personale**, adottando modalità di conduzione di colloqui di selezione, utilizzando tecniche di analisi fabbisogni professionali, di ascolto attivo, di bilancio di competenze, di conduzione interviste, di selezione del personale e di valutazione del potenziale risorse umane; **gestire il personale dal punto di vista contrattuale**, adottando modalità di redazione contratti di lavoro, utilizzando tecniche di analisi di processi aziendali, di valutazione del potenziale risorse umane, di gestione del personale, adottando tecniche di motivazione risorse umane, tecniche di negoziazione; **predisporre piani di formazione e sviluppo del personale**, adottando metodologie di pianificazione formativa, di rilevazione dei bisogni formativi, utilizzando tecniche di bilancio di competenze, di progettazione formativa, di valutazione della formazione e strumenti per l'analisi dei fabbisogni formativi.

r) Responsabile delle relazioni industriali;

Tali lavoratori conoscono i contratti collettivi di lavoro per la definizione di aspetti contrattuali quali orari, permessi, ecc., tecniche di negoziazione per relazionarsi con diversi interlocutori (impresa, sindacati, lavoratori) e mediare rispetto alle loro esigenze, principi fondamentali del diritto del lavoro e diritto tributario, tecniche di gestione delle risorse umane (modelli, metodologie, evoluzione della funzione), elementi della procedura amministrativa dell'assunzione, del licenziamento, della trasformazione di un contratto di lavoro, nonché elementi di organizzazione aziendale (sistema impresa, processo strategico, visione, missione, obiettivi, analisi strategica, fattori chiave di successo, pianificazione strategica). Essi conoscono altresì tecniche di ascolto attivo e tecniche di gestione dei conflitti, il mercato del lavoro locale, tecniche di mediazione, strumenti di politica attiva del lavoro (PAL), la rete territoriale dei servizi per il lavoro, tecniche di comunicazione assertiva, la normativa previdenziale, nonché la normativa INPS in materia di mobilità e Cassa Integrazione Guadagni (CIG), elementi di pubbliche relazioni, elementi di diritto sindacale. *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **gestire le relazioni sindacali**, stipulando con le controparti sindacali accordi e contratti coerenti con le policy aziendali e con le indicazioni della direzione aziendale, presidiando i flussi informativi che intercorrono tra la direzione aziendale e le rappresentanze sindacali, comprendendo le richieste delle diverse controparti

facilitando lo scambio tra esse; **gestire le relazioni industriali**, utilizzando tecniche di comunicazione, applicando tecniche di decision making, tecniche di negoziazione e tecniche di gestione dei conflitti.

s) Responsabile ricerca e sviluppo;

Tali lavoratori conoscono i fondamenti di organizzazione e pianificazione del lavoro, nonché le specifiche tecniche software e hardware ed operative di prodotto, servizi ed impianti tecnologici complessi del processo di riferimento. *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **coordinare team di lavoratori**, concependo progetti ad elevato contenuto tecnologico ed innovativo, partecipando agli incontri con il cliente e supportando nella loro realizzazione ed introduzione; **supervisionare le piattaforme dei sistemi attraverso strumenti di diagnosi**, fornendo un supporto specialistico nella risoluzione di problematiche da remoto; **presidiare le attività di controllo degli indicatori di produttività; definire le norme e le procedure tecniche di esercizio degli impianti**, analizzano le misure e le procedure di traffico; **curare, nell'ambito delle loro attività, gli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro; promuovere, in coerenza con le esigenze rilevate, interventi di evoluzione e sviluppo dei sistemi ICT di competenza; verificare la fattibilità tecnica delle soluzioni ipotizzate**, in linea con le esigenze rilevate e la normativa vigente in materia di qualità; **amministrare gli approvvigionamenti; organizzare, gestire e controllare le banche dati**, coordinando l'attività dei team di progetto.

t) Esperto in biotecnologie dei prodotti alimentari / Biotecnologo

Tali lavoratori conoscono elementi di analisi sensoriale, le biotecnologie dei microrganismi, le caratteristiche organolettiche, nutrizionali e dietetiche degli alimenti, elementi di economia e gestione aziendale, elementi di scienze dell'alimentazione, le materie prime vegetali, la normativa per l'etichettatura dei prodotti alimentari, le biotecnologie per il controllo sanitario degli alimenti di origine animale, la merceologia alimentare, gli standard di qualità dei prodotti alimentari, la normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari, la normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), la microbiologia e l'igiene applicata agli alimenti ed alla produzione industriale, i metodi di conservazione prodotti alimentari, i metodi analitici e analisi chimica degli alimenti, gli standard di qualità delle materie prime alimentari, la qualità e la sicurezza microbiologica degli alimenti. Essi conoscono altresì i processi tecnologici/biotecnologici per conservazione e trasformazione alimenti, i materiali per il confezionamento alimentare, i disciplinari di produzione nell'agroalimentare, elementi di Marketing, l'innovazione tecnologica nel processo produttivo alimentare, le Operazioni Unitarie nell'industria alimentare, principi di sostenibilità ambientale, processi di confezionamento prodotti alimentari, scienze e tecnologie alimentari, la tecnologia dei processi produttivi e di trasformazione alimentare, le tecnologie di conservazione alimentare, i processi della filiera

agroalimentare. Essi conoscono inoltre tecniche di Project management, tecniche di conduzione di un audit Tracing, interviste e esame dei records, tecniche di auditing, metodologie di elaborazione del manuale di qualità aziendale, sistemi di qualità nelle imprese e nelle filiere agroalimentari, il Sistema di Qualità e principali modelli (TQM, EQUA, etc.), le certificazioni volontarie di prodotto, la pianificazione e la preparazione di un piano di audit esterno, la normativa UNI EN ISO settore alimentare, le metodologie di controllo della qualità dei processi produttivi, la normativa in materia di certificazioni volontarie, principi e metodi per il risk management. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **definire il processo di verifica delle caratteristiche specifiche di un prodotto alimentare**, applicando normativa sull'igiene dei prodotti alimentari, metodiche di analisi chimica, normative per l'etichettatura dei prodotti alimentari, protocolli sistemi qualità aziendali, tecniche di analisi sensoriale, tecniche di conservazione degli alimenti, metodiche di analisi microbiologica, procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), utilizzando metodologie di tracciabilità

u) Altri profili affini ai precedenti.

SECONDO LIVELLO

Appartengono a questo livello i lavoratori amministrativi e tecnici che svolgono compiti di controllo e coordinamento in autonomia e con limitata discrezionalità.

Le *competenze trasversali* ad essi associate sono: 1) **coordinarsi con gli altri**; 2) **orientamento al servizio**; 3) **flessibilità**; 4) **gestione del tempo**; 5) **negoziante**; 6) **problem solving**; 7) **pensiero critico**; 8) **gestione dei conflitti**; 9) **comunicazione efficace**; 10) **resilienza**. Esse vengono applicate in contesti non determinati, esposti a cambiamenti imprevedibili, presidiando gli obiettivi e i processi di persone e gruppi favorendo la gestione coerente con la stabilità delle condizioni, decidendo in modo autonomo e negoziando obiettivi e modalità di attuazione.

Le *competenze digitali* sono riportate nella colonna centrale della tabella che segue, dando evidenza del relativo livello di padronanza delle medesime:

Area delle Competenze	Competenze Digitali	Padronanza
1. Alfabetizzazione su informazioni e dati	1.1 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali	6
	1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali	
	1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali	
2: Collaborazione e comunicazione	2.1 Interagire con gli altri attraverso le tecnologie	
	2.2 Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali	
	2.3 Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali	
	2.4 Collaborare attraverso le tecnologie digitali	
	2.5 Netiquette	
3: Creazione di contenuti digitali	3.1 Sviluppare contenuti digitali	
	3.2 Integrare e rielaborare contenuti digitali	
	3.3 Copyright e licenze	
	3.4 Programmazione	
4: Sicurezza	4.1 Proteggere i dispositivi	
	4.2 Proteggere i dati personali e la privacy	

	4.3 Proteggere la salute e il benessere
	4.4 Proteggere l'ambiente
5: Risolvere problemi	5.1 Risolvere problemi tecnici
	5.2 Individuare bisogni e risposte tecnologiche
	5.3 Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali
	5.4 Individuare i divari di competenze digitali

Profili esemplificativi:

- a) Cassiere principale che sovrintenda più casse;

Tali lavoratori conoscono le nozioni base di informatica per l'utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione e trasmissione dati (telefono, fax, ecc.), la normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, le modalità di funzionamento del registratore fiscale, format e modalità di compilazione della documentazione apertura/chiusura cassa, le procedure per l'apertura e chiusura della cassa, nozioni in materia di normativa fiscale, nonché le procedure per la compilazione della documentazione relativa a pagamenti rateali, tecniche di customer care, tipologia di documentazione da predisporre per avviare la pratica di pagamento tramite finanziamento e le procedure di contabilità aziendale. I suddetti lavoratori conoscono la normativa sul commercio di vendita al pubblico, quella relativa al commercio all'ingrosso e al dettaglio, le procedure per adempimenti amministrativi e monetari, le tipologie di sistemi di pagamento (assegni, bancomat, carte di credito, ecc.), nonché le procedure di utilizzo di trasferimento materiale e collocazione materiali, i sistemi di prezzatura dei prodotti e le tecniche di scaffaling. Essi conoscono altresì regole e procedure di controllo e sorveglianza dell'area di vendita al fine di prevenire furti o danneggiamenti a cose o persone, principi e tecniche di ascolto attivo per identificare le esigenze espresse dal cliente, le tipologie di clientela e le caratteristiche del mercato di riferimento, la tipologia dei prodotti/servizi venduti ed informazioni relative a particolari condizioni di vantaggio (fidelity card, sconti, ecc.), tecniche di marketing e vendita e tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace della relazione con i clienti. I suddetti lavoratori conoscono inoltre le caratteristiche dei prodotti venduti (materie prime, prezzo, disposizione nelle corsie o scaffali, ecc.), i sistemi di qualità del servizio e procedure per la segnalazione di non conformità e, laddove richiesto caratteristiche e modalità d'uso della moneta elettronica e dei principali mezzi di pagamento. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire i finanziamenti su acquisti di prodotti/servizi**, identificando le esigenze espresse dal cliente, utilizzando tecniche di comunicazione efficace per la gestione delle richieste di finanziamento per l'acquisto di prodotti/servizi, gestendo le modalità di pagamento rateali, preparando l'eventuale documentazione tecnico/contabile del pagamento rateale e raccogliendo la documentazione relativa al cliente necessaria all'istruttoria per le operazioni di finanziamento; **presidiare l'apertura e chiusura delle casse**, monitorando le operazioni di chiusura cassa al fine di controllare la corrispondenza tra gli incassi registrati e quelli effettivamente acquisiti, le casse per renderle operative alle successive operazioni di incasso e pagamento effettuando tutte le disposizioni previste ed effettuando i rapporti di cassa periodici; **gestire eventuali**

reclami/lamentele espressi al fine di migliorare il servizio offerto, vigilando con attenzione sugli acquisti realizzati al fine di prevenire eventuali furti e/o danni ai prodotti causati dal cliente, evadendo le richieste dei clienti ascoltando e decodificandone le informazioni ed offrendo informazioni sulle attività promozionali in atto, sulla verifica dei prezzi, su particolari condizioni di vantaggio (fidelity card, sconti, ecc.) e servizi (prolungamenti garanzia, finanziamenti, consegne, ecc.) ed attuando le prime misure di controllo per la prevenzione dei furti nell'ottica di salvaguardia dei beni e del patrimonio dell'azienda; **garantire la registrazione delle vendite, operazioni di cassa e di gestione delle modalità alternative di pagamento**, gestendo la documentazione contabile relativa a fatture/ricevute/scontrini, bolle di accompagnamento, registrazione di merce non trasportabile ecc., le modalità di pagamento rateali e l'eventuale documentazione tecnico-contabile del pagamento, al fine di rispondere all'esigenza del cliente di effettuare forme alternative di pagamento e il processo di registrazione della vendita utilizzando l'apposita strumentazione (es. scanner) e predisponendo le operazioni necessarie all'uscita della merce dal negozio/punto vendita, realizzando le operazioni di incasso del contante al cliente avvalendosi anche di strumenti di pagamento diversi dal contante (POS, carte di credito, assegni, buoni, ecc.) ed effettuando eventuali operazioni di rettifica; **fornire un servizio di assistenza commerciale ai clienti**; laddove richiesto, **coordinare ed eseguire l'allestimento di scaffali e zone promozionali**.

b) Commesso specializzato provetto;

Tali lavoratori conoscono elementi di marketing operativo, la lingua inglese, principi di comunicazione aziendale, tecniche di presentazione e promozionali, cenni di psicologia di vendita e della comunicazione, tecniche di vendita e fidelizzazione, cenni di problem solving, i protocolli aziendali per la gestione dei reclami, le tipologie di reclamo e di garanzie, tecniche di confezionamento, i protocolli aziendali di vendita, tecniche di gestione delle obiezioni e dei conflitti, le normative sulla tutela del consumatore e quelle relative al settore di riferimento. Essi conoscono altresì le operazioni di apertura e chiusura cassa, elementi di normativa fiscale e tributaria, il registratore di cassa e strumenti collegati (caratteristiche e funzionamento), le procedure di controllo e di accettazione dei diversi pagamenti, le tipologie dei vari sistemi di pagamento, le tecniche di archiviazione e gestione documentazione, nonché cenni di merchandising (visual display, layout) e vetrinistica, criteri e tecniche di esposizione di prodotti e le tipologie di layout espositivi. I suddetti lavoratori conoscono inoltre la classificazione ed etichettatura delle merci, tecniche di controllo della merce in arrivo, le procedure per effettuazioni ordini e per la rotazione articoli, procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino, elementi di ergonomia, nonché la normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro, la normativa ambientale e fattori di inquinamento, metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio e dispositivi di protezione individuale e collettiva. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **collaborare alla realizzazione di semplici strumenti pubblicitari e di misure promozionali specifiche per l'azienda**, applicando tecniche promozionali di vendita del prodotto / servizio, utilizzando tecniche per valorizzare il prodotto merceologico e cogliendo le specificità aziendali ai fini della promozione pubblicitaria; **provvedere ad orientare, consigliare e supportare il cliente nella sua decisione di acquisto attraverso una presentazione che valorizzi criticamente le caratteristiche qualitative del prodotto**, evadendo reclami, fornendo assistenza al cliente, conducendo un colloquio di vendita in diverse lingue, cogliendo le esigenze del cliente e offrendo consigli coerenti, identificando e risolvendo semplici situazioni conflittuali e applicando tecniche di presentazione efficace dei prodotti; **collaborare alle iniziative di commercializzazione**, elaborando un semplice piano di marketing e impostando un'attività di vendita sul territorio; **curare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili**, applicando la normativa di riferimento, effettuando la chiusura giornaliera della cassa, applicando diverse modalità di riscossione e pagamento, utilizzando strumenti e programmi a supporto dell'attività, predisponendo la modulistica contabile e fiscale, curando semplice corrispondenza e archiviando la documentazione inerente alla vendita; **ideare, progettare ed allestire diverse tipologie di vetrine in relazione al prodotto ed al contesto**, applicando tecniche di vetrinistica e utilizzando tecniche per valorizzare il prodotto merceologico; **curare il riordino della merce esposta ed il rifornimento di quella mancante**, applicando tecniche per la rotazione degli articoli e, laddove possibile, criteri di prelievo da magazzino e di rifornimento di scaffali/banchi vendita; **collaborare all'allestimento del punto vendita utilizzando tecniche di merchandising che valorizzino i prodotti**, utilizzando tecniche espositive adatte al prodotto, di allestimento di vetrine/banchi e di merchandising; **predisporre e curare gli spazi di lavoro**, applicando procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro e adottando soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia; **operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene, salvaguardia ambientale e sicurezza del lavoro**, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente, identificando figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione, situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone, i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici delle lavorazioni del settore, adottando comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale, quelli previsti nelle situazioni di emergenza, attuando i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza e utilizzando dispositivi di protezione individuale e collettiva.

c) Tecnico commerciale delle vendite

Tali lavoratori conoscono il D.Lsg. 81/2008, metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio, elementi di ergonomia, la normativa ambientale e fattori di inquinamento, tecniche di reporting, strategie di promozione, tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio, elementi di

marketing strategico ed operativo, l'analisi previsionale dell'andamento del mercato, tecniche di definizione prezzi, elementi di budgeting, nonché elementi di customer satisfaction, principi di fidelizzazione del cliente, tecniche di ascolto e di comunicazione, tecniche di negoziazione e problem solving. Essi conoscono altresì le forme distributive e tipologia organizzativa dell'impresa commerciale, l'organizzazione interna del punto vendita (layout, corner, ecc.), le regole e le tecniche del Visual merchandising, nonché attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio, elementi di organizzazione aziendale e del lavoro, elementi e procedure di gestione delle risorse umane, il modello organizzativo e organigramma dell'azienda, tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio, strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità, sistema di qualità e principali modelli. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione**, applicando procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità, criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione, prefigurando forme comportamentali di prevenzione e formulando proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio; **collaborare alla realizzazione del piano commerciale, in raccordo con le politiche di vendita, gli obiettivi economici aziendali, i vincoli di mercato**, applicando tecniche di analisi delle tendenze del mercato e della concorrenza, tecniche previsionali di vendita, tecniche e criteri di determinazione dei prezzi e di budgeting, tecniche di analisi dei costi, criteri di analisi dei punti di forza e delle criticità del prodotto e criteri di strutturazione dell'offerta commerciale; **formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente**, applicando tecniche di interazione col cliente, tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente, tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto/servizio, tecniche di controllo dell'efficacia delle informazioni sul prodotto e sui servizi di supporto, tecniche di pianificazione periodica di vendite e offerte promozionali, tecniche di controllo e monitoraggio del servizio di assistenza post-vendita, utilizzando tecniche di rilevazione dei bisogni del cliente, individuando tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target /esigenze di clientela, effettuando la valutazione tecnica dei reclami; **predisporre l'organizzazione degli spazi /lay-out del reparto/punto vendita, valutandone la funzionalità e l'efficacia in rapporto agli obiettivi aziendali**, applicando criteri di verifica dell'applicazione della normativa igienico sanitaria e di sicurezza, criteri di progettazione dell'allestimento degli spazi di vendita ed espositivi, criteri per l'ottimizzazione degli spazi, verificando disposizione e presentazione per tipologia di prodotto, valutando la funzionalità dell'allestimento rispetto agli obiettivi di vendita, la funzionalità dell'organizzazione degli spazi distributivi; **condurre le fasi di lavoro sulla base degli ordini, pianificando e coordinando l'attività del reparto/punto vendita**, formulando proposte di miglioramento degli standard di servizio, individuando problematiche esecutive, anomalie e

segnalando non conformità organizzative, applicando criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività, modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi, utilizzando metodiche per individuare e segnalando il fabbisogno formativo del personale.

d) Tecnico della gestione e controllo di campagne pubblicitarie;

Tali lavoratori conoscono tecniche di budgeting per elaborare un piano previsionale di spesa, tecniche di analisi economica per valutare il prodotto della campagna in relazione ai differenti mezzi di produzione e di diffusione dei messaggi impiegati, programmi informatici indispensabili alla gestione e al controllo delle informazioni, economia e tecnica della pubblicità per gestire il controllo dei costi in funzione delle attività richieste e degli investimenti sostenuti, criteri e metodologie di comparazione quali-quantitativa sull'utilizzo dei mezzi di comunicazione in relazione all'ambiente e al target di destinazione, tecniche statistiche per l'analisi e il monitoraggio dei dati raccolti durante la campagna, nonché gli aspetti amministrativi e fiscali per la disciplina contrattuale dell'operatore professionale pubblicitario, disciplina e autodisciplina della pubblicità commerciale per il controllo delle attività interne ed esterne inerenti la pubblicità menzognera, ingannevole, comparativa, economia e tecnica della pubblicità per l'applicazione di metodologie di valutazione dell'economia e dell'efficacia della campagna, elementi di diritto amministrativo per la gestione dei ricorsi contro le decisioni dell'autorità preposta e la legittimazione all'azione, elementi di diritto industriale e commerciale per garantire la tutela dei segni distintivi dell'impresa, la normativa in materia di diritto d'autore e industriale per la tutela della produzione intellettuale, strumenti e strategie della comunicazione d'impresa necessari a favorire l'impiego degli strumenti della pianificazione, strumenti e tecniche di misurazione della fedeltà per valutare i tassi di riacquisto e le acquisizioni attese, le modalità di incremento della fidelizzazione e le dinamiche di soddisfazione. Essi conoscono altresì il codice Internet e del commercio elettronico, per la gestione e l'utilizzo delle informazioni e la diffusione delle informazioni via web, fonti nazionali e internazionali di autoregolamentazione della deontologia professionale, la disciplina fiscale e contratti operanti nel settore pubblicitario, per gestire i rapporti di collaborazione e le forniture, tecniche di copywriting e below the line per la produzione della comunicazione esterna (depliant, locandine, brochure), stampa e strumenti di produzione per la gestione delle pubblicazioni e inserzioni, la normativa in materia di diritto d'autore e industriale, per gestire le attività di produzione intellettuale, tecniche di gestione integrata delle campagne per l'attuazione delle attività di direct marketing, sponsorizzazioni, relazioni pubbliche, promozioni e merchandising, tecniche di web advertising per applicare le dinamiche delle politiche di prezzo e delle forme di promozione interattiva nelle campagne online e tecniche di produzione video per l'adattamento di uno spot dalla stampa alla televisione e viceversa. I suddetti lavoratori conoscono, inoltre, teoria e tecnica della progettazione pubblicitaria per la pianificazione e la progettazione creativa, psicologia della comunicazione per individuare gli elementi influenti e gli

effetti sul mondo aziendale, principi di analisi di marketing per la valutazione dell'ambiente, del mercato, della concorrenza, la normativa della comunicazione e della pubblicità commerciale per gestire correttamente la diffusione delle informazioni e le modalità di erogazione, diritto privato in materia di consumi per la tutela dei consumatori e il web marketing per gestire la segmentazione, le strategie, le leve operative del canale multimediale. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **provvedere al controllo di gestione**, assicurando il rispetto dei tempi di realizzazione e dei costi previsti dal piano di comunicazione e/o dalle attività promozionali, contrattando i recuperi per quelle parti della pianificazione non coerenti con gli accordi precedentemente stipulati con editori e concessionari, valutando i costi dell'impiego dei vari strumenti e mezzi, in relazione ai risultati previsti in termini economici e i risultati quantitativi generati dalla campagna pubblicitaria confrontandoli con le previsioni della strategia media; **verificare e analizzare i risultati della campagna**, controllando il rispetto delle procedure inerenti la tutela del marchio, la reale uscita degli avvisi/comunicati secondo quanto previsto dal calendario, l'applicazione della normativa e della deontologia professionale nell'attuazione delle attività promozionali, contestando eventuali incongruenze con gli accordi siglati, nonché le eventuali distorsioni nella pubblicazione degli annunci pubblicitari, monitorando le campagne pubblicitarie in termini di impatto sui consumatori, per verificare la fidelizzazione e l'attrazione e gestendo le attività inerenti alla tutela del diritto di autore e dei vincoli di concorrenza; **gestire e controllare la campagna pubblicitaria**, applicando le procedure di art directing per la verifica dell'impostazione dell'immagine della campagna, coordinando i contatti con le strutture di produzione radio televisiva per la realizzazione di spot, le attività di produzione del canale visivo tradizionale (stampa, fotografia) e le attività di produzione del canale multimediale della comunicazione, contrattando con editori e concessionari per l'acquisto degli spazi pubblicitari e la gestione delle relative prenotazioni, gestendo le produzioni promozionali attraverso il coordinamento delle attività dei tecnici di settore (grafici, art director, copywriter) e i contatti con le organizzazioni e gli enti che richiedono sponsorizzazioni; **effettuare lo studio e analisi di progettazione**, formulando proposte di 'media plan', ovvero di ripartizione degli investimenti, di scelta dei veicoli e di distribuzione temporale della campagna, eseguendo ricerche e indagini di mercato per misurare gli effetti e le leve del messaggio pubblicitario sul target di riferimento, definendo una strategia di comunicazione pubblicitaria in base al servizio da reclamizzare e al taglio del messaggio pubblicitario e una o più strategie di media, per raggiungere gli obiettivi di marketing prefissati, attraverso l'analisi dei mezzi di comunicazione e dell'attività dei concorrenti. e) Tecnico informatico;

Tali lavoratori conoscono l'architettura e componenti hardware e software del sistema, tecniche e procedure per l'installazione e la configurazione del sistema, la sicurezza informatica, procedure e tecniche di diagnostica e ripristino funzionalità, funzionalità avanzate degli applicativi per l'automazione d'ufficio, l'automazione di procedure e documenti. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **gestire risorse informatiche**, individuando le caratteristiche hardware e software funzionali ad attività ed utenti, utilizzando tecniche e procedure per l'installazione e la configurazione, ricercando le informazioni relative alla documentazione tecnica e applicando metodologie per garantire la sicurezza del sistema; **attuare la manutenzione del sistema informatico**, identificando strumenti e procedure per interventi di assistenza e manutenzione, criteri e procedure per la sostituzione e la dismissione di risorse obsolete, valutando la necessità di interventi di assistenza tecnica, interagendo con l'assistenza tecnica, contribuendo all'evoluzione e all'aggiornamento delle risorse; **realizzare soluzioni informatiche personalizzate**, traducendo le esigenze degli utenti in soluzioni informatiche, individuando requisiti e vincoli per la realizzazione di soluzioni, modellando documenti complessi, strutturando procedure automatizzate e supportando gli utenti nell'utilizzo delle applicazioni.

f) Esperto gestione area approvvigionamenti;

Tali lavoratori conoscono le caratteristiche dei processi produttivi, gli elementi di contabilità industriale, la lingua inglese, gli elementi di contrattualistica internazionale e di contrattualistica fornitori, le fonti per individuazione fornitori (tradizionali e web based), i sistemi di supplier relationship management, nonché la normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici, le procedure di gestione del personale, l'organizzazione aziendale, gli elementi di gestione delle risorse umane. Essi conoscono altresì gli elementi di gestione logistica interna ed esterna, le tecniche di approvvigionamento prodotti, i principi e metodi del controllo di gestione, gli strumenti di pianificazione e controllo delle risorse (MRP, ERP, SCM, APS ecc), le modalità di gestione delle scorte, il processo d'acquisto, nonché elementi di organizzazione aziendale, di economia e di Customer Relationship Management, il marketing operativo, l'analisi previsionale dell'andamento del mercato, le caratteristiche dei processi produttivi, gli elementi di Merceologia e di contabilità industriale, le modalità di gestione delle scorte, le tecniche di approvvigionamento prodotti e il marketing strategico. *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **effettuare la gestione dei fornitori di approvvigionamento**, applicando tecniche di benchmarking, di analisi dei costi, di decision making, di progettazione attività di audit, di marketing di acquisto, di value analysis (supporto alla scelta di alternative di fornitura), di valutazione della performance della fornitura (vendor rating), utilizzando strumenti per l'analisi di mercato; **effettuare la supervisione del personale dell'area**, applicando tecniche di motivazione risorse umane, di pianificazione delle attività, di gestione del personale, di coordinamento del lavoro; **effettuare il coordinamento delle attività di approvvigionamento**, applicando metodologie di analisi dei processi di lavoro, tecniche di pianificazione della gestione delle scorte, di pianificazione degli acquisti, di decision making, di analisi dei costi, di project management, applicando modalità di coordinamento del lavoro; **predisporre il piano strategico degli approvvigionamenti aziendali**, applicando tecniche di budgeting, di redazione piani di approvvigionamento, di analisi dei costi, di pianificazione della

gestione delle scorte, di analisi redditività economica, di analisi di dati di mercato, di decision making.

g) Contabile con responsabilità di controllo delle procedure amministrative;

Tali lavoratori conoscono i processi caratteristici della funzione amministrativa e le interazioni con le altre funzioni aziendali, le procedure e i documenti che competono al processo amministrativo contabile, le tipologie e i metodi di rilevazione contabili e di bilancio, la struttura, il funzionamento e la dinamica della partita doppia, le innovazioni legislative rispetto all'IVA, IRAP, IRPEF e ICI e la normativa sulla privacy. Tali lavoratori, inoltre, conoscono la struttura della busta paga, i programmi standard di gestione delle elaborazioni e la regolazione giuridico contrattuale degli elementi e degli istituti dei cedolini. Essi conoscono altresì la struttura ed il processo di costruzione del budget, i concetti di costi fissi, variabili, diretti, indiretti, i margini di contribuzione, la gestione caratteristica e la gestione finanziaria, la struttura patrimoniale ed il rapporto tra fonti di finanziamento e impieghi finanziari. I suddetti lavoratori hanno inoltre un'ottima conoscenza dei software di gestione della contabilità, degli strumenti di office per la gestione quotidiana dei flussi di lavoro e per l'archiviazione, nonché dei programmi di gestione della home banking ed in generale di pagamento e riscossione. Essi, inoltre, hanno un buon approccio al problem solving e alla comunicazione interpersonale ed elettronica con colleghi e consulenti esterni e lavorano per obiettivi, individuali e di gruppo. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **organizzare in autonomia, con l'utilizzo di strumenti informatici, l'agenda delle scadenze amministrative aziendali**, coordinando le aree aziendali per il rispetto dei tempi prescritti, identificando le disposizioni legislative influenzanti le scadenze aziendali, redigendo il programma delle scadenze, segnalando in anticipo comportamenti e documenti necessari per il rispetto dei tempi, supportando gli enti aziendali nella gestione dei contratti con fornitori, collaboratori e clienti, coordinando i gruppi di lavoro e prendendo decisioni; **gestire la ricezione ed emissione di documenti contabili nel rispetto delle norme** identificando informazioni e dati per la redazione di documentazione, organizzando i documenti per le registrazioni contabili, caricando i dati nel software gestionale, adempiendo alle disposizioni normative vigenti, effettuando i controlli per il riscontro della correttezza del processo contabile, conducendo relazioni con soggetti esterni, raccogliendo i documenti del processo di gestione e redigendo il documento relativo all'operazione contabile; **gestire il protocollo, lo smistamento e l'archiviazione dei documenti in entrata e l'accesso agli stessi dopo l'archiviazione**, raccogliendo i documenti contabili vistati per caricamento avvenuto, smistando i documenti contabili secondo il protocollo di archiviazione aziendale, estraendo informazioni da una base di dati esistente ed operando nel rispetto delle norme sulla privacy; **pianificare il piano di lavoro per l'organizzazione delle registrazioni contabili** in autonomia e coordinando in termini di supervisione e aiuto gli addetti alla contabilità,

supportando gli addetti alla contabilità, curando l'innovazione e l'adeguamento del sistema contabile e del software aziendale alla evoluzione delle norme, alle caratteristiche aziendali e del settore di riferimento ed individuando soluzioni innovative rispetto ai problemi emergenti; **gestire le registrazioni dei documenti contabili e gli adempimenti fiscali e previdenziali**, effettuando le registrazioni contabili relative ai documenti secondo il piano di lavoro predisposto e osservando le disposizioni normative; **gestire la raccolta degli elementi che permettono di predisporre la busta paga**, raccogliendo i dati di input provenienti dai servizi- settori aziendali o dalle aziende clienti, utilizzando il programma di gestione delle elaborazioni, effettuando conteggi e governando le relazioni e la corrispondenza con interlocutori diversi; **controllare periodicamente l'andamento dei flussi finanziari e fornire report di commento al superiore; gestire i pagamenti utilizzando strumenti adeguati e la home banking; collaborare alla predisposizione del piano dei centri di costo e i collegamenti con la contabilità generale; collaborare alla predisposizione del budget aziendale sia economico che finanziario in autonomia sulla base di indicazioni generali della direzione** avviando il processo di costruzione del budget, consultando il responsabile sulla base delle indicazioni di budget emergenti da una prima ricognizione in azienda e reiterando il processo per definizione di una ipotesi di budget; **gestire in autonomia la raccolta, l'inserimento, la elaborazione e la restituzione dei dati sull'andamento economico finanziario dell'azienda** confrontandosi con il consulente esterno e predisponendo i report per il superiore e la direzione rilevando i dati a consuntivo sull'andamento aziendale, innovando le soluzioni di raccolta dei dati e di elaborazione del report di sintesi, applicando metodi orientati alla soluzione dei problemi, definendo ipotesi di intervento per il miglioramento della redditività aziendale, formulando un'analisi dei risultati aziendali e curando le relazioni con il responsabile e con altri stakeholder interni ed esterni implicati nel controllo di gestione; **collaborare alla definizione del piano finanziario aziendale che origina dal budget secondo idonee soluzioni tecniche di politica finanziaria**, formulando la previsione delle entrate ed uscite di cassa, curando la realizzazione operativa del piano entrate ed uscite, concordando con la cassa il piano elaborato e controllando gli scostamenti; **gestire il rapporto con gli enti finanziari** (banche, società di leasing, ecc...) applicando un atteggiamento di negoziazione per il miglioramento delle condizioni con il sistema finanziario; **gestire le scritture di integrazione e di rettifica, riepilogo e chiusura di fine esercizio** effettuando le scritture contabili dopo la condivisione con i responsabili e, laddove presente, con consulente esterno e controllando i risultati delle scritture effettuate; **collaborare alla redazione e alla chiusura del bilancio aziendale**, individuando le caratteristiche fondamentali della configurazione del bilancio sociale aziendale e formulando proposte di struttura del bilancio sociale aziendale.

h) Capo reparto/unità operativa;

Tali lavoratori conoscono elementi di organizzazione aziendale, elementi di merceologia, tecniche di budgeting, metodi e strumenti di formalizzazione dell'offerta commerciale, i principi di customer care e gestione dei reclami, tecniche di Shelf Marketing, tecniche e sistemi di controllo delle vendite, la normativa sul commercio di vendita al pubblico, la normativa igienicosanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp), le procedure standard di reporting, tecniche di gestione risorse umane e gruppi di lavoro, tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti, modalità e procedure per l'igiene e pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non, tecniche di accoglienza della clientela, metodologie di controllo della qualità dei processi di vendita. Essi conoscono altresì il ciclo delle merci (ricevimento, stoccaggio, preparazione, allestimento, vendita, registrazione vendite), le procedure di controllo quantitativo e qualitativo delle merci, procedure e tecniche di rotazione delle scorte di magazzino, tecniche di gestione degli ordini e delle consegne della merce, procedure e format per la compilazione della documentazione degli ordini/ricezione prodotti, i software gestionali commerciali, nonché elementi di analisi organizzativa, elementi di organizzazione aziendale, principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale, elementi di gestione delle risorse umane, tecniche e strumenti di pianificazione delle attività, elementi di diritto sindacale, tecniche di allestimento degli spazi espositivi. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **supportare la definizione della politica commerciale del punto vendita**, interpretando report previsionali e a consuntivo sull'andamento delle vendite, analizzandone gli scostamenti rispetto agli obiettivi previsti, rilevando le osservazioni e i reclami dei clienti, al fine di ottenere informazioni migliorative per le strategie vendita, collaborando alla elaborazione dell'offerta, delle gamme dei prodotti e dei prezzi coordinandosi con le altre funzioni aziendali, supportando l'organizzazione delle operazioni commerciali coordinandosi con le altre funzioni aziendali, concorrendo alla elaborazione degli obiettivi e del budget di reparto; **gestire la supervisione e il coordinamento delle attività di vendita del reparto**, applicando tecniche di redazione di report di monitoraggio delle attività, supervisionando la corretta applicazione delle tecniche e dei protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti, supervisionando le operazioni di assistenza e vendita al cliente, controllando la corretta applicazione delle procedure haccp previste per i prodotti alimentari, coordinando e supervisionando la corretta applicazione delle procedure per il controllo di qualità dei prodotti alimentari e non, utilizzando tecniche di gestione e leadership; **pianificare gli approvvigionamenti per il reparto**, collaborando all'inventario e alla selezione degli assortimenti delle diverse tipologie di prodotti presenti nel reparto, applicando procedure e tecniche di rotazione delle scorte di magazzino, tecniche di gestione degli ordini e delle consegne della merce, le procedure previste per la ricezione dei prodotti e la registrazione delle merci in

arrivo, nonché le procedure di controllo quantitativo e qualitativo dei prodotti, verificando la presenza di prodotti non conformi, utilizzando software gestionali commerciali.

i) Responsabile di magazzino;

Tali lavoratori conoscono le tipologie di merci e specifiche di stoccaggio di prodotti, le tecniche di pianificazione di attività, gli schemi di disposizione del magazzino, i sistemi gestionali e organizzativi di un magazzino merci, le procedure di gestione scorte di magazzino e di gestione delle merci, di controllo e compilazione documenti di trasporto, di carico e scarico merci (bolle), amministrative, fiscali e doganali relative alle spedizioni nazionali e internazionali e i metodi di controllo delle rimanenze. Essi conoscono altresì i sistemi di immagazzinamento e movimentazione merci, le norme antinfortunistiche e di sicurezza nella gestione del magazzino, la normativa nazionale/comunitaria su sicurezza depositi e magazzini e, laddove richiesto sulla sicurezza portuale, elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti (part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio), nonché elementi di organizzazione del lavoro. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **pianificare la disposizione delle merci in magazzino**, utilizzando software gestione magazzino, strumenti di pianificazione delle attività, strumenti informatici di supply chain planning, tecniche di pianificazione delle attività, tecniche di pianificazione della gestione delle scorte, applicando procedure just in time e tecniche di gestione del magazzino; **gestire le procedure amministrative del magazzino**, utilizzando software gestione magazzino, applicando procedure per l'inventario di magazzino, procedure di predisposizione documenti, procedure di controllo e compilazione documenti di trasporto, procedure amministrativo-contabili di registrazione dei flussi di magazzino, procedure per la verifica della documentazione per l'importazione e l'esportazione di merci, modalità di verifica giacenze in magazzino, modalità di registrazione entrata/uscita merci, modalità di registrazione delle rimanenze, modalità di controllo delle bolle di accompagnamento merci, modalità di controllo conformità della merce in arrivo; **coordinare le attività del magazzino**, utilizzando strumenti di coordinamento, software gestione magazzino, applicando procedure just in time, procedure di verifica applicazione disposizioni antinfortunistiche, procedure di monitoraggio movimentazione merci, procedure di coordinamento operazioni di movimentazione container, modalità di gestione delle scorte e modalità di disposizione delle merci.

j) Tecnico qualità alimentare

Tali lavoratori conoscono l'inglese tecnico di settore, i principali processi produttivi e lavorativi della filiera agroalimentare, la principale normativa nazionale e comunitaria per le imprese e le filiere agroalimentari, le tecniche di analisi e la rappresentazione di processo, strumenti e tecniche per l'analisi qualitativa agroalimentare, nonché proprietà, caratteristiche e comportamenti degli ingredienti, delle materie prime e dei prodotti alimentari, le tecnologie AIDC (Automatic Identification and Data Capture), la tracciabilità e l'etichettatura dei prodotti agroalimentari. Essi

conoscono altresì la sociologia di genere, il diritto antidiscriminatorio, elementi di comunicazione interculturale, elementi di scienze e tecnologie alimentari, nonché strumenti per la gestione del reporting periodico, elementi di base di applicazioni software e servizi e funzioni internet.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **predisporre la rappresentazione del processo produttivo agroalimentare**, valutando la conformità del processo produttivo agroalimentare in termini di igiene e sicurezza, individuando le caratteristiche, lo sviluppo e gli snodi critici del processo produttivo (acquisto, lavorazione e confezionamento), identificando le modalità, le procedure di impiego e di manutenzione di strumenti e macchinari per la produzione agroalimentare al fine di valutarne la qualità, prefigurando miglioramenti qualitativi del processo di lavorazione e del prodotto, tenendo conto dei vincoli e delle politiche aziendali; **gestire la configurazione qualità produzione agroalimentare**, riconoscendo le proprietà e le caratteristiche delle materie prime, dei semilavorati e dei prodotti agroalimentari, identificando e trasferendo le azioni da intraprendere e le procedure da adottare nel caso di variazioni e criticità, valutando la conformità del sistema di controlli dell'intera filiera individuando scostamenti dalla norma o dagli standard, definendo il piano dei controlli in relazione ai parametri, standard ed indicatori di qualità rispetto alle lavorazioni, ai processi produttivi ed all'impiego di macchinari e strumenti, definendo le procedure di sanificazione e igienizzazione degli ambienti di lavoro, dei macchinari/attrezzature e di smaltimento degli scarti delle lavorazioni; **definire la gestione qualità produzione agroalimentare**, valutando l'efficienza e l'efficacia delle misure adottate in relazione agli obiettivi posti traducendo eventuali non conformità in indicazioni utili al costante miglioramento dei processi lavorativi interni e dei fornitori/clienti, valutando nominalmente la qualità delle materie prime, dei semilavorati, dei prodotti agroalimentari e del processo produttivo secondo criteri e parametri definiti, intraprendendo le azioni per la gestione delle conformità, predisponendo report periodici di analisi e sintesi contenenti le indicazioni per il miglioramento della qualità dei processi lavorativi e per la diffusione degli elementi utili a implementare le migliorie definite, determinando le modalità e le procedure per la raccolta dei dati e delle informazioni relative alla qualità; **organizzare la gestione della tracciabilità dei prodotti**, determinando modalità di etichettatura chiare e conformi agli standard proposti, adottando modalità di identificazione e codificazione automatica definendo sistemi di produzione adeguati, individuando gli elementi richiesti per la tracciabilità in entrata ed in uscita dei diversi prodotti (identificazione operatori, prodotti, trasformazioni, ecc.), definendo, in collaborazione con fornitori e clienti, un "patto di filiera" per assicurare la tracciabilità dei prodotti agroalimentari, gestendo il processo di etichettatura e tracciabilità dei prodotti alimentari, nel rispetto delle norme applicabili

n) Progettista impianti

Tali lavoratori conoscono i metodi di progettazione elettrica con sistemi cae per il calcolo ingegneristico e con sistemi cad per la rappresentazione grafica e simulazione tridimensionale, elementi di elettronica, elettrotecnica e tecnologia degli impianti elettrici, la documentazione tecnica di pertinenza (schemi elettrici anche con componentistica elettronica, capitolati, piani della sicurezza e della qualità), elementi di disegno elettrico/elettronico (particolari e complessivi, segni, simboli, scale e metodi di rappresentazione), la componentistica e i materiali del settore elettrico, i principali riferimenti legislativi e normativi in materia di uni e cei per l'installazione e la manutenzione di impianti elettrici, le principali tipologie di impianti per uso civile ed industriale. Essi conoscono altresì la strumentazione e le attrezzature per l'installazione di impianti elettrici, le procedure e gli strumenti di controllo e collaudo di impianti elettrici, i principi di disegno tecnico elettrico, nonché i metodi di progettazione elettrica con sistemi cae per il calcolo ingegneristico e con sistemi cad per la rappresentazione grafica e simulazione tridimensionale. *Competenze*

Tra le competenze attese di ruolo associate è possibile annoverare: **curare la progettazione dell'impianto elettrico o simile e computo metrico**, interpretando e traducendo le esigenze del cliente, quantificando misure e costi (computo metrico) del futuro impianto elettrico, definendo tempi e modi di realizzazione secondo i vincoli di esecuzione esistenti e le attrezzature necessarie, identificando le modalità di funzionamento e gli elementi necessari per la messa in sicurezza dell'impianto, predisponendo la documentazione per le autorizzazioni del progetto elettrico e simili, utilizzando sistemi cad e cam per la rappresentazione grafica a due o tre dimensioni, riesaminando il progetto in base alle specifiche richieste del committente, verificando la congruità di progettazione e computi metrici con le sue esigenze, applicando tecniche di progettazione installazioni elettriche nel rispetto di tecnologie, materiali e criteri di risparmio energetico (energy management), identificando materiali ed apparecchiature necessarie alla realizzazione dell'impianto elettrico; **provvedere alla redazione del Piano della qualità per installazione elettrica o simile**, redigendo la documentazione relativa al piano della qualità (piano di fabbricazione e controllo e piano controllo qualità) con la descrizione dei lavori da eseguire per fasi e tempi, l'attrezzatura da utilizzare, i controlli da effettuare ed i relativi responsabili, pianificando i controlli da eseguire su materiali, apparecchiature e strumenti, identificando nelle singole operazioni di installazione le possibili criticità emergenti, leggendo e interpretando le specifiche tecniche e progettuali dell'impianto elettrico, individuando i materiali più adeguati per ottenere le caratteristiche di qualità progettate, applicando tecniche di analisi dei carichi di lavoro e di pianificazione dell'installazione nel rispetto delle specifiche di qualità, definendo parametri, criteri di accettazione e modalità di registrazione dell'esito del controllo; **realizzare il disegno delle specifiche operative per la realizzazione dell'impianto elettrico o simile da installare**, utilizzando sistemi cad e cam per la rappresentazione grafica a due o tre dimensioni, leggendo e interpretando le specifiche tecniche e progettuali dell'impianto elettrico, applicando tecniche di disegno tecnico elettrico al fine di indicare correttamente e compiutamente caratteristiche e

modalità del posizionamento e dei collegamenti di cavi, apparecchiature e sistemi di sicurezza e comando, adottando le modalità di codifica ed archiviazione (informatica od in cartaceo) delle rappresentazioni grafiche realizzate.

k) Tecnico del marketing

Tali lavoratori conoscono modelli e strumenti di marketing strategico (posizionamento prodotto, analisi per matrici, metodi di segmentazione, il portafoglio prodotti), i principi relativi al ciclo di vita del prodotto (leve del marketing mix: prodotto, prezzo, distribuzione, pubblicità), i sistemi di distribuzione (vendita in franchising per posizionare il prodotto nei canali distributivi), tecniche di analisi economiche e di budgeting per il calcolo della ripartizione degli investimenti, teorie del marketing (marketing strategico, bisogni, domanda; settori, mercati; posizionamento strategico; vantaggio competitivo; targeting e segmentation; marketing management, marketing operativo), tecniche di organizzazione e gestione rete vendita. Essi conoscono altresì le principali metodologie della ricerca di mercato (indagini di scenario, ricerche sui comportamenti d'acquisto), tecniche e strumenti per la rilevazione della customer satisfaction, modelli e strumenti di marketing operativo (meccanismi e strategie di comunicazione pubblicitaria, leva promozionale), la qualità del servizio nei processi marketing-vendite (comportamenti professionali, indicatori), nonché l'organizzazione aziendale (sistema impresa, processo strategico, visione, missione, obiettivi, analisi strategica, fattori chiave di successo, pianificazione strategica), le metodologie e gli strumenti di benchmarking per configurare l'offerta di prodotti/servizi. *Competenze*

Tra le competenze di ruolo ad essi attribuibili è possibile annoverare: **garantire il posizionamento del prodotto/servizio all'interno del segmento di mercato identificato**, ideando una politica di prezzi sostenibile in rapporto alle condizioni di mercato, coerente con gli obiettivi di profitto stabiliti, progettando piani di consolidamento delle quote di mercato e di penetrazione in nuovi mercati, valutando la tipologia di canale di distribuzione del prodotto/servizio, di organizzazione e diversificazione geografica della rete vendita, tenendo conto delle modalità e dei termini di approvvigionamento; **valutare l'andamento di mercato dei propri prodotti/servizi**, interpretando report previsionali e a consuntivo sull'andamento delle vendite, analizzandone gli scostamenti rispetto agli obiettivi previsti, monitorando l'andamento delle vendite della concorrenza, presentando alla direzione dati significativi e proposte di sviluppo del business, svolgendo e coordinando ricerche sulla soddisfazione dei clienti; **coordinare le operazioni di lancio e vendita del prodotto/servizio**, elaborando la presentazione del prodotto/servizio e concepire modelli e strutture espositive per il display standard e promozionale dei prodotti/servizi offerti, utilizzando tecniche di trade marketing, programmando e coordinando attività promozionali e pubblicitarie, pianificando la comunicazione aziendale in relazione ai prodotti/servizi di propria competenza; **configurare un'offerta di prodotti/servizi**, comparando le performance dei prodotti/servizi attuali con la qualità attesa dal target cliente, definendo le

caratteristiche connotative del prodotto/servizio coerenti con le attese del cliente e con gli obiettivi aziendali, identificando le caratteristiche specifiche (in termini di domande, gusti, propensioni) del target di cliente, identificando gli obiettivi di profitto fissati dalla direzione aziendale, identificando le modalità con le quali tali domande possono essere soddisfatte; **analizzare il mercato di riferimento**, decodificando i feedback provenienti dal mercato di riferimento (tendenze di prodotto, tecnologie, fattori di rischio), identificando nuove aree geografiche per acquisire nuove fette di mercato, interpretando motivazioni, gusti e comportamenti dei consumatori, delineando le propensioni all'acquisto a fini previsionali, mettendo a confronto il sistema di offerta dei competitor.

l) Altri profili affini ai precedenti.

TERZO LIVELLO A

Appartengono a questo livello i lavoratori che partecipano all'esecuzione del lavoro guidando e coordinando squadre di altri lavoratori.

Le **competenze trasversali** ad essi associate sono: 1) **coordinarsi con gli altri**; 2) **orientamento al servizio**; 3) **flessibilità**; 4) **gestione del tempo**; 5) **negoziazione**; 6) **problem solving**; 7) **pensiero critico**; 8) **gestione dei conflitti**; 9) **comunicazione efficace**; 10) **resilienza**. Esse vengono applicate in contesti determinati, complessi ed esposti a cambiamenti imprevedibili, garantendo la conformità degli obiettivi conseguiti in proprio e da altre risorse, identificando e programmando interventi di revisione e sviluppo, identificando le decisioni e concorrendo al processo attuativo.

Le **competenze digitali** sono riportate nella colonna centrale della tabella che segue, dando evidenza del relativo livello di padronanza delle medesime:

Area delle Competenze	Competenze Digitali	Padronanza
1: Alfabetizzazione su informazioni e dati	1.1 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali	5
	1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali	
	1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali	
2: Collaborazione e comunicazione	2.1 Interagire con gli altri attraverso le tecnologie	
	2.2 Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali	
	2.3 Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali	
	2.4 Collaborare attraverso le tecnologie digitali	
	2.5 Netiquette	
3: Creazione di contenuti digitali	3.1 Sviluppare contenuti digitali	
	3.2 Integrare e rielaborare contenuti digitali	
	3.3 Copyright e licenze	
	3.4 Programmazione	
4: Sicurezza	4.1 Proteggere i dispositivi	
	4.2 Proteggere i dati personali e la privacy	
	4.3 Proteggere la salute e il benessere	
	4.4 Proteggere l'ambiente	
5: Risolvere problemi	5.1 Risolvere problemi tecnici	
	5.2 Individuare bisogni e risposte tecnologiche	
	5.3 Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali	
	5.4 Individuare i divari di competenze digitali	

a) Cassiere centrale;

Tali lavoratori conoscono le nozioni base di informatica per l'utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione e trasmissione dati (telefono, fax, ecc.), la normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, le modalità di funzionamento del registratore fiscale, format e modalità di compilazione della documentazione apertura/chiusura cassa, le procedure per l'apertura e chiusura della cassa, nozioni in materia di normativa fiscale, nonché le procedure per la compilazione della documentazione relativa a pagamenti rateali, tecniche di customer care, tipologia di documentazione da predisporre per avviare la pratica di pagamento tramite finanziamento e le procedure di contabilità aziendale. I suddetti lavoratori conoscono la normativa sul commercio di vendita al pubblico, quella relativa al commercio all'ingrosso e al dettaglio, le procedure per adempimenti amministrativi e monetari, le tipologie di sistemi di pagamento (assegni, bancomat, carte di credito, ecc.), nonché le procedure di utilizzo di trasferimento materiale e collocazione materiali, i sistemi di prezzatura dei prodotti e le tecniche di scaffaling. Essi conoscono altresì regole e procedure di controllo e sorveglianza dell'area di vendita al fine di prevenire furti o danneggiamenti a cose o persone, principi e tecniche di ascolto attivo per identificare le esigenze espresse dal cliente, le tipologie di clientela e le caratteristiche del mercato di riferimento, la tipologia dei prodotti/servizi venduti ed informazioni relative a particolari condizioni di vantaggio (fidelity card, sconti, ecc.), tecniche di marketing e vendita e tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace della relazione con i clienti. I suddetti lavoratori conoscono inoltre le caratteristiche dei prodotti venduti (materie prime, prezzo, disposizione nelle corsie o scaffali, ecc.), i sistemi di qualità del servizio e procedure per la segnalazione di non conformità e, laddove richiesto caratteristiche e modalità d'uso della moneta elettronica e dei principali mezzi di pagamento. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire i finanziamenti su acquisti di prodotti/servizi**, identificando le esigenze espresse dal cliente, utilizzando tecniche di comunicazione efficace per la gestione delle richieste di finanziamento per l'acquisto di prodotti/servizi, gestendo le modalità di pagamento rateali, preparando l'eventuale documentazione tecnico/contabile del pagamento rateale e raccogliendo la documentazione relativa al cliente necessaria all'istruttoria per le operazioni di finanziamento; **presidiare l'apertura e chiusura delle casse**, monitorando le operazioni di chiusura cassa al fine di controllare la corrispondenza tra gli incassi registrati e quelli effettivamente acquisiti, le casse per renderle operative alle successive operazioni di incasso e pagamento effettuando tutte le disposizioni previste ed effettuando i rapporti di cassa periodici; **gestire eventuali reclami/lamentele espressi al fine di migliorare il servizio offerto**, vigilando con attenzione sugli acquisti realizzati al fine di prevenire eventuali furti e/o danni ai prodotti causati dal cliente, evadendo le richieste dei clienti ascoltando e decodificandone le informazioni ed offrendo informazioni sulle attività promozionali in atto, sulla verifica dei prezzi, su particolari condizioni di vantaggio (fidelity card, sconti, ecc.) e servizi (prolungamenti garanzia, finanziamenti, consegne, ecc.) ed attuando le prime misure di controllo per la prevenzione dei furti nell'ottica di

salvaguardia dei beni e del patrimonio dell'azienda; **garantire la registrazione delle vendite, operazioni di cassa e di gestione delle modalità alternative di pagamento**, gestendo la documentazione contabile relativa a fatture/ricevute/scontrini, bolle di accompagnamento, registrazione di merce non trasportabile ecc., le modalità di pagamento rateali e l'eventuale documentazione tecnico-contabile del pagamento, al fine di rispondere all'esigenza del cliente di effettuare forme alternative di pagamento e il processo di registrazione della vendita utilizzando l'apposita strumentazione (es. scanner) e predisponendo le operazioni necessarie all'uscita della merce dal negozio/punto vendita, realizzando le operazioni di incasso del contante al cliente avvalendosi anche di strumenti di pagamento diversi dal contante (POS, carte di credito, assegni, buoni ecc) ed effettuando eventuali operazioni di rettifica; **fornire un servizio di assistenza commerciale ai clienti**; laddove richiesto, **coordinare ed eseguire l'allestimento di scaffali e zone promozionali**.

b) Commesso specializzato provetto;

Tali lavoratori conoscono elementi di marketing operativo, la lingua inglese, principi di comunicazione aziendale, tecniche di presentazione e promozionali, cenni di psicologia di vendita e della comunicazione, tecniche di vendita e fidelizzazione, cenni di problem solving, i protocolli aziendali per la gestione dei reclami, le tipologie di reclamo e di garanzie, tecniche di confezionamento, i protocolli aziendali di vendita, tecniche di gestione delle obiezioni e dei conflitti, le normative sulla tutela del consumatore e quelle relative al settore di riferimento. Essi conoscono altresì le operazioni di apertura e chiusura cassa, elementi di normativa fiscale e tributaria, il registratore di cassa e strumenti collegati (caratteristiche e funzionamento), le procedure di controllo e di accettazione dei diversi pagamenti, le tipologie dei vari sistemi di pagamento, le tecniche di archiviazione e gestione documentazione, nonché cenni di merchandising (visual display, layout) e vetrinistica, criteri e tecniche di esposizione di prodotti e le tipologie di layout espositivi. I suddetti lavoratori conoscono inoltre la classificazione ed etichettatura delle merci, tecniche di controllo della merce in arrivo, le procedure per effettuazioni ordini e per la rotazione articoli, procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino, elementi di ergonomia, nonché la normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro, la normativa ambientale e fattori di inquinamento, metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio e dispositivi di protezione individuale e collettiva. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **collaborare alla realizzazione di semplici strumenti pubblicitari e di misure promozionali specifiche per l'azienda**, applicando tecniche promozionali di vendita del prodotto / servizio, utilizzando tecniche per valorizzare il prodotto merceologico e cogliendo le specificità aziendali ai fini della promozione pubblicitaria; **provvedere ad orientare, consigliare e supportare il cliente nella sua decisione di acquisto attraverso una presentazione che valorizzi criticamente le caratteristiche qualitative del prodotto**, evadendo reclami, fornendo assistenza al cliente,

conducendo un colloquio di vendita in diverse lingue, cogliendo le esigenze del cliente e offrendo consigli coerenti, identificando e risolvendo semplici situazioni conflittuali e applicando tecniche di presentazione efficace dei prodotti; **collaborare alle iniziative di commercializzazione**, elaborando un semplice piano di marketing e impostando un'attività di vendita sul territorio; **curare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili**, applicando la normativa di riferimento, effettuando la chiusura giornaliera della cassa, applicando diverse modalità di riscossione e pagamento, utilizzando strumenti e programmi a supporto dell'attività, predisponendo la modulistica contabile e fiscale, curando semplice corrispondenza e archiviando la documentazione inerente alla vendita; **ideare, progettare ed allestire diverse tipologie di vetrine in relazione al prodotto ed al contesto**, applicando tecniche di vetrinistica e utilizzando tecniche per valorizzare il prodotto merceologico; **curare il riordino della merce esposta ed il rifornimento di quella mancante**, applicando tecniche per la rotazione degli articoli e, laddove possibile, criteri di prelievo da magazzino e di rifornimento di scaffali/banchi vendita; **collaborare all'allestimento del punto vendita**, utilizzando tecniche di merchandising che valorizzino i prodotti, utilizzando tecniche espositive adatte al prodotto, di allestimento di vetrine/banchi e di merchandising; **predisporre e curare gli spazi di lavoro**, applicando procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro e adottando soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia; **operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene, salvaguardia ambientale e sicurezza del lavoro**, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente, identificando figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione, situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone, i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici delle lavorazioni del settore, adottando comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale, quelli previsti nelle situazioni di emergenza, attuando i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza e utilizzando dispositivi di protezione individuale e collettiva.

c) Addetto qualificato panificatore;

Tali lavoratori conoscono modalità operative di valutazione della qualità, principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica, aspetti di gestione della qualità di un processo di produzione artigianale e del prodotto offerto, concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita, nonché le normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni, la normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari, principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni, principi di igiene e cura della persona, sistemi e metodi di gestione dell'igiene dell'ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali; monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti, caratteristiche di prodotti

igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione del piano di lavoro e delle attrezzature utilizzate in cucina/laboratorio. Essi conoscono altresì elementi di gestione economica di un'impresa artigiana, le norme sull'etichettatura e marcatura dei prodotti, tecniche e metodi di controllo qualità dei generi alimentari, tecniche e metodi di controllo dell'igiene del processo (diagrammi di flusso: ricevimento, stoccaggio, preparazione, cottura, conservazione a freddo e a caldo, riscaldamento, raffreddamento, etc.), procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine; moduli ordinazione; etc.), nonché le buone prassi per l'organizzazione del posto mobile di lavoro, tecnologie di funzionamento di forni e dei relativi dispositivi di controllo e sicurezza, caratteristiche e modalità d'uso di apparecchiature, strumenti ed utensili, caratteristiche e modalità di funzionamento di attrezzature e dei relativi dispositivi di controllo e sicurezza, la terminologia tecnica di cucina/laboratorio. I suddetti lavoratori conoscono, inoltre, tecniche di cottura, controllo del suo avanzamento e controllo del raffreddamento e suo processo, indicatori di qualità dei prodotti finiti e delle fasi di lavorazione, tecniche di fermentazione panaria, tecniche di preparazione della lievitazione naturale, elementi di merceologia di settore: le materie prime, scienza dell'alimentazione: elementi di dietetica e nutrizione, reazioni fisicochimiche e microbiologiche legate alla lavorazione e lievitazione dei prodotti da forno, metodi di controllo, rischi ed errori frequenti, fasi del processo di conservazione, caratteristiche e tipologie di metodi di conservazione (tecniche e strumenti), strumenti di misurazione della temperatura, umidità, grado di lievitazione, etc., tipologie e meccanismi di funzionamento delle principali attrezzature e macchinari per la lavorazione dei prodotti da forno, nonché ricette adeguate alle principali intolleranze alimentari, il ricettario dei prodotti da forno, tecniche di manipolazione dell'impasto: formatura, tiratura, cilindatura, ecc. I suddetti lavoratori conoscono altresì elementi di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta, principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore dei prodotti da forno, elementi di marketing, elementi di pianificazione, indicatori di qualità dei prodotti finiti e delle fasi di lavorazione, procedure e tecniche di formatura, tempi, temperature, tecniche di cottura dei prodotti di pasticceria da forno, elementi di merceologia di settore: le materie prime (farine, zuccheri, latte e suoi derivati, uova, grassi, lieviti, cacao, ...), tecniche di preparazione di basi, impasti e farciture.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **valutare la qualità del processo produttivo di panificazione**, controllando il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa vigente in materia di produzione/offerta prodotti di panetteria, il rispetto delle proprie procedure di qualità e rilevando il grado di soddisfazione dei clienti. Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento; **lavorare in sicurezza**, adottando stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali, comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico e legato

all'uso del gas, comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti e comportamenti per la prevenzione degli incendi; **condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro**, applicando sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni. Utilizzare detergenti e detersivi adeguati, sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni, le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti, utilizzando detergenti e detersivi adeguati., monitorando la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione, identificando le principali tipologie di intossicazione alimentare ed individuarne le possibili cause e fonti di rischio e contaminazione, applicando le procedure volte a garantire il rispetto delle condizioni igienico-sanitarie adeguate al trattamento ed alla manipolazione degli alimenti, curando la propria igiene personale; **monitorare e gestire le scorte della panetteria**, definendo le necessità di approvvigionamento delle risorse necessarie per la produzione dei prodotti da forno pianificata, verificando la disponibilità in magazzino/dispensa delle materie prime necessarie per la realizzazione dei prodotti da forno, compilando l'elenco (quantitativo/qualitativo) delle materie prime mancanti per la preparazione dei prodotti da forno ed applicare le procedure di acquisto in vigore; **allestire il posto di lavoro**, individuando e posizionando le attrezzature, le utensilerie ed il materiale occorrente per rendere veloce e precisa la lavorazione degli ingredienti, prelevando i semilavorati e gli ingredienti di base necessari alla realizzazione delle ricette; **effettuare la cottura in forno**, impostando correttamente i tempi e le modalità di cottura dei forni, seguendo il processo di cottura valutandone lo stato di avanzamento, eseguendo correttamente le operazioni di controllo finale; **realizzare impasti, formatura e seguire la lievitazione**, scegliendo qualità, dosaggi e grammature degli ingredienti in funzione del tipo di impasto da preparare, realizzando impasti amalgamando tutti gli ingredienti a mano o utilizzando le macchine apposite, applicando tecniche e procedure, manuali o utilizzando macchine, di formatura e cilindratura trasformando l'impasto in un semilavorati, sistemi e metodi di conservazione di ingredienti e semilavorati, tecniche e procedure di lievitazione determinando le condizioni ottimali (temperatura, umidità, tempi); **definire l'offerta di panetteria**, elaborando l'offerta della panetteria sulla scorta delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e delle conoscenze del mercato di riferimento, elaborando un ricettario, definendo le necessità di approvvigionamento delle risorse necessarie per la realizzazione dei prodotti definiti nell'offerta, individuando le diverse tipologie e formule di produzione in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerta, ricettari, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile, conoscendo e comprendendo l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore della panificazione e dei prodotti da forno; **realizzare prodotti di pasticceria da forno**, scegliendo qualità, dosaggi e grammature degli ingredienti in funzione del tipo di base da preparare, realizzando impasti di base (es.: pan di spagna, paste frolle, impasti lievitati, basi per inserimenti e complementi di farcitura (es.: composte di frutta, gelée di frutta, salse, elementi croccanti, identificando, mediante l'ausilio di schede tecniche, gli ingredienti (materie prime e semilavorati) più indicati per realizzare i prodotti

di pasticceria da forno, selezionando e prelevando le materie prime ed i semilavorati in un quantitativo sufficiente alla realizzazione dei prodotti di pasticceria in programma, realizzando dolci da forno applicando le giuste tecniche e i relativi ingredienti, utilizzando correttamente utensili, macchinari (planetaria, forno, abbattitore, cutter, ...) e recipienti per la realizzazione dei dolci, effettuando la formatura dell'impasto in base ai diversi tipi di prodotti da forno, eseguendo correttamente le operazioni di cottura e di controllo finale.

d) Altri profili affini ai precedenti.

TERZO LIVELLO B

Appartengono a questo livello i lavoratori che svolgono attività di carattere tecnico e amministrativo o di produzione che richiedono particolare preparazione professionale ed un consistente periodo di pratica lavorativa.

Le *competenze trasversali* ad essi associate sono: 1) **coordinarsi con gli altri**; 2) **orientamento al servizio**; 3) **flessibilità**; 4) **gestione del tempo**; 5) **negoziazione**; 6) **problem solving**; 7) **pensiero critico**; 8) **gestione dei conflitti**; 9) **comunicazione efficace**; 10) **resilienza**. Esse vengono applicate in contesti di norma prevedibili e soggetti a cambiamenti imprevisti, provvedendo al conseguimento degli obiettivi coordinando ed integrando le attività e i risultati anche di altri, partecipando al processo attuativo.

Le *competenze digitali* sono riportate nella colonna centrale della tabella che segue, dando evidenza del relativo livello di padronanza delle medesime:

Area delle Competenze	Competenze Digitali	Padronanza
1: Alfabetizzazione su informazioni e dati	1.1 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali	4
	1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali	
	1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali	
2: Collaborazione e comunicazione	2.1 Interagire con gli altri attraverso le tecnologie	
	2.2 Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali	
	2.3 Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali	
	2.4 Collaborare attraverso le tecnologie digitali	
	2.5 Netiquette	
3: Creazione di contenuti digitali	3.1 Sviluppare contenuti digitali	
	3.2 Integrare e rielaborare contenuti digitali	
	3.3 Copyright e licenze	
	3.4 Programmazione	
4: Sicurezza	4.1 Proteggere i dispositivi	
	4.2 Proteggere i dati personali e la privacy	
	4.3 Proteggere la salute e il benessere	
	4.4 Proteggere l'ambiente	
5: Risolvere problemi	5.1 Risolvere problemi tecnici	
	5.2 Individuare bisogni e risposte tecnologiche	
	5.3 Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali	
	5.4 Individuare i divari di competenze digitali	

Profili esemplificativi:

a) Cassiere comune;

Tali lavoratori conoscono le nozioni base di informatica per l'utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione e trasmissione dati (telefono, fax, ecc.); la normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, le modalità di funzionamento del registratore fiscale, format e modalità di

compilazione della documentazione apertura/chiusura cassa, le procedure per l'apertura e chiusura della cassa e nozioni in materia di normativa fiscale e sul commercio di vendita al pubblico. Essi conoscono altresì tecniche di scaffaling, le categorie merceologiche, i sistemi di prezzatura dei prodotti e gli elementi di igiene del lavoro, nonché nozioni di qualità del servizio, la gamma di prodotti/servizi in vendita, elementi di customer care e ascolto attivo, gli strumenti di pagamento diversi dal contante (POS, carte di credito, assegni, buoni ecc), le tecniche di prezzaggio e la lingua inglese al livello A2 Europass. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **effettuare gestione di cassa**, applicando procedure di apertura/chiusura cassa, le modalità d'uso dei diversi sistemi di pagamento, le modalità di compilazione della documentazione commerciale e utilizzando il registratore di cassa; **effettuare l'assistenza di base alla clientela**, accogliendo i clienti in entrata ed in uscita alla cassa coerentemente alle loro attese e agli obiettivi prefissati dall'impresa, applicando procedure di segnalazione di non conformità merci, modalità di controllo antifurto e utilizzando tecniche di comunicazione interpersonale; **eseguire la registrazione delle vendite, operazioni di cassa e di gestione delle modalità alternative di pagamento**, gestendo la documentazione contabile relativa a fatture/ricevute/scontrini, bolle di accompagnamento, registrazione di merce non trasportabile ecc., le modalità di pagamento rateali e l'eventuale documentazione tecnico-contabile del pagamento; **effettuare l'allestimento degli scaffali e delle zone promozionali**, applicando modalità di disposizione delle merci, procedure di segnalazione di non conformità merci e tecniche di movimentazione merci, utilizzando altresì strumenti per etichettare prezzi, dispositivi di sicurezza nei luoghi di lavoro e prodotti per la pulizia dei locali. b) Segretario;

Tali lavoratori conoscono principi di organizzazione aziendale, tecniche di pianificazione delle attività, tecniche di time management, nozioni sulle caratteristiche dei titoli di viaggio, tecniche di comunicazione e promozione (anche in logica web based), nonché cenni di visual merchandising e tipologie di layout dispositivi, le tipologie dei documenti contabili, le funzionalità di base dei principali software applicativi per il trattamento di documenti amministrativo-contabili, i principi di base di normativa relativa alla privacy, contabilità generale, sistemi di pagamento e gestione delle transazioni monetarie. Essi conoscono altresì le tecniche comunicative e relazionali, le funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali), caratteristiche e funzionalità delle attrezzature d'ufficio (PC, telefono, fotocopiatrice, scanner), l'informatica di base e servizi internet (navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica, PEC) e le principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e web based. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **organizzare riunioni ed eventi**, in coerenza con le indicazioni ricevute, applicando le principali tecniche per la redazione di comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune anche in modalità web based ed adottando procedure e tecniche per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti; **provvedere alla gestione di comunicazioni ed informazioni**, distinguendo gli

elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento ed applicarli a quelle in uscita, identificando le priorità (quando non esplicitate), utilizzando i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'uffici e gli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni, individuando ed applicando modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio e applicando le principali tecniche per la redazione di comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune, anche in logica web based (social media, community).

- e) Addetto alla lavorazione e alla commercializzazione dei prodotti della panificazione/pasticceria
- Tali lavoratori conoscono le caratteristiche delle attrezzature e dei macchinari per quanto riguarda le opportune procedure da seguire per la relativa pulizia, le caratteristiche e funzionalità dei prodotti per la pulizia per svolgere correttamente il compito nel rispetto delle normative sanitarie e di sicurezza, la normativa igienico-sanitaria, procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, i principi della comunicazione per fornire informazioni utilizzando stili comunicativi e strategie adeguati al contesto, tecniche di negoziazione e di gestione del reclamo per intervenire sulle non conformità riscontrate sul servizio offerto ai Clienti, nozioni di marketing e tecniche di vendita per scegliere strategie efficaci rispetto all'obiettivo di vendita, le caratteristiche del servizio di cassa per effettuare le operazioni di riscossione nel rispetto della procedura e delle normative fiscali, principi della customer satisfaction per comprendere la psicologia del Cliente e le motivazioni di certi orientamenti di acquisto. Essi conoscono altresì materiali e tecniche decorative per realizzare allestimenti coerenti con le tendenze del mercato di riferimento, elementi di merchandising e di marketing per individuare soluzioni promozionali di allestimento adeguate alle richieste del Cliente e in linea con le esigenze del mercato, tecniche espositive per ottimizzare lo spazio di vendita, sistemi (anche informatici) di gestione della merce per rintracciare con efficienza dati e informazioni, le procedure interne di gestione della merce per ottimizzare i tempi e degli spazi adibiti a magazzino, nonché metodi e supporti informatici per la gestione degli ordini e dei fornitori, modalità e tempi di conservazione delle materie prime per ottimizzarne l'impiego nella preparazione delle ricette, i fabbisogni di breve periodo delle diverse tipologie di prodotti per assicurare il rifornimento del magazzino, caratteristiche, procedure e tecniche di conservazione dei prodotti per ottimizzare il loro utilizzo e monitorare i tempi per il rifornimento del magazzino, sistemi e metodi di immagazzinamento e stoccaggio per l'ottimizzazione dell'efficacia del processo. Essi conoscono anche principi di alimentazione con particolare riferimento agli alimenti utilizzati per la realizzazione dei prodotti ed agli effetti della cottura sugli alimenti, caratteristiche, provenienza, deperibilità e resa delle materie prime per operare scelte adeguate di utilizzo, caratteristiche e funzionamento degli strumenti di pesatura e degli strumenti per fermentazione e panificazione, tecniche di modellatura dei prodotti di panificazione a mano o con l'ausilio di stampi per valorizzare la presentazione dei

prodotti, caratteristiche e funzionamento delle macchine impastatrici e degli utensili di lavorazione, delle attrezzature e degli strumenti per la trasformazione delle materie prime e per la cottura degli impasti, tipologie e tecniche di cottura dei prodotti da forno, tipologie di incarti, involucri e tecniche di confezionamento ed etichettature per realizzare il prodotto finito nel rispetto delle normative vigenti per la vendita al pubblico. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **provvedere alla pulizia e alla manutenzione delle attrezzature, delle dotazioni e dell'area di vendita**, conservando i principali strumenti/indumenti e dispositivi di sicurezza e di sanificazione nel rispetto delle norme di sicurezza sulla persona, sui locali e sulle attrezzature, effettuando la manutenzione ordinaria dei macchinari e delle apparecchiature per la lavorazione secondo la normativa igienico sanitaria e i parametri definiti dall'azienda, eseguendo periodicamente le necessarie operazioni di igienizzazione e sanificazione delle attrezzature, delle dotazioni, degli utensili, degli scaffali, delle vetrine, del banco, dell'area di vendita e delle eventuali superfici dei locali adibiti a magazzino con l'ausilio di prodotti specifici secondo la normativa igienico sanitaria e i parametri definiti dall'azienda; **curare il processo di vendita**, espletando le operazioni di riscossione e di registrazione della vendita, rispettando le normative in materia fiscale ed eventualmente emettere fatture o ricevute (se il servizio cassa è presente nel punto vendita o reparto), orientando la scelta del Cliente, fornendo informazioni sulle caratteristiche dei prodotti, fornendo suggerimenti per le scelte e possibili alternative di acquisto, e proponendo offerte speciali e assaggi per la degustazione, monitorando le esigenze e i consumi di acquisto dei Clienti, raccogliere eventuali reclami/lamentele espressi e segnalarli ai referenti competenti al fine di migliorare il servizio offerto, accogliendo il Cliente all'arrivo al banco vendita/locale, orientandolo e consigliandolo rispetto ai prodotti offerti al fine di soddisfare le richieste espresse; **provvedere all'allestimento e al rifornimento del banco e del locale adibito alla vendita**, verificando la presenza dei prodotti finiti necessari quotidianamente e nel medio periodo per l'allestimento, aggiornandosi su tendenze del mercato ed esigenze della clientela per operare scelte di immagine a fronte di una strategia promozionale adeguata, controllando lo stato di conservazione dei prodotti in allestimento, in funzione delle caratteristiche di deperibilità e dei livelli di rotazione, mantenendo l'ordine nei locali rispettando la collocazione dei prodotti nelle specifiche aree di lavoro, rendendo accogliente l'ambiente di vendita e aggiornando la cartellonistica per la comunicazione al Cliente, allestendo il banco vendita e quello a libero servizio secondo i principi di merchandising, marketing e le scelte promozionali dell'azienda, utilizzando tecniche decorative per guarnire i prodotti predisponendo basi ed alzate; **concorrere alla gestione degli ordini e stoccaggio degli approvvigionamenti**, applicando metodi e tecniche di conservazione degli alimenti stoccando le derrate secondo le specifiche esigenze di conservabilità, controllando lo stato di conservazione delle materie prime stoccate in funzione delle caratteristiche di deperibilità e dei livelli di rotazione, verificando il rispetto dei tempi di consegna dei fornitori segnalando le non conformità riscontrate, pianificando gli ordini sulla base

del programma aziendale assicurando la disponibilità delle materie prime necessarie quotidianamente e nel medio periodo per i processi lavorativi, controllando la merce decodificando le etichette alimentari e controllando lo stato di conservazione, la qualità e la quantità nel rispetto degli ordini effettuati; **preparare i prodotti panari, dolciari, da forno**, analizzando le caratteristiche fisico-chimiche e merceologiche delle materie prime, selezionando le materie prime (farina, sale, lievito, acqua, etc.) in base alle ricette e/o le schede tecniche di produzione, pesandole, miscelandole e predisponendo le macchine per l'impasto, lavorando la pasta lievitata spezzandola e modellandola con rapidità e precisione, confezionando i prodotti utilizzando gli strumenti e i macchinari necessari ed etichettandoli secondo le normative igienicosanitarie vigenti, preparando gli impasti in stampi/forme/teglie per la cottura nel rispetto dei tempi previsti dalle ricette, monitorando le condizioni climatiche controllando e valutando i tempi di lavorazione in relazione all'intero ciclo produttivo, segnalando anomalie di processo intervenendo con adeguate azioni correttive.

f) Addetto alla vendita al pubblico, Commesso;

Tali lavoratori conoscono elementi di organizzazione dell'impresa commerciale (punti vendita, aree, reparti), tipologia e caratteristiche delle attrezzature in area vendita, elementi di Visual Merchandising, elementi di merceologia, processi della distribuzione commerciale, tecniche di pulizia e manutenzione ordinaria delle attrezzature in area vendita, nonché elementi di contabilità aziendale, tecniche di vendita assistita e attiva, elementi di merceologia, le principali apparecchiature per le operazioni di cassa (scanner per la lettura dei codici a barre, POS, ecc...), le normative igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (Dl n.155/77), elementi di normativa tributaria e i principali sistemi di pagamento e gestione delle transazioni monetarie.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **provvedere all'allestimento degli scaffali e spazi espositivi con le merci in vendita**, applicando tecniche di stoccaggio dei prodotti in magazzino/area deposito, registrando i colli/prodotti in arrivo e quelli stoccati, verificando e controllando lo stato delle merci esposte, individuando i prodotti scaduti e le rotture di stock, ,caricando scaffali ed espositori con i prodotti in vendita, secondo i criteri espositivi definiti, riconoscendo gli elementi identificativi delle merci e i dispositivi antitaccheggio ed effettuando operazioni di pulizia delle superfici nel punto vendita; **assistere il cliente nella scelta e nel pagamento dei prodotti**, applicando tecniche di ascolto attivo, individuando i prodotti corrispondenti alle esigenze dei clienti, informandoli sulle caratteristiche dei prodotti in vendita e orientandone l'acquisto, compilando altresì ricevute e fatture d'acquisto, utilizzando i dispositivi di cassa e gli strumenti per il pagamento elettronico, individuando promozioni e sconti applicati ai prezzi, controllando la corrispondenza tra incassi registrati e quelli riscossi e rilevando il grado di soddisfazione dei clienti.

c) Altri profili affini ai precedenti.

QUARTO LIVELLO

Appartengono a questo livello i lavoratori che svolgono attività amministrative di semplice natura esecutiva e i lavoratori che svolgono attività tecniche qualificate nel processo produttivo.

Le *competenze trasversali* ad essi associate sono: 1) **coordinarsi con gli altri**; 2) **orientamento al servizio**; 3) **flessibilità**; 4) **gestione del tempo**; 5) **negoziazione**; 6) **problem solving**; 7) **pensiero critico**; 8) **gestione dei conflitti**; 9) **comunicazione efficace**; 10) **resilienza**. Esse vengono applicate in contesti strutturati con situazioni mutevoli che richiedono una modifica del proprio operato, raggiungendo i risultati previsti assicurandone la conformità, individuando le modalità di realizzazione più adeguate.

Le *competenze digitali* sono riportate nella colonna centrale della tabella che segue, dando evidenza del relativo livello di padronanza delle medesime:

Area delle Competenze	Competenze Digitali	Padronanza
1: Alfabetizzazione su informazioni e dati	1.1 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali	3
	1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali	
	1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali	
2: Collaborazione e comunicazione	2.1 Interagire con gli altri attraverso le tecnologie	
	2.2 Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali	
	2.3 Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali	
	2.4 Collaborare attraverso le tecnologie digitali	
	2.5 Netiquette	
3: Creazione di contenuti digitali	3.1 Sviluppare contenuti digitali	
	3.2 Integrare e rielaborare contenuti digitali	
	3.3 Copyright e licenze	
	3.4 Programmazione	
4: Sicurezza	4.1 Proteggere i dispositivi	
	4.2 Proteggere i dati personali e la privacy	
	4.3 Proteggere la salute e il benessere	
	4.4 Proteggere l'ambiente	
5: Risolvere problemi	5.1 Risolvere problemi tecnici	
	5.2 Individuare bisogni e risposte tecnologiche	
	5.3 Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali	
	5.4 Individuare i divari di competenze digitali	

Profili esemplificativi:

g) Addetto panificatore pasticciere;

Tali lavoratori conoscono le attrezzature di servizio, normative di sicurezza, igiene e HACCP, tecniche di pianificazione, tecniche di comunicazione organizzativa, tipologie e utilizzo dei principali macchinari e delle attrezzature, elementi di gastronomia e merceologia alimentare, tecniche di impasto, lievitazione e cottura, elementi di dietetica relativi a principi nutritivi e malattie metaboliche, standard di qualità dei prodotti da forno, procedure, protocolli, tecniche di igiene e riordino degli spazi di lavoro, tecnologie e metodi di stoccaggio.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **pianificare le fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute**, utilizzando le istruzioni per

predisporre le diverse attività, applicando criteri di organizzazione del proprio lavoro rispettando fasi e tempi, pianificando ed organizzando le proprie attività nel rispetto delle norme di sicurezza e igienico-sanitarie, individuando materiali, strumenti, attrezzature e macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni ricevute; **preparare prodotti da forno nel rispetto delle norme igienico-sanitarie**, applicando criteri di selezione delle materie prime, tecniche di conservazione e stoccaggio dei prodotti, approntando materie prime per la preparazione di prodotti da forno e applicando le principali tecniche di impasto, lievitazione e cottura per la preparazione di prodotti da forno.

h) Addetto al confezionamento di prodotti alimentari

Tali lavoratori conoscono criteri e metodi per la valutazione dei rischi, la legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e importanza dell'applicazione delle norme di sicurezza, metodi di sorveglianza, misure generali di tutela, organi di vigilanza, controllo, assistenza, principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo, principali rischi legati all'uso di attrezzature, principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità, procedure di emergenza e primo soccorso, uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale, nonché le procedure relative alle operazioni di ricezione/spedizione delle materie prime/materiali e merci, le caratteristiche e le modalità di funzionamento dei mezzi per il carico/scarico delle materie prime/dei materiali e merci, la sicurezza sul lavoro (regole e modalità di comportamento generali e specifiche), la modulistica per la registrazione delle operazioni di ricezione/spedizione delle materie prime/materiali e merci, i principali riferimenti legislativi e normativi, comunitari, nazionali e regionali, in materia di HACCP e igiene dei prodotti alimentari, principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza. Essi conoscono altresì tecniche e procedure di pulizia e sanificazione di locali ed attrezzature, le caratteristiche e principi generali di funzionamento delle attrezzature, macchine e macchinari impiegati, le caratteristiche e modalità d'uso dei prodotti per la pulizia e la sanificazione di locali e attrezzature, i principali processi produttivi e lavorativi della filiera agro-alimentare, proprietà e caratteristiche dei materiali delle soluzioni di packaging per il confezionamento dei prodotti alimentari, strumenti e tecniche per l'analisi qualitativa agroalimentare, nonché la tracciabilità ed etichettatura prodotti agro-alimentari, le tecnologie aidc (automatic identification and data capture), le tecniche di confezionamento sottovuoto, le tecniche di confezionamento di prodotti alimentari solidi, le procedure aziendali di carico e scarico dei materiali, le specifiche norme sanitarie (HACCP) per il confezionamento dei prodotti alimentari solidi, le principali caratteristiche fisiche e biologiche dei prodotti da confezionare, gli obblighi di legge sul confezionamento ed etichettatura dei prodotti alimentari trasformati, i materiali per il confezionamento dei prodotti alimentari solidi, granulari e in polvere. Essi conoscono inoltre le caratteristiche e le modalità di funzionamento dei macchinari e degli impianti per

l'imbottigliamento/invasettamento/riempimento e l'etichettatura e la soffiatura delle bottiglie in pet tipologie e caratteristiche dei materiali utilizzati per il confezionamento (vetro, plastica, pet, tetrapak, ecc.).

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **curare gli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro**, applicando le misure di tutela e di prevenzione, tecniche di primo soccorso, individuando gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, riconoscendo e valutando le diverse tipologie di rischio, riconoscendo i principali rischi legati all'uso di attrezzature, usando e mantenendo correttamente i principali dispositivi di protezione individuale; **concorrere al ricevimento/spedizione della materia prima/materiali/merci**, producendo la documentazione di registrazione prevista, verificando la corrispondenza tra merci movimentate e documentazione corrispondente e l'integrità delle merci, effettuando le operazioni di carico/scarico della materia prima/dei materiali e merci utilizzando mezzi adeguati; **provvedere alla pulizia dell'area di lavoro e dei macchinari**, predisponendo ed allestendo gli spazi di lavoro le attrezzature ed i macchinari, mantenendo ordinati e puliti gli spazi di lavoro le attrezzature ed i macchinari, durante e al termine delle attività nel rispetto delle norme in materia di igiene e sicurezza, adottando una adeguata tenuta personale e comportamenti adeguati al mantenimento delle condizioni di igiene e sicurezza previste; **provvedere all'etichettatura e alla tracciabilità dei prodotti agro-alimentari**, adottando modalità di identificazione e codificazione automatica definendo una produzione per lotti, definendo con fornitori e clienti un sistema di procedure per assicurare la tracciabilità dei prodotti agroalimentari, determinando modalità di confezionamento ed etichettatura conformi agli standard di sicurezza e qualità del prodotto alimentare, individuando gli elementi richiesti per la tracciabilità in entrata ed in uscita dei diversi prodotti (identificazione operatori, prodotti, trasformazioni, ecc.), monitorando il funzionamento degli impianti di confezionamento, verificando il corretto svolgimento delle operazioni di confezionamento dei prodotti finiti, sulla base dei parametri di sicurezza e qualità definiti; **effettuare il confezionamento dei prodotti alimentari solidi, granulari e in polvere**, predisponendo le etichette ed eseguire l'etichettatura delle confezioni, utilizzando in sicurezza le macchine etichettatrici/per chiudere e le stampanti, eseguendo il riempimento e dosaggio, utilizzando in sicurezza le macchine per il riempimento e dosaggio, la chiusura in sottovuoto, utilizzando in sicurezza le macchine confezionatrici sottovuoto, la chiusura, utilizzando in sicurezza le macchine confezionatrici; **effettuare il confezionamento dei prodotti alimentari liquidi, semiliquidi e pastosi**, eseguendo la chiusura utilizzando in sicurezza le macchine tappatrici/per chiudere, l'imbottigliamento/invasettamento/riempimento utilizzando in sicurezza le macchine riempitrici, predisponendo le etichette ed eseguire l'etichettatura delle confezioni, utilizzando in sicurezza le macchine etichettatrici/per chiudere e le stampanti, utilizzando macchinari per soffiatura delle bottiglie in pet.

i) Addetto al centralino telefonico; Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela; operatore telefonico addetto alla gestione e all'utilizzazione di banche dati;

Tali lavoratori conoscono l'organigramma aziendale, elementi di informatica correlati all'uso del posto operatore, tecniche di comunicazione interpersonale, elementi di telefonia di base e specialistica, funzionalità e caratteristiche del centralino, la normativa in materia di tutela della Privacy e sulla sicurezza nel posto di lavoro, la lingua inglese e altre lingue estere correlate allo svolgimento dell'attività di centralinista presso l'azienda in cui operano, laddove richiesto.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **effettuare lo smaltimento del traffico telefonico**, utilizzando software per la gestione di rubriche telefoniche, software di trattamento testi, software di navigazione e posta elettronica, la strumentazione del centralino telefonico, applicando tecniche di filtro telefonico, nonché tecniche di comunicazione efficace. j) Aiuto commesso;

Tali lavoratori conoscono i principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza sul lavoro (generali e specifiche), principi, tecniche, strumenti di customer satisfaction, tecniche di comunicazione efficace, le tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti, strategie di marketing dell'azienda, nonché le procedure e la strumentazione informatica per la registrazione della vendita e delle modalità di pagamento, le procedure aziendali stabilite per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita e la normativa in materia di tutela dei consumatori. Nel caso di vendita di prodotti alimentari, tali lavoratori conoscono le caratteristiche e le proprietà (chimiche, fisiche, merceologiche, nutrizionali e organolettiche) degli ingredienti e delle materie prime dei prodotti alimentari e delle bevande, le norme in materia di igiene e sicurezza alimentare, la normativa in materia commerciale, elementi di merceologia alimentare, struttura e organizzazione di un magazzino merci (spazi e modalità di disposizione delle merci), conservazione, distribuzione, manipolazione, preparazione, servizio e trasformazione dei prodotti alimentari freschi e conservati e delle bevande, le norme igienico-sanitarie comunitarie, nazionali e regionali per la gestione dei prodotti alimentari (HACCP) e la documentazione relativa al movimento del magazzino, nonché gli standard di qualità e normativa di riferimento, la normativa sull'etichettatura e tracciabilità dei prodotti alimentari. I suddetti lavoratori conoscono inoltre i prodotti e le procedure per l'igiene e la pulizia degli spazi e delle attrezzature, i prodotti e le procedure per la manutenzione ordinaria delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non, le tipologie e le caratteristiche delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non. Essi conoscono inoltre la struttura e organizzazione di un magazzino merci (spazi e modalità di disposizione delle merci), le tecniche e i protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti, i principi identificativi e di sicurezza dei prodotti (part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio, ecc.) e la documentazione cartacea ed informatizzata relativa al movimento del magazzino, nonché le caratteristiche e il funzionamento delle attrezzature in area vendita (bilance,

banchi-frigorifero, ecc.) e le tecniche di esposizione della merce. Laddove richiesto, essi conoscono inoltre le tecniche di confezionamento, denominazione, etichettatura e tracciabilità dei prodotti alimentari e delle bevande, le strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.) e le tecniche di servizio di alimenti e bevande al banco o ai tavoli, nonché i principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo, i principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità, i principali rischi legati all'uso di attrezzature, l'uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale e le procedure di emergenza e primo soccorso. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **supportare il commesso/banconista nell'accoglienza ed assistenza al cliente pre e post acquisto**, applicando tecniche di persuasione all'acquisto presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni, tecniche di comunicazione efficace nel presentare le modalità e condizioni di pagamento, le procedure stabilite per la consegna della merce/prodotto conforme alle esigenze del cliente e della relativa documentazione; **controllare la qualità dei prodotti alimentari e non**, applicando le procedure per il controllo quantitativo e qualitativo delle merci/prodotti nel rispetto del sistema di qualità aziendale e di quanto previsto nella documentazione in allegato e utilizzando i dispositivi per la garanzia dell'igiene della merce (es. guanti, mascherine, cuffie, ecc.); **adempiere alla procedure di igiene e pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non**, applicando modalità e procedure per l'igiene e la pulizia delle attrezzature, macchine ed utensili necessari ai processi di conservazione e vendita della merce, modalità e procedure per l'igiene e la pulizia degli spazi di vendita e delle zone di lavoro, adottando le procedure di manutenzione ordinaria delle attrezzature, macchine ed utensili necessari ai processi di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non; **eseguire le attività di magazzino per i prodotti alimentari e/o non alimentari**, utilizzando gli strumenti (cartacei e/o informatici) per la registrazione della movimentazione delle merce/prodotti nel magazzino, le procedure di controllo dello stato di conservazione delle giacenze verificandone la qualità e la quantità e le procedure previste per l'etichettatura, marcatura, prezzaggio e confezionamento dei prodotti, applicando tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti; **effettuare operazioni di registrazione della movimentazione delle merce/prodotti nel magazzino attraverso gli strumenti (cartacei e/o informatici).**

k) Addetto alla funzione di segreteria;

Tali lavoratori conoscono tecniche di comunicazione, tecniche di archiviazione, la corrispondenza commerciale, tecniche di segreteria, funzionalità del software applicativo d'ufficio, nonché elementi di tecnica commerciale, strumenti di incasso e pagamento ed elementi di organizzazione aziendale. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **collaborare alla gestione dei flussi informativi**, riconoscendo il contesto organizzativo di riferimento, interpretando le richieste dell'interlocutore, interagendo nelle fasi di comunicazione verbale, telefonica, telematica, riferite al processo di accoglienza, predisponendo la corrispondenza commerciale, individuando tecniche per la raccolta, classificazione, archiviazione delle informazioni e dei documenti; **collaborare alla gestione amministrativa**, riconoscendo i processi e le procedure del contesto lavorativo e i fatti di gestione, identificando i principali documenti amministrativi, adottando procedure manuali ed informatizzate per la redazione di documenti amministrativi.

l) Addetto all'installazione e alla manutenzione di impianti/ elettricista;

Tali lavoratori conoscono elementi di elettronica, elettrotecnica e tecnologia degli impianti elettrici, principali riferimenti legislativi e normativi in materia, procedure e strumenti per il controllo e la riparazione di impianti elettrici, principi di disegno tecnico elettrico, la documentazione tecnica (schemi, capitolati...) di pertinenza, principali tipologie di impianti per uso civile ed industriale, nonché i materiali elettrici e componenti dell'impianto, le norme per la sicurezza nella posa di cavi, materiali ed apparecchiature, i format per la dichiarazione di conformità e per il collaudo positivo dell'impianto, prescrizioni e regole di funzionamento stabilite dai costruttori, la capacità di assorbimento e resistenza della corrente d'impiego, procedure e funzionamento degli strumenti di misura e verifica. Essi conoscono altresì caratteristiche e funzione delle attrezzature necessarie, quali ad esempio cacciavite, pinze, trapano, saldatore, per l'eventuale assemblaggio di componenti, elementi di disegno tecnico, processi e procedure aziendali, caratteristiche e funzione dei mezzi di trasporto del materiale occorrente nel luogo di lavoro, componenti e caratteristiche degli impianti da installare, elementi di elettromeccanica, elettrotecnica ed elettronica, nonché elementi di disegno tecnico, elementi di impiantistica civile e industriale, norme e procedure tecniche e di sicurezza per l'installazione di cavi, dispositivi ed apparecchiature e le attrezzature necessarie, quali ad esempio cacciavite, pinze, trapano, saldatore, per l'installazione dell'impianto. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **provvedere alla manutenzione e riparazione guasti di impianti elettrici**, identificando tipologia e peculiarità delle anomalie, interpretando le informazioni rilevate, e stabilire gli interventi attivabili per la risoluzione, sostituendo le parti ed i componenti elettrici od elettronici difettosi, provvedendo allo smontaggio e rimontaggio dei pezzi sostituiti, programmando e implementando procedure di pianificazione operativa per la manutenzione ordinaria dei componenti elettrici di macchinari e impianti, rimettendo a punto e verificando operativamente il corretto funzionamento del macchinario o impianto ripristinato, eseguendo la diagnosi sulle modalità di funzionamento dei componenti elettrici di macchinari e impianti, **controllare, verificare e collaudare l'impianto elettrico**, eseguendo esami a vista e prove strumentali al fine di verificare che i componenti siano

montati e collegati ad opera d'arte, fornendo indicazioni al cliente per il corretto utilizzo dell'impianto installato, eseguendo vari testaggi e regolazioni delle singole apparecchiature con i relativi componenti nel rispetto degli schemi dell'impianto e delle modalità di installazione standard, redigendo la dichiarazione di conformità che attesti che l'impianto corrisponda a quanto progettato ed alle prescrizioni tecniche e legislative; **preparare i componenti da installare**, leggendo il disegno tecnico e gli schemi dell'impianto da installare e la relativa documentazione, selezionando materiali e componenti necessari all'installazione, effettuando, se necessario, il preassemblaggio, registrando i materiali ed i componenti necessari all'installazione trascrivendoli, ove prescritto da procedura aziendale, sulla bolla di lavoro o eventuale altra scheda per il trasporto sul luogo di lavoro; **disporre e/o provvedere alla installazione dell'impianto e/o di trasmissione/ricezione dati**, eseguendo la posa dei cavi nelle tracciature o infrastrutture di supporto predisposte, collocando cassette di derivazione, prese a spina, comandi, dispositivi di protezione, il quadro generale ed eventuali apparecchi ricetrasmittenti, predisponendo il relativo collegamento ai cavi (cablaggio), elaborando un piano di installazione per gruppi omogenei (elettrodomestici, centrali termiche, macchinari di impianti industriali, telefonia, video ecc.), per zone e gruppi di potenza, verificando il funzionamento dei componenti installati analizzando gli eventuali imprevisti, individuandone le possibili cause e le relative soluzioni e leggendo il disegno tecnico e gli schemi dell'impianto da installare e la relativa documentazione.

m) Operatore dell'assemblaggio di apparecchiature elettromeccaniche ed elettriche

Tali lavoratori conoscono le norme di riferimento per l'installazione e la manutenzione di impianti elettrici e macchine, materiali e componentistica elettrica-elettronica, regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) per la sicurezza sul lavoro, elementi di disegno elettrico/elettronico: particolari e complessivi, segni, simboli, scale e metodi di rappresentazione, dispositivi di sicurezza impianto: circuiti di comando, attuazione, regolazione e protezione, i principali riferimenti legislativi e normativi in materia di iso-9001 per le lavorazioni e costruzioni meccaniche, nonché i principali strumenti, apparecchiature e attrezzature di lavoro e relative modalità di utilizzo, le principali tecniche di installazione ed assemblaggio di impianti, le principali tecnologie di automazione industriale, principi di elettrotecnica ed elettronica e tecnologia di impianti elettrici, principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza, principi di funzionamento di sistemi industriali a contenuto informatico.

Competenze

Tra le competenze associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **eseguire le operazioni di cablaggio e montaggio parti ed apparecchiature elettriche/elettroniche e di comandi per automatismi**, adottando le specifiche istruzioni per l'assemblaggio e l'installazione di apparecchiature elettriche, elettroniche ed elettromeccaniche su macchine e sistemi automatizzati controllati anche da p.l.c., le istruzioni/procedure specifiche per l'installazione di apparecchiature e dispositivi elettronici di comando, controllo e regolazione dei processi automatizzati, gestendo

e controllando la propria area di lavoro mantenendo l'ordine, la pulizia e la funzionalità delle attrezzature, secondo le modalità aziendali previste, applicando tecniche di montaggio e cablaggio di circuiti elettrici: posa dei cavi e delle apparecchiature, tecniche di assemblaggio elettrico/elettronico su macchine e impianti di automazione, utilizzando gli strumenti di prevenzione e di sicurezza sul lavoro, nonché metodi e tecniche efficienti per posizionare ed assicurare interruttori, trasformatori, valvole o altri componenti e metodi e tecniche per connettere condensatori, transistor e resistenze mediante saldatura o incastonatura; **eseguire il controllo conformità del montaggio di parti ed apparecchiature elettriche/elettroniche e di comandi per automatismi elettriche/elettroniche e di comandi per automatismi**, adottando semplici tecniche di intervento e/o sostituzione sulle cause elettrico-elettroniche ed informatiche del malfunzionamento del sistema automatizzato, applicando le norme ed utilizzare gli strumenti di prevenzione e di sicurezza sul lavoro, le procedure previste per la registrazione degli interventi effettuati e le tecniche e le procedure per il collaudo della macchina o impianto automatizzati valutando interventi di regolazione/taratura del sistema in base al progetto, adottando semplici tecniche di intervento e/o sostituzione su apparecchiature elettrico-elettroniche, anche equivalenti, in dotazione nell'impianto rispettando e ripristinando gli standard di sicurezza previsti nell'impianto stesso, verificando il corretto cablaggio, ossia la continuità dei circuiti, l'esatto valore dei componenti, il grado di tenuta dei dadi, la solidità della saldatura, valutando il corretto funzionamento dei dispositivi di protezione e di sicurezza, utilizzando le strumentazioni elettriche ed elettroniche ed eventuali simulatori computerizzati per la verifica del sistema impianto, interpretando problemi di funzionamento e/o perdita di efficienza di sistemi di produzione automatizzata, controllando la propria area di lavoro mantenendo l'ordine, la pulizia e la funzionalità delle attrezzature, secondo le modalità aziendali previste, nonché applicando le tecniche e le procedure per il collaudo delle parti ed apparecchiature e dei comandi per automatismi montati ed assemblati; **effettuare l'approntamento materiali, attrezzature ed utensili necessari all'assemblaggio di parti ed apparecchiature elettriche/elettroniche e di comandi per automatismi**, applicando tecniche di pulizia ed oleazione delle parti da assemblare, le norme ed utilizzare gli strumenti di prevenzione e di sicurezza sul lavoro, tecniche e procedure di controllo conformità dei pezzi richiesti dalla distinta base con quelli prelevati dal magazzino, disponendo i pezzi da assemblare sul carrello mobile o sul banco o nell'area di lavoro, nella disposizione più consona all'ordine di montaggio, controllando l'integrità dei pezzi a disposizione, la propria area di lavoro mantenendo l'ordine, la pulizia e la funzionalità delle attrezzature, secondo le modalità aziendali previste, identificando la disponibilità, efficienza ed accessibilità di attrezzature ed utensili necessari per eseguire il montaggio, la componentistica meccanica, elettromeccanica, elettronica, pneumatica e oleodinamica del sistema automatizzato, in relazione al ciclo di funzionamento della macchina, nonché le apparecchiature di controllo in relazione al sistema automatizzato, individuando materiali, componentistica elettrica-elettronica, anche equivalenti, e strumenti per le operazioni di assemblaggio a bordo macchina, leggendo schemi e

layout di progetto, distinte basi e documentazione tecnica relativi a impianti automatizzati con parti elettrico-elettroniche di comando ed alimentazione di macchine e/o impianti, riconoscendo le caratteristiche di funzionamento dei componenti e degli apparati dei sistemi e valutarne la corretta impiegabilità e traducendo caratteristiche ed esigenze d'impianto in una valutazione dei processi e della sequenza di installazione.

n) Altri profili affini ai precedenti.

QUINTO LIVELLO

Appartengono a questo livello i lavoratori che svolgano attività produttive o amministrative semplici o di esclusivo ausilio a quelle dei livelli precedenti.

Le **competenze trasversali** ad essi associate sono: 1) **coordinarsi con gli altri**; 2) **orientamento al servizio**; 3) **flessibilità**; 4) **gestione del tempo**; 5) **negoziazione**; 6) **problem solving**; 7) **pensiero critico**; 8) **gestione dei conflitti**; 9) **comunicazione efficace**; 10) **resilienza**. Esse vengono applicate in contesti strutturati con un numero limitato di situazioni diversificate, eseguendo i compiti assegnati secondo criteri prestabiliti e assicurando la conformità delle attività svolte, sotto supervisione per il conseguimento del risultato.

Le **competenze digitali** sono riportate nella colonna centrale della tabella che segue, dando evidenza del relativo livello di padronanza delle medesime:

Area delle Competenze	Competenze Digitali	Padronanza
1: Alfabetizzazione su informazioni e dati	1.1 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali	2
	1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali	
	1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali	
2: Collaborazione e comunicazione	2.1 Interagire con gli altri attraverso le tecnologie	
	2.2 Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali	
	2.3 Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali	
	2.4 Collaborare attraverso le tecnologie digitali	
	2.5 Netiquette	
3: Creazione di contenuti digitali	3.1 Sviluppare contenuti digitali	
	3.2 Integrare e rielaborare contenuti digitali	
	3.3 Copyright e licenze	
	3.4 Programmazione	
4: Sicurezza	4.1 Proteggere i dispositivi	
	4.2 Proteggere i dati personali e la privacy	
	4.3 Proteggere la salute e il benessere	
	4.4 Proteggere l'ambiente	
5: Risolvere problemi	5.1 Risolvere problemi tecnici	
	5.2 Individuare bisogni e risposte tecnologiche	
	5.3 Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali	
	5.4 Individuare i divari di competenze digitali	

Profili esemplificativi:

a) Aiuto elettricista

Tali lavoratori conoscono elementi di elettronica, elettrotecnica e tecnologia degli impianti elettrici, principali riferimenti legislativi e normativi in materia, procedure e strumenti per il

controllo e la riparazione di impianti elettrici, principi di disegno tecnico elettrico, la documentazione tecnica (schemi, capitolati...) di pertinenza, principali tipologie di impianti per uso civile ed industriale, nonché i materiali elettrici e componenti dell'impianto, le norme per la sicurezza nella posa di cavi, materiali ed apparecchiature, i format per la dichiarazione di conformità e per il collaudo positivo dell'impianto, prescrizioni e regole di funzionamento stabilite dai costruttori, la capacità di assorbimento e resistenza della corrente d'impiego, procedure e funzionamento degli strumenti di misura e verifica. Essi conoscono altresì caratteristiche e funzione delle attrezzature necessarie, quali ad esempio cacciavite, pinze, trapano, saldatore, per l'eventuale assemblaggio di componenti, elementi di disegno tecnico, processi e procedure aziendali, caratteristiche e funzione dei mezzi di trasporto del materiale occorrente nel luogo di lavoro, componenti e caratteristiche degli impianti da installare, elementi di elettromeccanica, elettrotecnica ed elettronica, nonché elementi di disegno tecnico, elementi di impiantistica civile e industriale, norme e procedure tecniche e di sicurezza per l'installazione di cavi, dispositivi ed apparecchiature e le attrezzature necessarie, quali ad esempio cacciavite, pinze, trapano, saldatore, per l'installazione dell'impianto. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **collaborare alla manutenzione e riparazione guasti di impianti elettrici**, identificando tipologia e peculiarità delle anomalie, interpretando le informazioni rilevate, e stabilire gli interventi attivabili per la risoluzione, sostituendo le parti ed i componenti elettrici od elettronici difettosi, provvedendo allo smontaggio e rimontaggio dei pezzi sostituiti, programmando e implementando procedure di pianificazione operativa per la manutenzione ordinaria dei componenti elettrici di macchinari e impianti, rimettendo a punto e verificando operativamente il corretto funzionamento del macchinario o impianto ripristinato, eseguendo la diagnosi sulle modalità di funzionamento dei componenti elettrici di macchinari e impianti; **eseguire il controllo, la verifica e il collaudo dell'impianto elettrico**, eseguendo esami a vista e prove strumentali al fine di verificare che i componenti siano montati e collegati ad opera d'arte, fornendo indicazioni al cliente per il corretto utilizzo dell'impianto installato, eseguendo vari testaggi e regolazioni delle singole apparecchiature con i relativi componenti nel rispetto degli schemi dell'impianto e delle modalità di installazione standard, redigendo la dichiarazione di conformità che attesti che l'impianto corrisponda a quanto progettato ed alle prescrizioni tecniche e legislative; **collaborare alla preparazione dei componenti da installare**, leggendo il disegno tecnico e gli schemi dell'impianto da installare e la relativa documentazione, selezionando materiali e componenti necessari all'installazione, effettuando, se necessario, il preassemblaggio, registrando i materiali ed i componenti necessari all'installazione trascrivendoli, ove prescritto da procedura aziendale, sulla bolla di lavoro o eventuale altra scheda per il trasporto sul luogo di lavoro; **collaborare alla installazione dell'impianto e/o di trasmissione/ricezione dati**, eseguendo la posa dei cavi nelle tracciature o infrastrutture di supporto predisposte, collocando cassette di derivazione, prese a spina, comandi, dispositivi di protezione, il quadro generale ed eventuali apparecchi

ricetrasmittenti, predisponendo il relativo collegamento ai cavi (cablaggio), elaborando un piano di installazione per gruppi omogenei (elettrodomestici, centrali termiche, macchinari di impianti industriali, telefonia, video ecc.), per zone e gruppi di potenza, verificando il funzionamento dei componenti installati analizzando gli eventuali imprevisti, individuandone le possibili cause e le relative soluzioni e leggendo il disegno tecnico e gli schemi dell'impianto da installare e la relativa documentazione.

b) Aiuto meccanico

Tali lavoratori conoscono elementi di elettrotecnica, elettronica e meccanica, disegno meccanico ed elettrico, materiale elettrico ed elettronico, servomeccanismi e loro controllo, cablaggio ed interfacciamento, schermi e tabelle relativi ad impianti elettromeccanici elettronici, nonché l'applicazione dell'informatica all'industria, strumenti di misura e controllo, attrezzi e materiale necessari alla lavorazione, normativa CEI relativa al settore, igiene del lavoro, prevenzione, pronto soccorso. *Competenze*

Tra le competenze attese è possibile annoverare: **effettuare la lettura e l'interpretazione del disegno di impianti e di costruzioni elettromeccaniche; effettuare la lettura e l'interpretazione di semplici disegni meccanici; elaborare semplici impianti elettromeccanici elettronici; eseguire il montaggio, il controllo funzionale e la manutenzione di apparecchiature elettromeccaniche elettroniche; eseguire semplici lavorazioni meccaniche al banco e alle macchine utensili; usare gli attrezzi e gli strumenti del settore; gestire i rapporti interpersonali a monte e a valle con i livelli di responsabilità.**

c) Magazziniere (operatore di magazzino)

Tali lavoratori conoscono metodi di controllo delle rimanenze, modalità di gestione delle scorte, normativa sul trasporto e deposito di merci pericolose, norme tecniche manutenzione carrelli elevatori, piano di sicurezza aziendale, procedura di gestione delle merci, procedure di gestione scorte di magazzino, schemi di disposizione del magazzino, sistemi di immagazzinamento e movimentazione merci, tipologie di imballaggio e di packaging e tipologie di merci e specifiche di stoccaggio di prodotti agricoli. Essi conoscono altresì elementi di merceologia, elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti: part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio, tipologie di merci e specifiche di stoccaggio di prodotti agricoli, nonché le norme antinfortunistiche e di sicurezza nella gestione del magazzino, procedure di carico e scarico merci (bolle) e tipologie di carrelli elevatori.

Competenze

Tra le competenze attese è possibile annoverare: **essere in grado di effettuare lo stoccaggio delle merci in magazzino**, applicando modalità di disposizione delle merci, modalità di registrazione delle rimanenze, modalità di verifica giacenze in magazzino, procedure di manutenzione ordinaria mezzi di sollevamento, procedure per l'inventario di magazzino, tecniche di stoccaggio merci,

conducendo il carrello elevatore, utilizzando dispositivi antincendio, dispositivi di protezione individuali (DPI), software gestione magazzino e strumenti di codificazione merci; **essere in grado di effettuare il controllo sulle merci immagazzinate**, applicando metodi di controllo quali/quantitativo sui materiali in consegna, modalità di controllo materiali di imballo, modalità di controllo sullo stato delle merci in magazzino, procedure di segnalazione di non conformità merci, tecniche di gestione del magazzino ed utilizzando dispositivi di protezione individuali (DPI); **essere in grado di effettuare il carico e scarico delle merci**, applicando modalità di controllo conformità della merce in arrivo, modalità di controllo delle bolle di accompagnamento merci, modalità di registrazione entrata/uscita merci, tecniche di movimentazione merci, conducendo il carrello elevatore, utilizzando dispositivi di protezione individuali (DPI), macchinari per carico/scarico merci, software carico/scarico merci e strumenti per pesatura del carico.

d) Facchino

Tali lavoratori conoscono tecnica ed economia dei trasporti, elementi di diritto commerciale, merceologia e classificazione delle merci, la pianificazione logistica dei trasporti, la logistica di interporti e centri movimentazione merci, i trasporti intermodali, sistemi informativi per la gestione e tracciabilità delle merci, le norme di sicurezza per il trasporto e movimentazione delle merci, nonché tecniche, comportamenti e norme di guida dell'autoveicolo, il codice della strada e norme di sicurezza nazionale ed internazionale, tecniche di carico e scarico merci, norme e tecniche di consolidamento dei carichi e imballaggio, la documentazione accompagnatoria del veicolo e delle merci, i sistemi informativi per la sicurezza e la gestione della flotta, la manutenzione ordinario del mezzo di trasporto. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **pianificare i servizi di consegna e ritiro dei colli**, pianificando soluzioni di gestione intermodale, definendo i percorsi tenendo conto dei delivery time, organizzando i percorsi tenendo conto delle delivery location, ridefinendo i percorsi tenendo conto degli eventuali contrattempi, organizzando la programmazione settimanale dei percorsi dei vari corrieri/spedizionieri, organizzando sistemi informativi per la gestione e tracciabilità delle merci ; **effettuare la consegna e il ritiro dei colli**, conducendo autoveicoli ed eseguire il trasporto merci su gomma, recapitando la corrispondenza secondo il delivery time e utilizzando il sistema di email o sms alert, eseguendo operazioni di carico e scarico merci da autoveicoli, mantenendo in efficienza lo stato di idoneità tecnica dell'autoveicolo, gestendo documentazione a corredo delle merci trasportate, ricevendo pagamenti per le merci trasportate, utilizzando strumenti di monitoraggio e rilevazione delle percorrenze e dei tempi di guida, tracciando il carico e scarico merci, gestendo i contrattempi e gli imprevisti, riorganizzando il piano delle consegne, gestendo emergenze in caso di incidente stradale.

- e) Altri profili affini ai precedenti.

SESTO LIVELLO

Appartengono a questo livello i lavoratori che svolgono attività manuali per le quali non occorrono conoscenze professionali e che conseguentemente eseguono lavori di semplice manovalanza.

Le *competenze trasversali* ad essi associate sono: 1) **coordinarsi con gli altri**; 2) **orientamento al servizio**; 3) **flessibilità**; 4) **gestione del tempo**; 5) **negoiazione**; 6) **problem solving**; 7) **pensiero critico**; 8) **gestione dei conflitti**; 9) **comunicazione efficace**; 10) **resilienza**. Esse vengono applicate in contesti strutturati, svolgendo i compiti assegnati nel rispetto dei parametri previsti, sotto diretta supervisione per lo svolgimento delle attività.

Le *competenze digitali* sono riportate nella colonna centrale della tabella che segue, dando evidenza del relativo livello di padronanza delle medesime:

Area delle Competenze	Competenze Digitali	Padronanza
1: Alfabetizzazione su informazioni e dati	1.1 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali	1
	1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali	
	1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali	
2: Collaborazione e comunicazione	2.1 Interagire con gli altri attraverso le tecnologie	
	2.2 Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali	
	2.3 Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali	
	2.4 Collaborare attraverso le tecnologie digitali	
	2.5 Netiquette	
3: Creazione di contenuti digitali	3.1 Sviluppare contenuti digitali	
	3.2 Integrare e rielaborare contenuti digitali	
	3.3 Copyright e licenze	
	3.4 Programmazione	
4: Sicurezza	4.1 Proteggere i dispositivi	
	4.2 Proteggere i dati personali e la privacy	
	4.3 Proteggere la salute e il benessere	
	4.4 Proteggere l'ambiente	
5: Risolvere problemi	5.1 Risolvere problemi tecnici	
	5.2 Individuare bisogni e risposte tecnologiche	
	5.3 Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali	
	5.4 Individuare i divari di competenze digitali	

Profili esemplificativi:

- a) Addetto carico e scarico;

Tali lavoratori conoscono i rischi caratteristici del settore o comparto di appartenenza dell'azienda e specifici riferiti alla mansione (ad es. derivanti da utilizzo di mezzi semoventi, piattaforme di lavoro mobili elevabili, gru per autocarro, gru a torre, gru mobili, trattori), uso e manutenzione dei dispositivi di protezione individuale (DPI), le tipologie di carrelli elevatori, i sistemi di immagazzinamento e movimentazione merci, la procedura di gestione delle merci, nonché elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti (part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio), le procedure di carico e scarico merci (bolle) e la normativa sul trasporto e deposito di merci pericolose. *Competenze*

Tra le competenze attese è possibile annoverare: **eseguire in sicurezza delle operazioni per la movimentazione e sistemazione di carichi pesanti o speciali**, applicando tecniche atte a eseguire in condizioni di sicurezza le operazioni per taglio, scavo, conglomeramento di minerali, movimentazione con macchine di materiali o carichi pesanti o speciali, pulitura e sistemazione di spazi aperti o chiusi, sistemazione di carichi in spazi di stoccaggio o su mezzi di trasporto, trasporto di persone, ecc., identificando fattori di rischio per la sicurezza e la salute, generali e connessi allo svolgimento di operazioni per la movimentazione e sistemazione di carichi pesanti o speciali prevenendo e gestendo eventuali imprevisti od emergenze secondo le procedure previste, utilizzando in modo adeguato e secondo le prescrizioni, le attrezzature e i macchinari da lavoro, le sostanze tossiche, i mezzi di movimentazione e trasporto e i dispositivi di sicurezza e quelli di protezione individuale; **effettuare il carico e scarico merci**, conducendo il carrello elevatore, utilizzando strumenti per pesatura del carico e software carico/scarico merci, applicando modalità di registrazione entrata/uscita merci e modalità di controllo della conformità della merce in arrivo e delle relative bolle di accompagnamento, adottando tecniche di movimentazione merci e utilizzando macchinari per carico/scarico merci.

- b) Custode;
- c) Guardiano;
- d) Usciere;

Tali lavoratori conoscono tecniche di vigilanza e sicurezza e modalità di gestione delle attività di controllo, norme e buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di utilizzo dei dispositivi di protezione individuale, norme relative alla prevenzione e protezione dagli incendi, nonché i principali mezzi di comunicazione e le tecniche di gestione dei conflitti.

Competenze

Tra le competenze attese è possibile annoverare: **compiere attività di vigilanza dei beni e degli ambiti territoriali protetti e sorvegliati**, riconoscendo e valutando il corretto funzionamento di impianti, strumenti e dispositivi, applicando le tecniche di osservazione per monitorare i punti di accesso e riconoscendo le aree di presidio di propria competenza attraverso un esame preliminare della zona da sorvegliare; **sviluppare azioni di primo intervento, adottando tecniche pratiche di protezione personale contenendo comportamenti non conformi**, individuando i soggetti da coinvolgere in funzione delle specifiche situazioni ed identificando le tecniche e gli strumenti di difesa utili alla salvaguardia e protezione di beni e persone; **riconoscere le operazioni di diagnosi comportamentale**, riconoscendo i comportamenti delle persone e le dinamiche relazionali rispetto allo specifico contesto e identificando circostanze o persone che destano sospetti o che si presentano in particolare stato di alterazione per prevenire rischi e pericoli, **gestire i conflitti individuando l'approccio comportamentale più efficace**, individuando la soluzione più accettabile e soddisfacente, applicando tecniche di comunicazione, dissuasione e persuasione e

adottando lo stile linguistico più adeguato al fine di influenzare positivamente il comportamento dei soggetti coinvolti.

- e) Inserviente;
- f) Addetto alle pulizie;

Tali lavoratori conoscono elementi di igiene ambientale e personale, i macchinari elettromeccanici per la pulizia (tipologie, caratteristiche, specifiche di utilizzo), la movimentazione manuale dei carichi, nonché le norme tecniche per l'impiego, la conservazione e lo smaltimento dei prodotti chimici per la pulizia (detergenti, disinfettanti, solventi, disincrostanti, cere). Essi conoscono altresì come svolgere la raccolta differenziata, la tipologia di classificazione e composizione dei rifiuti (urbani e assimilati, speciali, pericolosi, tossici e nocivi), la selezione e smaltimento dei rifiuti e i rischi e le misure di protezione nella pulizia dei pavimenti, nonché le norme di sicurezza e prevenzione negli ambienti domestici. *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **allestire gli spazi e gli ambienti** individuando gli spazi e gli oggetti da riordinare, valutando gli elementi da ripristinare, adottando le procedure e le tecniche di riassetto e ripristino degli spazi e degli ambienti, identificando priorità e fabbisogni, valutando il livello di confortevolezza degli ambienti ed apportando eventuali aggiustamenti; **approntare l'equipaggiamento necessario per la pulizia di spazi ed ambienti** individuando i prodotti più idonei e a basso impatto ambientale, adottando le procedure di ripristino dell'equipaggiamento e le modalità più adeguate a mantenere in ordine le apparecchiature e gli strumenti d'uso e definendo le apparecchiature e gli strumenti necessari; **pulire gli ambienti** applicando le tecniche, i prodotti e i macchinari più adeguati allo svolgimento di trattamenti specifici delle superfici (marmo, parquet, moquette, linoleum, ecc.), adottando comportamenti virtuosi per la gestione dei rifiuti e degli scarti prodotti nell'intervento di pulizia, adottando tecniche, prodotti e strumenti per la pulizia in base alla tipologia di intervento da realizzare (pulizia ordinaria, straordinaria, approfondita) e allo stato degli ambienti, applicando la corretta sequenzialità e le modalità più adeguate a svolgere in sicurezza le operazioni di pulizia tenendo conto delle caratteristiche specifiche del contesto.

- g) Altri profili affini ai precedenti.

Dichiarazione congiunta:

Le parti condividendo l'esigenza di adeguare la regolamentazione dei profili professionali all'evoluzione del mondo del lavoro e delle mansioni nei settori regolamentati dal presente contratto collettivo, prevedono che, in caso di nuove mansioni non identificabili chiaramente nei profili sopra individuati, le organizzazioni territoriali delle parti stipulanti, le imprese o i soggetti di cui alla l. 12/79, possano proporre, alla commissione paritetica nazionale apposita istanza di definizione del nuovo profilo professionale secondo una procedura definita e appositamente regolamentata dalla predetta commissione

CODICE CONTRATTO: E020

CODICE VERSAMENTO CONTRIBUTO EPAR: EPAR

CODICE VERSAMENTO CONTRIBUTO SANARCOM: CIFE

CODICE VERSAMENTO ASSISTENZA CONTRATTUALE CIFA: W445

CODICE VERSAMENTO ASSISTENZA SINDACALE: W434