

I libri del Fondo sociale europeo

ISSN 1590-0002

**L'Isfol, Istituto per lo sviluppo della
formazione professionale dei lavoratori, è
un Ente Pubblico di ricerca istituito con
D.P.R. 30 giugno 1973 n° 478. Opera per
lo sviluppo dei sistemi della formazione,
dell'orientamento e delle politiche del
lavoro svolgendo e promuovendo attività
di studio, ricerca, sperimentazione,
valutazione, consulenza ed assistenza
tecnica e fornendo supporto tecnico-
scientifico allo Stato, alle Regioni e
province autonome, agli Enti locali.**

Commissario straordinario
Carlo dell'Aringa

Direttore generale
Antonio Francioni

I libri del Fse

la Collana

**I libri del Fondo sociale europeo
raccolgono i risultati tecnico-scientifici
conseguiti nell'ambito del Piano di attività
ISFOL per la programmazione di FSE 2000 -
2006 "PROGETTI OPERATIVI: Azioni per
l'attuazione del Programma Operativo
Nazionale Ob. 3 AZIONI DI SISTEMA" e del
Programma Operativo nazionale Ob. 1
"ASSISTENZA TECNICA E AZIONI DI SISTEMA
(Misura II.1)"**

la Collana

**I libri del Fondo sociale europeo
è curata da *Isabella Pitoni*
responsabile del Progetto ISFOL
Informazione e Pubblicità per il FSE**



UNIONE EUROPEA
Fondo sociale europeo



**MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI**
Ufficio Centrale per l'Orientamento e
la Formazione Professionale dei Lavoratori

ISFOL

I CONTENUTI PER L'APPRENDISTATO

Il presente volume raccoglie la documentazione prodotta, nell'ambito dell'Area Sistemi Formativi coordinata da Giorgio Allulli, per la definizione dei contenuti per l'apprendistato.

I lavori per la parte prima, coordinati da *Sandra D'Agostino*, si sono avvalsi del supporto di un gruppo di lavoro composto da:
Salvatore Festa, Barbara Foschi, Eraldo Gobbi, Patrizia Iorio, Michela Stasio.

Alla produzione della documentazione hanno contribuito i membri delle quattro commissioni di esperti descritte nel testo.

I lavori per la parte seconda sono stati coordinati da *Valeria Scalmato*.

Autori di altre parti del testo sono:
Sandra D'Agostino (introduzione Parte I);
Valeria Scalmato (introduzione Parte II e par. 7.2).

La collazione dei vari contributi e l'editing del testo sono a cura di *Salvatore Festa*.

Referente per la programmazione editoriale e per l'editing della collana **I libri del Fondo sociale europeo:**
Aurelia Tirelli

INDICE

INTRODUZIONE, di <i>Giorgio Allulli</i>	9
PARTE PRIMA • GLI OBIETTIVI FORMATIVI PER L'AREA PROFESSIONALIZZANTE	11
INTRODUZIONE • I CONTENUTI PER L'APPRENDISTATO: DALLA ELABORAZIONE ALLA SPERIMENTAZIONE	13
1 LE DISPOSIZIONI NORMATIVE	21
Legge 24.6.1997, n. 196, "Norme in materia di promozione dell'occupazione" - Articolo 16 "Apprendistato"	21
Decreto del Ministero del lavoro e della previdenza sociale, 8.4.1998, "Disposizioni concernenti i contenuti formativi delle attività di formazione degli apprendisti"	23
Decreto del Ministero del lavoro e della previdenza sociale, 20.5.1999, n. 179, "Individuazione dei contenuti delle attività di formazione degli apprendisti"	26
2 L'ATTIVITÀ DELLA COMMISSIONE DI LAVORO SUI CONTENUTI FORMATIVI PER L'APPRENDISTATO	28
2.1 La definizione della metodologia di lavoro	28
2.2 Una classificazione per settori per l'apprendistato	30
2.3 Le "tappe" di lavoro per i sottogruppi di settore	44
3 GLI OBIETTIVI FORMATIVI PER L'APPRENDISTATO	46
3.1 L' area professionale metalmeccanica ed edile	46
3.1.1 La Nota tecnica del Ministero del Lavoro	46
3.1.2 Il lavoro dei gruppi di esperti: presentazione	48
3.1.3 Gli obiettivi formativi per il settore metalmeccanico	54
3.1.4 I titoli di studio ritenuti idonei rispetto ai gruppi di figure professionali individuati per il settore metalmeccanico	63
3.1.5 Gli obiettivi formativi per il settore edile	64
3.1.6 I titoli di studio ritenuti idonei rispetto ai gruppi di figure professionali individuati per il settore edile	74

3.2	I settori terziario distribuzione e servizi e turismo	75
3.2.1	La Nota tecnica del Ministero del Lavoro	75
3.2.2	Le caratteristiche dei settori e la disciplina contrattuale dell'apprendistato	77
3.2.3	Gli obiettivi formativi per il settore terziario distribuzione e servizi	83
3.3	I settori tessile - abbigliamento - moda - calzature - pelli e cuoio	111
3.3.1	La Nota tecnica del Ministero del Lavoro	111
3.3.2	Le specificità del settore per la definizione degli obiettivi	113
3.3.3	Gli obiettivi formativi per i settori tessile - abbigliamento - moda - calzature - pelli e cuoio	115
	APPENDICE	
	Gli obiettivi formativi per l'apprendistato: riepilogo delle qualifiche	127

PARTE SECONDA • I MODULI AGGIUNTIVI PER GLI APPRENDISTI IN OBBLIGO FORMATIVO **149**

INTRODUZIONE • L'EVOLUZIONE DEL SISTEMA DELL'APPRENDISTATO IN OBBLIGO FORMATIVO **151**

4	LE DISPOSIZIONI NORMATIVE	155
	Legge 17.5.1999, n. 144. – “Misure in materia di investimenti, delega al Governo per il riordino degli incentivi all'occupazione e della normativa che disciplina l'INAIL, nonché disposizioni per il riordino degli enti previdenziali” -	
	Articolo 68 “Obbligo di frequenza di attività formative”	155
	Decreto del Presidente della Repubblica, 12.7.2000, n. 257 - “Regolamento di attuazione dell'Art. 68 della legge 17.5.1999, n. 144, concernente l'obbligo di frequenza di attività formative fino al diciottesimo anno d'età” -	
	Articolo 5 “Assolvimento dell'obbligo nell'apprendistato”	157
	Decreto del Ministero del lavoro e della previdenza sociale, 16.5.2001 - “Individuazione dei contenuti delle attività di formazione degli apprendisti di cui all'art. 5 del D.P.R. 12.7.2000, n. 257”	158
5	L'ATTIVITÀ DELLA COMMISSIONE DI LAVORO SUI CONTENUTI FORMATIVI PER L'APPRENDISTATO	161
5.1	L'introduzione dell'obbligo formativo: caratteristiche dell'utenza e obiettivi per i moduli aggiuntivi	161
6	LA VERIFICA DEI RISULTATI DEI MODULI AGGIUNTIVI: GLI INDICATORI INTERNAZIONALI DI RIFERIMENTO	163
6.1	La Nota tecnica del Ministero del Lavoro	163
6.2	Gli standard dei moduli aggiuntivi	165
6.2.1	Le finalità e gli obiettivi formativi dei moduli aggiuntivi	165
6.2.2	Le competenze di base e gli indicatori internazionali di riferimento	166
6.2.3	Modalità di verifica e certificazione	168

APPENDICE	170
I compiti richiesti per il raggiungimento degli standard formativi ed esempi di prove	170
A) Descrizione del livello 3 IALS-SIALS sulle competenze alfabetiche e matematiche funzionali relative alle tipologie di prova "Testi in prosa, Grafici e Calcoli"	170
B) Esempi di prove relative al livello 3 IALS-SIALS divise per tipologia (Testi in prosa, Grafici e Calcoli)	170
C) Descrizione del livello 2 ALTE per l'area delle competenze in lingua inglese	174
D) Esempi di prove in lingua inglese (Lettura e Scrittura) dell'esame PET	175
E) Il confronto tra il Quadro comune europeo di riferimento e i livelli ALTE	178
F) Il Syllabus ECDL: programma d'esame per il superamento dei moduli	179
7 LE PROVE DI VERIFICA DELLE COMPETENZE ALFABETICHE E MATEMATICHE FUNZIONALI	199
7.1 La Nota tecnica sulle prove di verifica della formazione esterna degli apprendisti in obbligo formativo relativamente alle competenze in lingua italiana e matematica (competenze alfabetiche e matematiche funzionali)	199
7.2 Il progetto di costruzione delle prove di verifica delle competenze alfabetiche e matematiche funzionali. Riflessioni metodologiche per il recupero delle competenze di base	200
7.2.1 Le prove di verifica delle competenze alfabetiche (literacy) e matematiche (numeracy) funzionali per gli apprendisti in obbligo formativo	200
7.2.2 L'approccio pedagogico delle prove e la didattica dei moduli aggiuntivi	204

INTRODUZIONE

Sono passati pochi anni da quando la legge n. 196/97 ha voluto rilanciare l'istituto dell'apprendistato, ponendo le basi per la costruzione anche in Italia di un solido sistema di formazione in alternanza. Prendendo atto delle mutate condizioni socio-economiche, la legge citata opera nel senso di un ampliamento dell'utenza interessata e di un'apertura degli sbocchi professionali di riferimento; ma soprattutto il rilancio dell'apprendistato avviene all'insegna della valorizzazione del ruolo formativo dello strumento. L'apprendistato è infatti un percorso di crescita personale e professionale del giovane, che si realizza secondo una metodologia propria dell'alternanza e, quindi, in un percorso integrato fra impresa e struttura formativa extraaziendale.

In altri Paesi europei come la Germania, l'Olanda, la Francia, l'apprendistato è uno degli snodi fondamentali della transizione dalla scuola al mondo del lavoro, con una tradizione più che decennale che valorizza l'apporto e la sinergia fra i due *setting* formativi; in Italia la legge 196/97 si è inserita in un contesto che, tranne circoscritte eccezioni, non aveva alcuna esperienza di formazione in alternanza e scarsa familiarità con la realizzazione di interventi per giovani già inseriti in un contesto di lavoro, in fase di entrata nel mondo produttivo (per cui non assimilabili *tout court* né all'utenza della formazione iniziale né a quella della formazione continua).

Per dare attuazione alla nuova normativa è stato quindi necessario avviare un processo di costruzione del sistema di formazione per l'apprendistato, che ha proceduto su due binari paralleli:

- progressiva definizione del quadro regolamentare e degli strumenti di supporto alle azioni formative;
- graduale ampliamento dell'offerta formativa.

I risultati più recenti, che riferiscono di circa 60.000 coinvolti in attività formative nel 2001 e 100.000 previsti per il 2002, restituiscono l'immagine di un sistema che ha superato le criticità dell'avvio ed è in via di consolidamento. Alcune Regioni hanno messo a regime la formazione esterna per l'apprendistato, mentre in generale in tutte le Regioni del Centro-Nord l'offerta copre quote dell'occupazione vicine al 30%. Criticità e ritardi permangono in alcune Regioni del Meridione, anche se tutte hanno realizzato esperienze di formazione per apprendisti, talora alquanto limitate.

La fase di implementazione del "nuovo apprendistato" ha visto l'Isfol come protagonista nello svolgere un ruolo di assistenza tecnica ai vari soggetti coinvolti, a livello istituzionale (ministero del Lavoro e Regioni) e sociale; tale azione, avviata all'indomani dell'approvazione della

legge, si è sempre svolta in stretto contatto con le stesse amministrazioni nazionale e regionali e si è concretizzata in diverse tipologie di interventi:

- supporto tecnico e consulenziale alle Regioni nella definizione delle strategie di intervento e nella gestione delle attività;
- realizzazione di ricerche su diverse tematiche correlate all'apprendistato, anche in relazione ai modelli esistenti in altri paesi europei;
- definizione di modelli e strumenti per supportare sia la fase di programmazione degli interventi da parte dei soggetti istituzionali, sia la fase di progettazione ed erogazione delle attività da parte degli operatori;
- realizzazione del monitoraggio degli interventi attuati nell'ambito dei progetti sperimentali e poi dalle amministrazioni regionali e provinciali, allo scopo di verificare lo stato di avanzamento nell'implementazione del nuovo apprendistato.

Tra le tipologie di intervento descritte rientra l'attività che l'Isfol ha realizzato in supporto alla Commissione di lavoro sui contenuti per l'apprendistato, costituita sulla base dell'articolo 4 del Decreto ministeriale n. 179/99.

La Commissione nasce con l'obiettivo di definire, a livello nazionale, standard di riferimento per le attività di formazione esterna proprio in virtù della novità della formazione per l'apprendistato. In questi anni ha lavorato, con un ampio coinvolgimento delle istituzioni centrali, delle regioni e delle parti sociali, a definire un modello per l'accorpamento delle qualifiche professionali in gruppi omogenei e quindi gli obiettivi della formazione; inoltre, la stessa Commissione è stata incaricata della definizione degli standard formativi per i moduli aggiuntivi per gli apprendisti in obbligo formativo.

I risultati conseguiti sono rilevanti almeno sotto i seguenti punti di vista:

- gli obiettivi formativi definiti riguardano una quota alquanto ampia degli apprendisti occupati. Si tratta dei giovani assunti nei settori metalmeccanico, edile, del terziario/turismo e del tessile-abbigliamento, cui si aggiungono gli apprendisti in obbligo formativo;
- la definizione di obiettivi formativi a livello nazionale costituisce un passo fondamentale verso la definizione di un sistema nazionale di certificazione;
- gli standard definiti per gli apprendisti in obbligo formativo fanno riferimento a indicatori internazionalmente riconosciuti; inoltre, consentono il raccordo fra formazione in obbligo formativo e percorsi di istruzione e formazione tecnica superiore, aprendo così agli apprendisti la possibilità di proseguire il percorso di formazione ad un più elevato livello di qualificazione.

Dalla consapevolezza della rilevanza dei risultati raggiunti nasce l'idea di raccogliere in un'unica pubblicazione tutti i materiali prodotti dalla Commissione di lavoro e dall'Isfol in supporto alla stessa Commissione. Si tratta comunque di un lavoro non ancora terminato, visto che la Commissione ha varato il progetto di definire i contenuti per due ulteriori aree di attività: il settore grafico e l'area dei lavori d'ufficio.

Giorgio Allulli

Dirigente Area Sistemi Formativi

Parte prima

- **GLI OBIETTIVI
FORMATIVI PER L'AREA
PROFESSIONALIZZANTE**

INTRODUZIONE • I CONTENUTI PER L'APPRENDISTATO: DALLA ELABORAZIONE ALLA SPERIMENTAZIONE

La nascita di un canale dell'alternanza nel nostro Paese a seguito dell'approvazione dell'articolo 16 della legge 196/97 è stata sostenuta da un'intensa attività regolamentare che in pochi anni ha portato all'emanazione di numerosi decreti e circolari. Tale normativa secondaria, costruita in accordo fra i diversi soggetti istituzionali coinvolti e con i rappresentanti delle Parti sociali, ha puntato a definire quegli aspetti operativi indispensabili per facilitare l'avvio del sistema sui diversi territori (ad esempio, regolamentazione della comunicazione di assunzione di un apprendista come strumento per la costituzione delle banche dati regionali), ma anche a dare indicazioni specifiche relative alla progettazione delle attività di formazione esterna.

Il problema della strutturazione di un'offerta di formazione esterna all'azienda, la cui obbligatorietà è la vera innovazione della legge 196/97, è stato infatti al centro di molti dei provvedimenti emanati, con particolare riferimento alla finalità di tale formazione e quindi alla definizione dei contenuti formativi. È facile intuire in questo percorso la volontà di non ripercorrere la strada dell'«insegnamento complementare» che veniva organizzato per gli apprendisti negli anni Sessanta e Settanta e la cui distanza dagli obiettivi del sistema produttivo aveva portato al fallimento dell'esperienza.

Nelle pagine che seguono si ripercorre questo percorso di definizione dei contenuti dell'apprendistato in primo luogo attraverso i testi normativi e poi sulla base dei documenti tecnici da cui sono scaturiti gli «obiettivi formativi per l'apprendistato»: si tratta di quattro documenti che fanno riferimento ad altrettante aree professionali (quella metalmeccanica, quella edile, il turismo e il terziario servizi e distribuzione, il tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio), per le quali individuano le conoscenze e competenze che devono diventare oggetto del processo di formazione.

Gli obiettivi formativi per l'apprendistato rappresentano un traguardo importante, non solo per il segmento della formazione in alternanza, ma per tutto il sistema formativo, perché sono il primo esempio di standard definiti a livello nazionale attraverso una concertazione fra attori istituzionali e parti sociali. Nessun'altra filiera può, al momento, vantare la definizione di standard nazionali, che intendono perseguire una omogeneizzazione dei sistemi regionali e che aprono la strada all'introduzione di un sistema unico di certificazione.

I primi documenti che si presentano nel seguito sono i testi normativi che hanno segnato le varie fasi del processo di definizione dei contenuti per l'apprendistato. Già l'articolo 16 della legge 196/97 si sofferma sul problema dei contenuti della formazione esterna, indicando quelli ritenuti obbligatori per le attività del primo anno: disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro e misure di prevenzione e sicurezza; tuttavia la specificazione dei contenuti è demandata ad un successivo decreto del Ministro del Lavoro. Si tratta del successivo Decreto Ministeriale dell'8 aprile 1998, che introduce alcune specifiche per la struttura dei percorsi di formazione esterna:

- i percorsi hanno struttura modulare;
- i contenuti sono finalizzati alla comprensione dei processi lavorativi;
- i contenuti sono articolati in due tipologie:

- contenuti a carattere trasversale, che riguardano il recupero di eventuali conoscenze linguistico-matematiche, i comportamenti relazionali, le conoscenze organizzative e gestionali e le conoscenze economiche, oltre a quei contenuti già indicati dall'art. 16;
- contenuti a carattere professionale di tipo tecnico-scientifico ed operativo, propri della figura professionale.

Nel riferimento a contenuti di tipo "operativo" sta la differenza tra l'«insegnamento complementare», previsto dalla legge quadro dell'apprendistato del 1955 e la cui finalità era "conferire all'apprendista le nozioni teoriche indispensabili all'acquisizione della piena capacità professionale" (art. 16 l. 25/55), e la formazione esterna richiamata dall'art. 16 della legge 196/97 per il nuovo apprendistato.

Ma le indicazioni più rilevanti ai fini della progettazione delle attività di formazione esterna contenute nel Decreto dell'8 aprile sono le seguenti:

- i contenuti delle attività esterne e le competenze da conseguire sul luogo di lavoro devono essere definiti congiuntamente, in un provvedimento adottato dal Ministero del Lavoro con un processo che coinvolge tutte le istituzioni coinvolte e le Parti sociali; questa indicazione programmatica vuole sottolineare la necessità di un raccordo fra formazione on e off the job, a conferma della specificità dell'apprendistato quale formazione in alternanza, in cui la presenza di due luoghi formativi, che poi sono due modalità di erogazione della formazione, favorisce un'accelerazione del processo di apprendimento;
- contenuti e competenze fanno riferimento a figure professionali o a gruppi di figure professionali, riconoscendo l'impossibilità in molti casi di procedere alla programmazione di una offerta di formazione esterna se non accorpando più figure professionali. Questa previsione giustifica la scelta fatta in seguito, anche sulle base dei primi risultati dei progetti sperimentali nazionali, di definire standard nazionali riferiti a gruppi di figure professionali.

In attuazione delle previsioni del DM dell'8.04.98, il Decreto ministeriale del 20 maggio 1999, n. 179, dettaglia gli obiettivi formativi dei contenuti a carattere trasversale, che vengono articolati in quattro aree: competenze relazionali, organizzazione ed economia, disciplina del rapporto di lavoro, sicurezza sul lavoro; l'eventuale recupero di conoscenze linguistiche e matematiche, subordinato all'accertamento dei livelli di competenze possedute, viene riassunto all'interno dei moduli trasversali e professionalizzanti e non è invece considerato un contenuto specifico dei moduli.

Per la formazione professionalizzante, il Decreto individua sei macro-obiettivi che devono orientare la progettazione dei percorsi formativi, anche in considerazione del processo in cui l'apprendista è inserito. I macro-obiettivi sono i seguenti:

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

Lo schema allegato, che è stato elaborato dalla commissione tecnica che ha definito gli elementi per la predisposizione del decreto, costituisce un esempio di come si possono definire

i contenuti formativi incrociando i macro-obiettivi con il processo in cui l'apprendista opera; tale schema rappresenta la sintesi fra le proposte in merito a contenuti specifici avanzate da rappresentanti del mondo del lavoro e la necessità, pure sottolineata dagli stessi soggetti, di definire obiettivi ampi, slegati dal ruolo professionale specifico e potenzialmente adeguati a tutte le figure professionali. È evidente quindi che le proposte indicate all'interno delle caselle della matrice ricoprono un valore solo esemplificativo.

Inoltre, il DM 179/99 istituisce una Commissione di lavoro che ha il compito di assistere il Ministero del Lavoro nella specificazione dei macro-obiettivi in relazione ai diversi settori. Sarà questa commissione a portare avanti il processo di definizione dei contenuti e sono i documenti che hanno supportato l'attività di questa Commissione e i prodotti validati che vengono presentati nel seguito, accanto alla normativa di riferimento per gli obiettivi formativi per l'apprendistato.

In particolare vengono allegate le prime tre note tecniche predisposte dall'Isfol a supporto dei lavori della Commissione, che sono quelle più significative in quanto da esse si deducono le finalità poste ai lavori e la metodologia individuata.

Alcuni passaggi sono da sottolineare per comprendere il senso dei documenti finali prodotti:

- si conferma che il campo di intervento della commissione non è circoscritto alla sola formazione esterna all'azienda, ma riguarda l'intero percorso formativo dell'apprendista; quindi gli obiettivi formativi definiti devono essere conseguiti al termine del contratto di apprendistato, sia attraverso gli interventi esterni che con l'esperienza in impresa;
- la formazione esterna generalmente non sarà in grado di fornire una formazione specifica per singola figura professionale, ma occorre individuare un livello intermedio di offerta formativa articolata su gruppi di figure professionali, secondo l'indicazione emersa già nel Decreto n. 179/99.

Infatti, la Commissione di lavoro sui contenuti ha ritenuto di individuare da subito nella fattibilità organizzativa della formazione esterna un vincolo al proprio operato, considerato che i risultati delle prime sperimentazioni nazionali avevano messo bene in luce le criticità per la formazione di gruppi classe omogenei. Proprio le prime esperienze condotte sul territorio avevano evidenziato la difficoltà di individuare un numero congruo di apprendisti assunti con la stessa qualifica anche in quei territori dove l'occupazione in apprendistato è significativa; per cui la soluzione individuata era stata quella di comporre gruppi "pluri-qualifiche". Mancava tuttavia una guida per realizzare tale operazione secondo un criterio di omogeneità.

Di conseguenza, per definire gli obiettivi formativi per l'apprendistato è stata individuata una metodologia di lavoro articolata nelle seguenti fasi:

- ripartire il sistema produttivo in aree professionali, che possono corrispondere a settori economici o fare riferimento a gruppi di figure trasversali;
- individuare gruppi di esperti che, nell'ambito delle aree professionali e sulla base dei contratti collettivi di lavoro, definiscono i gruppi di figure professionali che possono ritenersi omogenei sotto il profilo delle competenze chiave;
- per ogni gruppo di figure gli esperti poi specificano l'area di attività e quindi le conoscenze e competenze che devono essere maturate al termine del percorso di formazione in apprendistato. Il prodotto finale sarà poi validato dalla Commissione di lavoro.

Modello per la definizione dei contenuti professionalizzanti delle attività formative per apprendisti

Obiettivi Processi						Conoscere le innovazioni di processo, di prodotto di contesto e di contesto
	Conoscere i prodotti e servizi di settore e il contesto aziendale	Conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità	Conoscere e saper utilizzare le tecniche e i metodi di lavoro e ridefinirli rispetto ai risultati attesi	Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro)	Conoscere ed utilizzare misure di sicurezza individuale e tutela ambientale	
Amministrazione e Gestione aziendale:	Prodotti e servizi di settore nel processo di riferimento	Normative di settore Contabilità generale Lingue	Tecn. di gestione aziendale Tecniche di archiviazione Tecnica di selezione personale, sviluppo organizzativo e formazione Tecnica bancaria	Informatica	Sicurezza e misure di protezione e prevenzione individuale Ecologia e tutela ambientale	Innovazioni Soddisfazione del cliente
Progettazione e sviluppo del prodotto/servizio:	Prodotti e servizi di settore nel processo di riferimento	Disegno tecnico Lingue Materiali di lavoro	Tecniche e Metodi di lavoro	Informatica Strumenti di lavoro	Sicurezza e misure di protezione e prevenzione individuale Ecologia e tutela ambientale	Innovazioni Orientamento alla qualità
Produzione di prodotti e/o predisposizione di servizi:	Prodotti e servizi di settore nel processo di riferimento	Disegno tecnico Lingue Igiene e tutela consumatore Materiali di lavoro	Tecniche e Metodi di lavoro	Informatica Strumenti di lavoro	Sicurezza e misure di protezione e prevenzione individuale Ecologia e tutela ambientale	Innovazioni Orientamento alla qualità
Logistica e Gestione del magazzino:	Prodotti e servizi di settore nel processo di riferimento	Igiene e tutela consumatore Materiali di lavoro	Tecniche di magazzino e stoccaggio	Informatica e telematica applicate Strumenti di lavoro	Sicurezza e misure di protezione e prevenzione individuale	Innovazioni Orientamento alla qualità
Sistemi informativi:	Prodotti e servizi di settore nel processo di riferimento	Informatica generale	Tecniche e Metodi di lavoro	Informatica e telematica applicate Strumenti di lavoro	Sicurezza e misure di protezione e prevenzione individuale	Innovazioni Orientamento alla qualità

Modello per la definizione dei contenuti professionalizzanti delle attività formative per apprendisti - segue

Obiettivi Processi	Conoscere i prodotti e servizi di settore e il contesto aziendale	Conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità	Conoscere e saper utilizzare le tecniche e i metodi di lavoro e ridefinirli rispetto ai risultati attesi	Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro)	Conoscere ed utilizzare misure di sicurezza individuale e tutela ambientale	Conoscere le innovazioni di processo, di prodotto e di contesto
	Processi	Contenuti	Processi	Contenuti	Processi	Contenuti
Rapporti con l'esterno (clienti/fornitori/pubbliche relazioni):	Prodotti e servizi di settore nel processo di riferimento	Lingue Normative specifiche Igiene e tutela consumatore Materiali di lavoro	Tecn. di comunicazione Tecn. ricerche di mercato Tecniche di vendita Tecniche di marketing Amministrazione fornitori	Informatica e telematica Strumenti di lavoro	Sicurezza e misure di protezione e prevenzione individuale	Innovazioni Orientamento alla qualità e/o alla soddisfazione del cliente
Manutenzione/ Assistenza:	Prodotti e servizi di settore nel processo di riferimento	Materiali di lavoro	Tecniche di manutenzione	Informatica Strumenti di lavoro	Sicurezza e misure di protezione e prevenzione individuale	Innovazioni Orientamento alla qualità e/o alla soddisfazione del cliente

Il primo problema che ha dovuto quindi affrontare la Commissione di lavoro è stato quello di individuare una classificazione del sistema produttivo che fosse allo stesso tempo coerente con l'articolazione dei contratti collettivi di lavoro, che sono la fonte principale per quanto riguarda la regolamentazione dell'apprendistato e le qualifiche di riferimento, e funzionale alle esigenze organizzative e di efficacia della formazione.

A tal fine è stata fatta un'analisi delle principali classificazioni, individuando poi una articolazione del sistema produttivo per aree professionali che talvolta fanno riferimento a settori (economici o contrattuali, come nella classificazione del CNEL) e altre volte a aree di produzione trasversali a diversi settori. Su ciascuna area, a partire da quelle maggiormente significative per l'apprendistato, sono stati messi al lavoro gruppi di esperti, che hanno predisposto i materiali per l'approvazione dei documenti finali da parte della Commissione.

Fino ad ora sono stati definiti gli obiettivi formativi per quattro aree professionali: metalmeccanica, edile, terziario servizi e distribuzione e turismo, tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio. Queste aree professionali coprono una quota rilevante degli apprendisti, considerato che i relativi settori rappresentano quasi l'85% del totale degli occupati in apprendistato nel corso del 2001 (cfr. ISFOL, *La costruzione di un sistema di formazione per l'apprendistato. V Rapporto di monitoraggio*, 2003). Nell'ambito dei settori non sono state considerate le figure inserite nei processi di amministrazione e gestione aziendale, che saranno esaminate in un'area professionale a sé stante.

Il processo non può dirsi concluso: la Commissione di lavoro nell'incontro dello scorso dicembre 2002 ha deciso di avviare quanto prima i lavori per quanto riguarda il settore grafico e per l'area amministrazione e gestione aziendale, e comunque nell'arco di pochi anni il processo verrà completato per tutte le aree professionali.

Tutti e quattro i documenti con gli obiettivi formativi sono articolati in figure professionali di riferimento – che talvolta rappresentano qualifiche effettivamente previste dai vari contratti collettivi, altre volte sono denominazioni concordate tra gli esperti o derivate dalle analisi dei fabbisogni realizzate dagli organismi bilaterali nazionali –, alle quali sono collegate una pluralità di qualifiche; lo sforzo fatto in questo caso è stato quello di individuare, attraverso i contratti collettivi di lavoro, le qualifiche (o almeno quelle più rappresentative, vista l'estrema parcellizzazione presente in alcuni settori) che potevano ritenersi omogenee alla figura di riferimento.

La figura di riferimento viene specificata attraverso l'area di attività, che rappresenta l'illustrazione delle attività che tale figura normalmente può svolgere o l'area in cui viene chiamata ad operare. Infine, vengono dettagliate le conoscenze e competenze che dovranno essere acquisite durante il periodo di apprendistato.

Per l'individuazione di contenuti e competenze gli esperti hanno proceduto sia sulla base della propria esperienza e professionalità, sia esaminando documenti predisposti dalle Regioni (standard formativi per l'apprendistato o per i percorsi di formazione iniziale) e dagli organismi bilaterali (analisi dei fabbisogni), sia analizzando i contratti collettivi di lavoro. Un'utile strumento per verificare l'eshaustività dei contenuti e delle competenze individuate si sono rivelati i macro-obiettivi indicati dal Decreto 179/99.

Ovviamente gli obiettivi formativi individuati vanno intesi come strumento flessibile, aperto a consentire al territorio di specificare alcune competenze rispetto alle lavorazioni locali e/o di aggiungere ulteriori obiettivi formativi. Inoltre, sulla base delle esigenze organizzative del terri-

torio, lì dove i numeri degli apprendisti occupati sono favorevoli, si potranno definire gruppi per la formazione ancora più omogenei, anche con apprendisti assunti con la stessa qualifica.

Ad un osservatore attento non sfuggirà che i quattro documenti con gli obiettivi formativi per le aree professionali citate, pur essendo frutto di una stessa metodologia di lavoro, presentano qualche differenza non solo formale, ma legata alle caratteristiche diverse dei settori, all'articolazione delle figure nei CCNL, ai contenuti del lavoro.

Così per l'area edile si distingue fra figure tecniche (una figura unica articolata poi in "indirizzi") e operaie; per il terziario e il turismo è stata individuata una struttura ad albero che rappresenta l'articolazione delle figure professionali nei due settori, grazie alla quale è possibile definire conoscenze e competenze di settore (che hanno comunque un ruolo rilevante), di area e di profilo; per il settore tessile, si definiscono conoscenze e competenze di settore e generali di profilo e le qualifiche di livello più basso presentano una ulteriore articolazione legata ai diversi comparti del settore.

Inoltre, i documenti relativi alle aree metalmeccanica e edile contengono anche un prospetto finale che definisce i titoli di studio che possono essere considerati congrui con riferimento ai diversi gruppi di figure professionali. Si è tentato in tal modo di regolamentare a livello centrale, in accordo con tutti i soggetti rappresentati nella Commissione di lavoro (ministero del Lavoro, ministero dell'Istruzione, Regioni e Parti sociali), il meccanismo degli "sconti" sul volume dell'attività di formazione esterna riconosciuti agli apprendisti con titoli di studio post-obbligo idonei. Il lavoro di comparazione è stato condotto solo con riferimento ai titoli rilasciati dal sistema dell'istruzione, rimandando alle Regioni la definizione delle qualifiche acquisite in esito a percorsi di formazione di primo o secondo livello e ritenute idonee rispetto ai vari gruppi di figure professionali.

Si è già avuto modo di sottolineare il valore strategico che i documenti con gli obiettivi formativi per l'apprendistato rivestono per l'intero sistema formativo, come primo passo concreto per la costruzione di un sistema nazionale di certificazione delle competenze.

Più volte, nel corso dei lavori, è stato sottolineato il rischio di "fughe in avanti" di alcune filiere rispetto al resto del sistema formativo, con la possibilità di arrivare alla definizione di sistemi di certificazione caratterizzati per segmenti e incapaci di assicurare la riconoscibilità dei titoli per il rientro in percorsi diversi. Allo stesso tempo, si deve ricordare l'importanza di cominciare a misurarsi con la definizione di standard minimi o di strumenti che possono avvicinare il sistema alla definizione di standard minimi.

Infatti, la definizione di "standard" non è propriamente adeguata a rappresentare gli obiettivi formativi per l'apprendistato come sono stati validati dalla Commissione di lavoro. La definizione di uno standard secondo il Decreto n. 174/01 richiede che, in aggiunta agli obiettivi formativi, siano individuati anche i criteri per la valutazione del possesso delle competenze e la soglia minima di accettabilità della prestazione.

Ovviamente i gruppi di esperti che hanno elaborato gli obiettivi formativi si sono posti il problema, ma non si è riusciti a individuare soluzioni in considerazione delle tante disomogeneità dell'apprendistato:

- l'età diversa degli apprendisti e il diverso titolo di studio;
- la forte variabilità presente nei settori fra i diversi contratti, che implica durate diverse dell'apprendistato e quindi della formazione esterna;

- la possibilità per le imprese di differenziare ulteriormente la durata del contratto.

Tutti questi elementi di diversità fra gli apprendisti, insieme al carattere fortemente innovativo dell'operazione e all'impatto che potrebbe avere sulla contrattazione collettiva, hanno indotto i gruppi di esperti ad evitare di spingersi oltre nella definizione degli standard per l'apprendistato. Rimane l'obiettivo e la consapevolezza della rilevanza dello stesso, per cui la Commissione di lavoro ha deciso di promuovere l'avvio di un progetto sperimentale nazionale, predisposto dal Ministero del lavoro a valere sulle Azioni di sistema in raccordo con le Regioni, proprio con l'obiettivo di:

- verificare l'adeguatezza della proposta rispetto alle caratteristiche del settore e la sua fattibilità rispetto alla durata della formazione esterna;
- individuare le eventuali modifiche da apportare alla proposta;
- costruire gli standard formativi relativi alle competenze da conseguire.

Gli obiettivi formativi che sono stati definiti sono il risultato di un dibattito e quindi di un sistema sostanzialmente in fase di avvio, in cui si profila a breve tempo una riforma in attuazione della legge delega sul mercato del lavoro che potrebbe anche investire la strutturazione della formazione esterna. Il proseguimento del confronto sull'apprendistato, la maturazione di ulteriori posizioni fra gli attori coinvolti anche sulla base del consolidamento dell'offerta formativa e soprattutto lo sviluppo del processo di costruzione del sistema nazionale di certificazione in attuazione del DM 174/01 forse renderanno necessaria una revisione degli obiettivi proposti; allo stesso tempo si ritiene che i documenti realizzati costituiscano un importante punto di partenza e un elemento di confronto anche per lavori di definizione di standard riferiti ad altre filiere o al sistema complessivo della formazione professionale.

1 • LE DISPOSIZIONI NORMATIVE

Legge 24.6.1997, n. 196, "Norme in materia di promozione dell'occupazione"*

Articolo 16 "Apprendistato"

- 1** Possono essere assunti, in tutti i settori di attività, con contratto di apprendistato, i giovani di età non inferiore a sedici anni e non superiore a ventiquattro, ovvero a ventisei anni nelle aree di cui agli obiettivi n. 1 e 2 del regolamento (CEE) n. 2081/93 del Consiglio del 20 luglio 1993, e successive modificazioni. Sono fatti salvi i divieti e le limitazioni previsti dalla legge sulla tutela del lavoro dei fanciulli e degli adolescenti. L'apprendistato non può avere una durata superiore a quella stabilita per categorie professionali dai contratti collettivi nazionali di lavoro e comunque non inferiore a diciotto mesi e superiore a quattro anni. Qualora l'apprendista sia portatore di handicap i limiti di età di cui al presente comma sono elevati di due anni; i soggetti portatori di handicap impiegati nell'apprendistato sono computati nelle quote di cui alla legge 2 aprile 1968, n. 482, e successive modificazioni.
- 2** Ai contratti di apprendistato conclusi a decorrere da un anno dalla data di entrata in vigore della presente legge, le relative agevolazioni contributive trovano applicazione alla condizione che gli apprendisti partecipino alle iniziative di formazione esterna all'azienda previste dai contratti collettivi nazionali di lavoro. Con decreto del Ministro del lavoro e della previdenza sociale, su proposta del comitato istituito con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 18 novembre 1996, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 290 dell'11 dicembre 1996, sentite le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative sul piano nazionale, le associazioni di categoria dei datori di lavoro e le regioni, sono definiti, entro trenta giorni dalla decisione del comitato, i contenuti formativi delle predette iniziative di formazione che, nel primo anno, dovranno riguardare anche la disciplina del rapporto di lavoro, l'organizzazione del lavoro e le misure di prevenzione per la tutela della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro, nonché l'impegno formativo per l'apprendista, normalmente pari ad almeno 120 ore medie annue, prevedendo un impegno ridotto per i soggetti in possesso di titolo di studio post-obbligo o di attestato di qualifica professionale idonei rispetto all'attività da svolgere. Il predetto decreto definisce altresì i termini e le modalità per la certificazione dell'attività formativa svolta¹.
- 3** In via sperimentale, possono essere concesse agevolazioni contributive per i lavoratori impegnati in qualità di tutore nelle iniziative formative di cui al comma 2, comprendendo fra questi anche i titolari di imprese artigiane qualora svolgano attività di tutore. Con decreto del Ministro del lavoro e della previdenza sociale, da emanare entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, sono determinati le esperienze professionali richieste per lo svolgimento delle funzioni di tutore, nonché entità, modalità e termini di concessione di tali benefici nei limiti delle risorse derivanti dal contributo di cui all'articolo 5, comma 1.
- 4** Sono fatte salve le condizioni di maggior favore in materia di apprendistato previste per il settore dell'artigianato dalla vigente disciplina normativa e contrattuale.

* Pubbl. G.U. 4 luglio 1997, n. 154, S.O.

¹ Vedi testo modificato da D.L. 214/99, convertito in L. 263/99.

- 5** Il Governo emana entro nove mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, previo parere delle competenti Commissioni parlamentari, norme regolamentari ai sensi dell'articolo 17, comma 2, della legge 23 agosto 1988, n. 400, sulla proposta del Presidente del Consiglio dei ministri e del Ministro del lavoro e della previdenza sociale in materia di speciali rapporti di lavoro con contenuti formativi quali l'apprendistato e il contratto di formazione e lavoro, allo scopo di pervenire ad una disciplina organica della materia secondo criteri di valorizzazione dei contenuti formativi, con efficiente utilizzo delle risorse finanziarie vigenti, di ottimizzazione ai fini della creazione di occasioni di impiego delle specifiche tipologie contrattuali, nonché di semplificazione, razionalizzazione e delegificazione, con abrogazione, ove occorra, delle norme vigenti. Dovrà altresì essere definito, nell'ambito delle suddette norme regolamentari, un sistema organico di controlli sulla effettività dell'addestramento e sul reale rapporto tra attività lavorativa e attività formativa, con la previsione di specifiche sanzioni amministrative per l'ipotesi in cui le condizioni previste dalla legge non siano state assicurate.
- 6** Sono abrogati gli articoli 6, primo comma, e 7 della legge 19 gennaio 1955, n. 25, e successive modificazioni. Il secondo comma del predetto articolo 6 continua ad operare fino alla modificazione dei limiti di età per l'adempimento degli obblighi scolastici.
- 7** L'onere derivante dal presente articolo è valutato in lire 185 miliardi per l'anno 1997, in lire 370 miliardi per l'anno 1998 e in lire 550 miliardi a decorrere dall'anno 1999.

Decreto del Ministero del lavoro e della previdenza sociale, 8.4.1998, "Disposizioni concernenti i contenuti formativi delle attività di formazione degli apprendisti"*

IL MINISTRO DEL LAVORO E DELLA PREVIDENZA SOCIALE

Vista la legge n. 196 del 24 giugno 1997 recante disposizioni in materia di promozione dell'occupazione;

Visto l'art. 16 della legge 24 giugno 1997, n. 196 citata recante disposizioni in materia di apprendistato;

Visto il secondo comma del suindicato art. 16 legge 24 giugno 1997, n. 196, concernente l'emanazione di disposizioni riguardanti i contenuti formativi delle attività di formazione degli apprendisti;

Sentito il parere delle organizzazioni sindacali dei lavoratori e dei datori di lavoro maggiormente rappresentative sul piano nazionale e le regioni;

Vista la proposta del comitato istituito con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 18 novembre 1996;

Sentito il parere della Conferenza Stato Regioni;

DECRETA:

Articolo 1

- 1** I contenuti delle attività formative per apprendisti esterne all'azienda di cui all'articolo 16, secondo comma, della legge 24 giugno 1997, n.196, e le competenze da conseguire mediante l'esperienza di lavoro sono definiti, per ciascuna figura professionale o gruppi di figure professionali, con riferimento ai diversi settori produttivi, con decreto del Ministro del lavoro e della previdenza sociale, d'intesa con il Ministro della pubblica istruzione, sentito il parere della Conferenza Stato Regioni.
- 2** I decreti di cui al comma 1 sono adottati, con l'assistenza tecnica dell'ISFOL e con la partecipazione delle regioni, entro sei mesi dalla data del presente decreto, sulla base degli accordi tra i rappresentanti delle organizzazioni nazionali datoriali e sindacali di categoria aderenti alle confederazioni comparative più rappresentative.

Articolo 2

- 1** Le attività formative per apprendisti sono strutturate in forma modulare. I contenuti della formazione esterna all'azienda, tra loro connessi e complementari e finalizzati alla comprensione dei processi lavorativi, sono articolati come segue:
 - a) contenuti a carattere trasversale, riguardanti il recupero eventuale di conoscenze linguistico-matematiche, i comportamenti relazionali, le conoscenze organizzative e gestionali e le conoscenze economiche (di sistema, di settore ed aziendali); in questo contesto una parte dell'attività formativa dovrà essere riservata anche alla disciplina del rapporto di lavoro, all'organizzazione del lavoro, alle misure collettive di prevenzione ed ai modelli operativi per la tutela della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro;

* Pubbl. G.U. 14.5.1998, S.G.,n.110

- b) contenuti a carattere professionale di tipo tecnico-scientifico ed operativo differenziati in funzione delle singole figure professionali: in questo ambito saranno sviluppati anche i temi della sicurezza sul lavoro e dei mezzi di protezione individuali, propri della figura professionale in esame.
- 2** Ai contenuti di cui al punto a) non potrà essere destinatario un numero di ore inferiore al trentacinque per cento del monte di ore destinato alla formazione esterna. La formazione sui contenuti di carattere scientifico, economico, e trasversale dovrà essere svolta nelle strutture regionali di formazione professionale ed anche nelle strutture scolastiche, accreditate ai sensi dell'articolo 17 comma 1, lettera c, legge 24 giugno 1997, n.196. Specificazione dei contenuti, durata dei moduli e modalità di svolgimento possono essere definiti dalla contrattazione collettiva.
- 3** La formazione esterna all'azienda, purché debitamente certificata ai sensi del successivo art. 5, ha valore di credito formativo nell'ambito del sistema formativo integrato, anche in vista di eventuali iniziative formative di completamento dell'obbligo, ed è evidenziata nel curriculum del lavoratore. Qualora vi sia interruzione del rapporto di apprendistato prima della scadenza prevista, le conoscenze acquisite potranno essere certificate come crediti formativi.

Articolo 3

- 1** In caso di riassunzione presso altro datore di lavoro in qualità di apprendisti per lo stesso profilo professionale, coloro che abbiano già svolto le attività formative indicate nel punto a) del primo comma dell'articolo precedente sono esentati dalla frequenza dei moduli formativi già completati, purché siano in grado di dimostrare l'avvenuta partecipazione ai corsi.
- 2** Per gli apprendisti in possesso di titolo di studio post-obbligo o di attestato di qualifica professionale idonei rispetto all'attività da svolgere gli accordi tra le parti sociali definiscono nello specifico i casi di impiego ridotto, i relativi contenuti formativi e la durata dell'apprendistato.

Articolo 4

- 1** Le imprese che hanno nel proprio organico apprendisti indicano alla regione la persona che svolge funzioni di tutore, al fine di assicurare il necessario raccordo tra l'apprendimento sul lavoro e la formazione esterna.
- 2** Nelle imprese con meno di 15 dipendenti e, comunque, nelle imprese artigiane la funzione di tutore può essere ricoperta anche dal titolare dell'impresa.
- 3** I decreti di cui all'art.1, tenuto conto delle proposte concordate tra le parti sociali, determinano le esperienze professionali richieste per lo svolgimento delle funzioni di tutore e gli eventuali momenti formativi per l'acquisizione delle medesime, salva la fattispecie di cui al comma 2.
- 4** Le imprese che abbiano alle proprie dipendenze apprendisti debbono conservare per cinque anni la documentazione relativa all'attività formativa svolta.

Articolo 5

- 1** Al termine del periodo di apprendistato il datore di lavoro attesta le competenze professionali acquisite dal lavoratore, dandone comunicazione alla struttura territoriale pubblica competente in materia di servizi all'impiego. Copia dell'attestato è consegnato al lavoratore.

- 2** La regione regola le modalità di certificazione dei risultati dell'attività formativa svolta, secondo quanto previsto dall'art.17, della legge 24 giugno 1997, n.196.
- 3** Le regioni possono predisporre, anche con il concorso degli enti bilaterali, iniziative per la effettuazione di bilanci di competenze professionali dei lavoratori di cui al presente decreto.

Articolo 6

- 1** Al fine di promuovere iniziative di formazione professionale per apprendisti, coerenti con le finalità del presente decreto, sono avviate sperimentazioni sulla base degli accordi collettivi stipulati dalle organizzazioni sindacali aderenti alle confederazioni comparative più rappresentative sul piano nazionale attivando il cofinanziamento comunitario nei limiti delle disponibilità esistenti, fermo restando quanto previsto in materia di agevolazioni contributive all'art. 16, comma 2, della legge 24 giugno 1997, n. 196.

**Decreto del Ministero del lavoro e della previdenza sociale, 20.5.1999, n. 179*,
"Individuazione dei contenuti delle attività di formazione degli apprendisti"**

IL MINISTRO DEL LAVORO E DELLA PREVIDENZA SOCIALE

Visto l'art.16 della Legge 24 giugno 1997 n.196 recante disposizioni in materia di apprendistato;
Visto il proprio decreto 8 aprile 1998 recante disposizioni concernenti contenuti formativi delle attività di formazione degli apprendisti;

Ritenuto di dover dare attuazione a quanto disposto dall'art.1 di tale decreto garantendo la necessaria flessibilità nell'individuazione dei contenuti della formazione di cui alle lettere a) e b) dell'art.2 dello stesso decreto;

Acquisita l'intesa del Ministro della Pubblica Istruzione;

Sentito il parere della Conferenza Stato-Regioni;

Sentito il parere delle organizzazioni sindacali dei lavoratori e dei datori di lavoro maggiormente rappresentative sul piano nazionale e le regioni;

DECRETA:

Articolo 1

1 Le attività formative per apprendisti di cui all'art.2 lettera a) del decreto del Ministro del Lavoro dell'8 aprile 1998 devono perseguire i seguenti obiettivi formativi articolati in quattro aree di contenuto: competenze relazionali, organizzazione ed economia, disciplina del rapporto di lavoro, sicurezza sul lavoro.

Competenze relazionali:

- valutare le competenze e risorse personali, anche in relazione al lavoro ed al ruolo professionale;
- comunicare efficacemente nel contesto di lavoro (comunicazione interna e/o esterna);
- analizzare e risolvere situazioni problematiche;
- definire la propria collocazione nell'ambito di una struttura organizzativa.

Organizzazione ed economia:

- conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa (dei rispettivi settori).
- conoscere i principali elementi economici e commerciali dell'impresa:
- le condizioni e i fattori di redditività dell'impresa (produttività, efficacia e efficienza);
- il contesto di riferimento di un'impresa (forniture, reti, mercato, moneta europea, ecc.);
- saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e alla soddisfazione del cliente;
- sviluppare competenze imprenditive e di autoimprenditorialità anche in forma associata;

Disciplina del rapporto di lavoro:

- conoscere le linee fondamentali di disciplina legislativa del rapporto di lavoro e gli istituti contrattuali;
- conoscere i diritti e i doveri dei lavoratori;
- conoscere gli elementi che compongono la retribuzione e il costo del lavoro.

* Pubbl. G.U. 15.6.1999, S.G. n. 138

Sicurezza sul lavoro (misure collettive):

- conoscere gli aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro;
- conoscere i principali fattori di rischio;
- conoscere e saper individuare le misure di prevenzione e protezione.

2 Nelle attività formative per apprendisti il primo modulo deve essere dedicato all'accoglienza, alla valutazione del livello di ingresso dell'apprendista e alla definizione del Patto formativo tra l'apprendista e la struttura formativa.

Articolo 2

1 I contenuti di cui all'art.2 lettera b) del decreto del Ministero del Lavoro dell'8 aprile 1998 e le competenze da conseguire mediante l'esperienza di lavoro devono essere definiti sulla base dei seguenti obiettivi formativi:

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

2 Nella costruzione dei percorsi formativi si terrà conto dei diversi processi di lavorazione cui fa riferimento la professionalità dell'apprendista.

Articolo 3

1 I percorsi formativi individuali devono essere costruiti, in fase di progettazione esecutiva, sulla base dell'accertamento dei livelli delle competenze possedute dagli apprendisti e dell'individuazione dei fabbisogni formativi.

2 Il consolidamento e l'eventuale recupero di conoscenze linguistico-matematiche sarà effettuato all'interno dei moduli trasversali e professionalizzanti.

Articolo 4

1 Per l'assolvimento dei compiti di cui all'art.1, comma 2 del decreto del Ministro del Lavoro dell'8 aprile 1998, il Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale si avvale di una commissione di lavoro, presieduta da un rappresentante dello stesso Ministero e composta da un rappresentante del Ministero della Pubblica Istruzione, da tre rappresentanti delle regioni, e da rappresentanti delle organizzazioni sindacali dei datori di lavoro e dei lavoratori comparativamente più rappresentative sul piano nazionale che opererà con il contributo delle categorie interessate e con il supporto tecnico dell'ISFOL. La commissione opera senza oneri aggiuntivi a carico dello Stato.

Articolo 5

1 In via transitoria e in assenza degli accordi nazionali di cui all'art.1, comma 2, del decreto del Ministro del Lavoro dell'8 aprile 1998, le Regioni organizzano le attività formative facendo riferimento agli obiettivi formativi indicati agli artt.1 e 2 del presente provvedimento e ad eventuali accordi a livello regionale tra le organizzazioni datoriali e sindacali di categoria comparativamente più rappresentative.

2 • L'ATTIVITÀ DELLA COMMISSIONE DI LAVORO SUI CONTENUTI FORMATIVI PER L'APPRENDISTATO

2.1 • LA DEFINIZIONE DELLA METODOLOGIA DI LAVORO*

In base al decreto n. 179 del 20 maggio 1999, la commissione di lavoro ha il compito di assistere il Ministero del Lavoro nella predisposizione dei decreti relativi ai contenuti delle attività formative per apprendisti e alle competenze da conseguire sul luogo di lavoro da parte degli apprendisti stessi. Dunque il campo di intervento della commissione non è circoscritto alla sola formazione esterna all'azienda, ma riguarda l'intero percorso formativo dell'apprendista. Pertanto il punto di partenza dei lavori della commissione sarà la definizione del ruolo della formazione in apprendistato, all'interno e all'esterno dell'azienda. Fra le due modalità formative non vi è solo diversità di luogo, ma anche di organizzazione (l'una impartita dalla singola impresa, l'altra dall'amministrazione pubblica competente) e quindi di finalità.

Se il percorso di formazione interno all'azienda, che si svolge sotto la guida del tutore aziendale, è sicuramente specifico, finalizzato allo sviluppo di una determinata figura professionale, rispondente alle richieste della singola impresa, il percorso di formazione esterna deve invece confrontarsi con il vincolo organizzativo posto dalla necessità di creare gruppi-classe di numerosità significativa, almeno lì dove non è possibile una formazione individualizzata e individuale.

Un dato emerso con chiarezza dagli stessi progetti sperimentali è che, tranne casi limitati, non è possibile individuare su uno stesso territorio 12-15 apprendisti con la stessa qualifica per formare un gruppo-classe omogeneo. Ne deriva che la formazione esterna generalmente non sarà in grado di fornire una formazione specifica per singola figura professionale, tant'è che l'art. 16 della 196/97, come modificato dal DM 359/99, richiede che l'offerta di formazione esterna sia coerente con il solo settore di attività dell'apprendista.

Si ritiene che fra una formazione articolata per singola figura professionale ed una formazione articolata per settore si possa individuare un livello intermedio di offerta formativa articolata su gruppi di figure professionali, possibilità del resto già prevista nel DM dell'8 aprile 1998. È evidente allora che il primo step della commissione deve essere quello di identificare le modalità con cui le figure professionali sono raggruppabili. Tale raggruppamento deve in ogni caso garantire che i percorsi formativi siano finalizzati allo sviluppo della professionalità degli apprendisti; ne deriva che il ruolo della formazione esterna è fornire quelle che sono le competenze/conoscenze chiave comuni a gruppi di figure professionali.

Ne consegue direttamente il criterio per l'identificazione dei gruppi di figure professionali; infatti l'identificazione di gruppi di figure professionali non si dovrebbe prefiggere l'obiettivo di accorpare qualifiche sulla base dell'individuazione di figure professionali tipo, ma dovrebbe piuttosto accorpare figure professionali omogenee sotto il profilo delle competenze chiave, che hanno la funzione di servire da guida per le Regioni nella definizione dei gruppi-classe. È evidente che, laddove possibile, le Regioni continueranno a inserire in una stessa classe apprendisti con la stessa qualifica.

* Nota per il primo incontro della Commissione (Roma, 24 gennaio 2000)

La proposta Isfol è quindi di costituire sottogruppi di lavoro che avranno il compito in primo luogo di individuare i gruppi di figure professionali, a partire dalle qualifiche indicate nei diversi contratti collettivi; successivamente dovranno definire i contenuti delle attività formative per i gruppi di figure individuati e le competenze da conseguire sul luogo di lavoro per singola figura professionale, sulla base della metodologia concordata dalla commissione di lavoro.

I sottogruppi saranno articolati in primo luogo per settore economico; tuttavia accanto ai sottogruppi articolati per settore economico andranno individuati anche gruppi per le figure trasversali – si pensi ad esempio all'area dei lavori d'ufficio – che si ritiene di poter accorpare indipendentemente dalla provenienza di settore economico.

Parallelamente al lavoro dei sottogruppi e della commissione, l'Isfol intende avviare un'indagine quantitativa presso alcuni servizi per l'impiego (quelli più informatizzati!) per verificare sul campo la numerosità degli apprendisti su alcune figure professionali. L'obiettivo è quello di fornire un supporto quantitativo al raggruppamento delle figure.

I compiti della commissione dovrebbero dunque essere:

- identificare i diversi settori economici per la definizione dei sottogruppi;
- definire i criteri per la composizione dei sottogruppi;
- identificare una metodologia e dei criteri per il lavoro dei sottogruppi;
- definire i criteri per la riduzione dell'orario della formazione esterna nel caso di apprendisti in possesso di qualifica coerente con il lavoro svolto;
- validare le proposte che proverranno dai sottogruppi in modo da assicurare la coerenza dei diversi percorsi di formazione per apprendisti.

Visto l'obiettivo primario di far decollare al più presto il sistema di formazione per l'apprendistato, sarebbe opportuno pervenire velocemente alla definizione di percorsi formativi per un certo numero di figure professionali.

2.2 • UNA CLASSIFICAZIONE PER SETTORI PER L'APPRENDISTATO*

Nello scorso incontro la Commissione ha validato un percorso metodologico per la definizione dei percorsi formativi per apprendisti – ossia le attività formative esterne all'azienda e le competenze da conseguire in azienda – che prevede l'articolazione dei lavori in sottogruppi definiti per settore economico e per aree trasversali.

Tali sottogruppi avranno il compito di definire le aggregazioni possibili di figure professionali e quindi di individuare gli obiettivi formativi della formazione esterna e interna all'azienda.

Per la definizione specifica dei sottogruppi settoriali si è partiti dall'esame di alcune tra le principali classificazioni delle attività economiche per verificare la rispondenza rispetto agli obiettivi posti alla commissione dal DM 179/99. L'obiettivo non era quello di costituire una nuova classificazione ma solo di individuare un criterio operativo su cui impostare il lavoro dei sottogruppi.

In particolare sono state esaminate la classificazione ATECO '91 elaborata dall'Istat e basata sulla classificazione comunitaria revisionata², la classificazione usata dall'Osservatorio sul Mercato del Lavoro - Ministero del Lavoro, la classificazione utilizzata dal programma Netlabor in uso presso i servizi per l'impiego, la classificazione INPS, la classificazione del CNEL, la classificazione messa a punto dall'Isfol per il Repertorio delle Professioni, la classificazione utilizzata nell'ambito dell'indagine sui fabbisogni dell'OBN.

Alcune classificazioni accanto ai settori economici comprendono anche aree di professionalità (ad es. Netlabor) o aree di attività trasversali (ad es. classificazione Isfol). La classificazione dell'OBN è limitata ai settori oggetto dell'indagine sui fabbisogni.

Allo scopo di definire i sottogruppi nei quali articolare il lavoro di individuazione dei percorsi formativi le diverse classificazioni sono state messe a confronto nella tabella 1. La corrispondenza fra le categorie inserite in uno stesso riquadro non sempre è piena; esemplare è il caso del settore «arredamento» che viene ricompreso di volta in volta nell'industria tessile o del legno, e lo stesso settore «legno» costituisce talora un settore indipendente, talora è associato all'edilizia.

A piè di tabella sono stati inseriti quei gruppi residuali formati da più attività economiche non meglio definite (ad es. «Attività e servizi vari» nella classificazione OML, «Attività varie» dell'INPS) o le aree trasversali che, come detto, sono presenti solo in alcune classificazioni.

Si deve tener presente che il lavoro dei sottogruppi dovrà avere necessariamente come punto di partenza i contratti collettivi, che sono la fonte della regolamentazione della durata in anni e in ore annue della formazione esterna per l'apprendistato. Inoltre dai CCNL si rilevano anche quali professionalità possono essere acquisite attraverso un contratto di apprendistato, quali riduzioni nell'attività formativa sono ammesse per i soggetti in possesso di titolo idoneo, e così via.

Occorre quindi identificare una classificazione che abbia un immediato riferimento ai contratti e all'articolazione della contrattazione.

Dal confronto fra le diverse classificazioni, e tenendo sempre presente il contesto nel quale dovrebbero essere utilizzate, emerge come il modello di ripartizione tra i settori seguito dal CNEL sia in linea di massima confacente con le esigenze di lavoro della commissione. Infatti

* Nota per il secondo incontro della Commissione (Roma, 24 febbraio 2000)

2 Si tratta della classificazione NACE Rev.1 elaborata da un gruppo di lavoro costituito da rappresentanti dell'EUROSTAT e degli Stati membri, pubblicata su GUCE L 293 del 24.10.90 in allegato al Regolamento CEE n. 3037/90.

in primo luogo tale classificazione è fatta proprio sulla base dei contratti e definisce con precisione la corrispondenza fra settori e contratti; inoltre sembra avere sostanziale riscontro su quelli che sono i principali contratti nazionali di lavoro (sui quali sono modellati gli altri, generalmente con modifiche limitate) nonché rispetto all'organizzazione interna (per categorie) di diverse organizzazioni sindacali e datoriali; infine la classificazione CNEL identifica un numero contenuto di settori, cosa che rende più agile e veloce il procedere dei lavori.

La proposta elaborata dal gruppo Isfol è quindi fortemente vicina alla classificazione del CNEL, con qualche interrogativo rispetto alla ripartizione di alcune attività economiche, sul quale si attendono le indicazioni della commissione.

Al fine di conoscere il peso dell'apprendistato nei diversi settori proposti dall'Isfol sono stati riaggregati i dati OML sulla base della classificazione proposta (vedi tabella 2). È evidente la diversa numerosità dei settori e quindi la diversa rilevanza rispetto all'apprendistato, con il limite che in alcuni casi non è stato possibile disaggregare i dati in maniera funzionale alla classificazione proposta (ad es. non è stato possibile disaggregare i dati per il commercio e il turismo; l'installazione di impianti è aggregata con l'edilizia, ecc.).

A piè di tabella sono evidenziati tutti i settori per i quali è in dubbio l'attribuzione ad un settore. Si segnala inoltre la presenza di un settore «Attività e servizi vari», che in base ai dati OML raccoglie oltre 37.000 apprendisti ed è quindi il quinto settore per numerosità; non è possibile avere dati maggiormente disaggregati da attribuire a settori specifici e verificare quindi quali attività economiche siano effettivamente comprese nell'aggregato citato.

Nella tabella 3 si presentano invece i dati INPS, sempre riaggregati in base alla classificazione proposta. Si segnala che la classificazione INPS, essendo molto più articolata e dettagliata, consente di riferire i dati in maniera più precisa ai settori individuati. Accanto ai dati nazionali sono stati allegati anche i dati di quattro province (2 grandi e 2 piccole) per un rapido riscontro sulle difficoltà organizzative con cui si confrontano le Regioni nella predisposizione dell'offerta formativa.

Sulla base di tutte le informazioni fornite, la commissione in primo luogo potrà individuare i sottogruppi settoriali da costituire. Nella prossima riunione verrà proposta una metodologia di lavoro per i sottogruppi, metodologia che pure dovrà essere validata dalla commissione stessa.

Un aspetto da segnalare riguarda l'esistenza di alcune figure trasversali presenti nei diversi settori (ad esempio le figure dell'area amministrativa delle diverse categorie contrattuali). Operativamente si suggerisce che siano gli stessi esperti settoriali ad individuare queste figure che saranno esaminate da uno o più gruppi ad hoc, in collegamento con i gruppi di settore. Pertanto i sottogruppi trasversali saranno attivati in un secondo momento.

Per ragioni di ordine pratico legate alla difficoltà di gestire contemporaneamente tutti i gruppi settoriali, ma anche per la necessità di sperimentare su un numero limitato di sottogruppi la metodologia di lavoro individuata, verificarne la rispondenza agli obiettivi e quindi apportare le necessarie modifiche, si propone di avviare rapidamente tre sottogruppi di lavoro. Tali sottogruppi andrebbero individuati sulla base della numerosità degli occupati con contratto di apprendistato e quindi della rilevanza rispetto all'apprendistato; ulteriori criteri per l'individuazione potrebbero essere l'aver condotto esperienze sulla formazione per apprendisti attraverso i progetti sperimentali o aver fornito nella regolamentazione contrattuale indicazioni specifiche riguardo ai contenuti formativi per l'apprendistato.

Tab. 1 - Prospetto riassuntivo delle diverse classificazioni delle attività economiche

ATECO '91 - ISTAT	OML	INPS	CNEL	NETLABOR	Repertorio Professioni ISFOL	OBN	Proposta ISFOL - Apprendistato
Agricoltura, caccia e silvicoltura		Agricoltura	Agricoltura	Lavorazione della terra, coltivazione delle piante, allevamento animali			AGRICOLTURA
Pesca, piscicoltura e servizi connessi		Piccola pesca - Pesca industriale - Pesca	Agricoltura	Lavorazioni boschive			
			Alimentaristi	Caccia e pesca			CHIMICA
Estrazione di minerali	Industrie estrattive	Estrazione di minerali metallici e non	Chimici	Ricerca, estrazione e separazione minerali metallici e non			
Industrie alimentari e delle bevande	Industrie alimentari e affini	Alimentari e affini	Alimentaristi	Lavorazione derrate alimentari e bevande	Agroalimentare	Lattiero-caseario Pasta e prodotti da forno	ALIMENTARE ALIMENTARE
Industria del tabacco	Industrie del tabacco	Tabacchicoltura	Alimentaristi	Trattamento e manifattura tabacchi			
Industrie tessili e dell'abbigliamento	Industrie tessili	Tessile	Tessile	Filatura, tessitura, trattamento di fissaggio delle fibre tessili		Tessitura	TESSILE
	Ind. del vestiario, abbigliamento, arredamento e affini	Vestiario, abbigliamento, arredamento e affini	Tessile	Confezione articoli per vestiario, abbigliamento, arredamento e affini	Tessile, Abbigliamento, Cuoi	Confezione	TESSILE
			Tessile			Nobilizzazione tessile	TESSILE
Industrie conciarie; fabbricazione prodotti in cuoio	Industrie delle pelli e del cuoio	Pelli, cuoio e calzature	Tessile	Concia delle pelli e fabbricazione articoli in pelli, cuoio e succedanei			TESSILE
Industria del legno e dei prodotti in legno, escluso i mobili	Industrie del legno	Legno, carpenteria navale e arredamenti in legno	Tessile	Lavorazione del legno ed affini, costruzione di mobili e veicoli in legno	Legno	Mobili	EDILI

Tab. 1 - Prospetto riassuntivo delle diverse classificazioni delle attività economiche - segue

ATECO '91 - ISTAT	OML	INPS	CNEL	NETLABOR	Repertorio Professioni ISFOL	OBN	Proposta ISFOL - Apprendistato
Fabbricazione della pasta-carta, della carta e dei prodotti di carta - editoria, stampa	Industrie della carta e della cartotecnica	Carta, cartotecnica, poligrafiche, editoriali, foto	Poligrafici	Fabbricazione della carta e lavorazioni cartotecniche	Carta e Cartotecnica		POLIGRAFICI
	Industrie poligrafiche, editoriali e affini		Poligrafici	Attività poligrafiche e fotografiche	Industria Grafica, Editoria	Grafica e stampa	POLIGRAFICI
	Industrie foto-fonocinematografiche		Poligrafici				POLIGRAFICI
Fabbricazione di Coke, raffinerie di petrolio, trattamento dei combustibili nucleari	Industrie chimiche e affini	Chimica, gomma, cellulosa e materie plastiche	Chimici	Lavorazioni chimiche ed affini	Chimica		CHIMICA
			Chimici			Chimica di base	CHIMICA
Chimici			Chimica fine e delle spec.			CHIMICA	
Fabbricazione di articoli in gomma e materie plastiche	Chimici		Farmaceutica			CHIMICA	
	Chimici					CHIMICA	
Fabbricazione di prodotti della lavorazione di minerali non metalliferi	Industrie della trasformazione dei minerali non metalliferi	Trasformazione di minerali non metalliferi	Chimici	Lavorazioni dei metalli non metalliferi	Ceramica, Vetro, Materiali da costruzione		CHIMICA

Tab. 1 - Prospetto riassuntivo delle diverse classificazioni delle attività economiche - segue

ATECO '91 - ISTAT	OML	INPS	CNEL	NETLABOR	Repertorio Professioni ISFOL	OBN	Proposta ISFOL - Apprendistato
Produzione di metalli e loro leghe	Industrie metallurgiche	Metallurgia	Metalmeccanici	Produzione dei metalli e lavorazioni metalliche e meccaniche	Metallurgia, Lavorazioni meccaniche	Meccanica	METALMECCANICA
Fabbricazione e lavorazione dei prodotti in metallo, escluse macchine e impianti	Industrie meccaniche	Meccanica	Metalmeccanici				METALMECCANICA
Fabbricazione di macchine ed apparecchi meccanici, compresi l'installazione, il montaggio, la riparazione e la manutenzione			Metalmeccanici				METALMECCANICA
Fabbricazione di mezzi di trasporto			Metalmeccanici				METALMECCANICA

Tab. 1 - Prospetto riassuntivo delle diverse classificazioni delle attività economiche - segue

ATECO '91 - ISTAT	OML	INPS	CNEL	NETLABOR	Repertorio Professioni ISFOL	OBN	Proposta ISFOL - Apprendistato
Fabbricazione di macchine elettriche e di apparecchiature elettroniche e ottiche	Industrie meccaniche	Meccanica	Metalmeccanici	Produzione dei metalli e lavorazioni metalliche e meccaniche	Elettricità e Elettronica	Elettronica	METALMECCANICA
Altre industrie manifatturiere (fabbricazione di mobili; riciclaggio)	Industrie manifatturiere varie	Attività non classificabili					
Produzione di energia elettrica, gas e acqua calda	Produzione e distribuzione di energia elettrica gas e acqua	Produzione e distribuzione di elettricità, gas, acqua	Chimici	Produzione, distribuzione e impiego di energia elettrica	Energia (luce, gas, acqua) ed Estrazioni		CHIMICA
Costruzioni	Industrie delle costruzioni e della installazione di impianti	Edilizia	Edili	Lavorazioni edili	Edilizia e Lavori pubblici	Edilizia	EDILIZIA
Commercio all'ingrosso e al dettaglio; riparazione di autoveicoli e motocicli e di beni personali e per la casa	Commercio, turismo, alberghi e pubblici esercizi	Commercio all'ingrosso	Commercio	Servizi di vendita	Commercio e distribuzione		COMMERCIO
		Commercio al minuto	Commercio				COMMERCIO
		Commercio ambulante	Commercio				COMMERCIO
		Intermediari	Commercio				COMMERCIO
Alberghi e ristoranti		Alberghi e pubblici esercizi	Commercio	Servizi di albergo e mensa	Turismo, Ospitalità, Tempo libero	Alberghiero	TURISMO
Trasporti, magazzinaggio, comunicazioni terrestri; trasporti mediante condotte	Trasporti e comunicazioni	Trasporti e comunicazione	Trasporto	Trasporti e servizi ausiliari	Trasporti	Trasporti	TRASPORTI
			Trasporto	Comunicazioni	Telecomunicazioni		TRASPORTI

Tab. 1 - Prospetto riassuntivo delle diverse classificazioni delle attività economiche - segue

AITECO '91 - ISTAT	OML	INPS	CNEL	NETLABOR	Repertorio Professioni ISFOL	OBN	Proposta ISFOL - Apprendistato
Intermediazione monetaria e finanziaria	Credito, Assicurazioni e Gestioni Finanziarie	Credito	Credito Assicurazioni		Servizi finanziari e assicurativi		CREDITO/ASSIC.
		Assicurazioni	Credito Assicurazioni				CREDITO/ASSIC.
		Servizi tributari appaltati	Credito Assicurazioni				CREDITO/ASSIC.
Attività immobiliari, noleggio, informatica, ricerca, altre attività professionali e imprenditoriali			Commercio				COMMERCIO
Pubblica amministrazione e difesa; assicurazione sociale obbligatoria		Amministrazioni statali	Ministeri		Pubblica Amministrazione		
		Enti	Enti pubbl. non ec.				
			Enti locali				
Istruzione			Scuola		Educazione e Formazione		
			Università				
			Sanità	Servizi igienici e sanitari			
Sanità e altri servizi sociali				Spettacolo	Audiovisivi, Spettacolo, Musica, Pubblicità		
				Servizi domestici, di vigilanza e di protezione			
Servizi domestici presso famiglie e convivenze							
Organizzazioni ed organismi extraterritoriali							

Tab. 1 - Prospetto riassuntivo delle diverse classificazioni delle attività economiche - segue

ATECO '91 - ISTAT	OML	INPS	CNEL	NETLABOR	Repertorio Professioni ISFOL	OBN	Proposta ISFOL - Apprendistato
	Altri settori: Attività e servizi vari	Altri settori: Proprietari di fabbricati, Attività varie, Servizi	Altri settori: Altri produttori, Altri servizi, Enti di ricerca, Az. autonome	Altri settori: Dirigenti, impiegati di concetto amministrativi, tecnici, altri impiegati, Manodopera generica	Altri settori: Amministrazione e finanza di impresa, Segreteria e Lavori di Ufficio, Commerciale, Marketing, Progettazione, R&S, Informatica, Gestione delle risorse umane, Manutenzione, Programmazione e controllo della produzione, Sicurezza ambiente e tutela del territorio, Attività associative, Beni culturali		

Tab. 2 - Ripartizione degli apprendisti per i settori proposti sulla base dei dati OML - anno 1998

Industrie metallurgiche	5.980
Industrie meccaniche	92.413
TOTALE METALMECCANICI	98.393
Commercio, turismo, alberghi e pubblici esercizi	95.385
TOTALE COMMERCIO/TURISMO	95.385
Industrie tessili	11.501
Industrie del vestiario, abbigliamento, arredamento e affini	42.168
Industrie delle pelli e del cuoio	9.406
TOTALE TESSILI	63.075
Industrie delle costruzioni e della installazione di impianti	50.201
TOTALE EDILI/INST. IMPIANTI	50.201
Industrie alimentari e affini	13.582
TOTALE ALIMENTARE	13.582
Industrie della carta e della cartotecnica	5.628
Industrie poligrafiche, editoriali e affini	4.349
Industrie foto-fono-cinematografiche	528
TOTALE POLIGRAFICI	10.505
Industrie estrattive	547
Industrie chimiche e affini	3.645
Industrie della gomma elastica	3.636
Produzione e distribuzione di energia elettrica gas e acqua	1.977
TOTALE CHIMICA	9.805
Credito, Assicurazione e Gestioni Finanziarie	7.660
TOTALE CREDITO/ASSICURAZIONI	7.660
Trasporti e comunicazioni	1.929
TOTALE TRASPORTI	1.929
Altri settori: Attività e servizi vari	37.422
Industrie del legno	19.136
Industrie manifatturiere varie	8.827
Industrie della trasformazione dei minerali non metalliferi	6.531
Industrie del tabacco	211
TOTALE ITALIA	422.662

Fonte: elaborazione Isfol su dati OML

Tab. 3 - Ripartizione degli apprendisti per i settori proposti sulla base dei dati Inps (stock mensile anno 1998)

Contratti: Meccanici

Contratto specifico	Italia		Novembre			
	Ottobre	Novembre	Aosta	Bologna	Venezia	Matera
Metalmecanica	112.018	111.182	327	3.200	2.559	212
Orafi argentieri	129	138	1	5	2	1
Totale Meccanici	112.147	111.320	328	3.205	2.561	213

Contratti: Commercio

Contratto specifico	Italia		Novembre			
	Ottobre	Novembre	Aosta	Bologna	Venezia	Matera
Agenti di Commercio	3.167	3.328	8	80	67	1
Alberghi, Pubblici esercizi	20.201	18.522	156	5679	308	24
Commercio	43.668	44.418	170	1.243	590	79
Farmacie	1.274	1.292	4	15	18	1
Proprietari fabbricati (dipendenti)	15	14		2		
Studi Professionali	8.711	9.053	53	324	218	3
Totale Commercio	77.036	76.627	391	2.343	1.201	108

Contratti: Edilizia

Contratto specifico	Italia		Novembre			
	Ottobre	Novembre	Aosta	Bologna	Venezia	Matera
Cemento calce gesso	810	800	1	8	3	5
Edili	26.993	26.771	249	405	347	120
Lapidei	1.186	1.143	2	1	5	3
Laterizi	76	69				
Legno Arredamento	14.572	14.407	22	128	118	28
Totale Edilizia	43.637	43.190	274	542	473	156

Tab. 3 - Ripartizione degli apprendisti per i settori proposti sulla base dei dati Inps (stock mensile anno 1998 - segue)

Contratti: Tessili

Contratto specifico	Italia		Novembre			
	Ottobre	Novembre	Aosta	Bologna	Venezia	Matera
Abbigliamento	16.417	15.951	1	138	274	69
Abbigliamento Calze e Maglie	4.312	4.165		37	85	10
Calzature	7.802	7.372		27	23	7
Cotone	536	526			56	2
Occhiali	84	80		1		1
Pelli e succedanei	2.954	2.839		67	52	
Penne spazzole	112	121		4		
Seta	632	565		1	21	
Tessili lana	1.411	1.309		5	2	
Tessili vari	5.268	5.233	6	63	230	46
Tessitura	410	401		5	48	
Tintorie e stamperie	1.603	1.543		7	66	
Totale Tessili	41.541	40.105	7	355	857	135

Contratti: Altri Produzione

Contratto specifico	Italia		Novembre			
	Ottobre	Novembre	Aosta	Bologna	Venezia	Matera
Parrucchieri	19.345	19.216	58	447	386	36
Totale Altri Produzione	19.345	19.216	58	447	386	36

Contratti: Alimentaristi

Contratto specifico	Italia		Novembre			
	Ottobre	Novembre	Aosta	Bologna	Venezia	Matera
Alimentaristi	11.841	11.821	32	223	115	47
Centrali del Latte	601	582		2	3	5
Lavorazione del tabacco	2	3				
Macellazione	1.284	1.324	5	25	6	
Olearia e Margarina	53	73				
Pesca	57	58				
Pesca marittima						
Totale Alimentaristi	13.838	13.861	37	250	124	52

Tab. 3 - Ripartizione degli apprendisti per i settori proposti sulla base dei dati Inps (stock mensile anno 1998 - segue)

Contratti: Chimici

Contratto specifico	Italia		Novembre			
	Ottobre	Novembre	Aosta	Bologna	Venezia	Matera
Ceramica e abrasivi	1.950	1.930		27	12	
Chimici	862	771		20	18	1
Chimico farmaceutica	584	611		39	10	
Concia	778	772		1	1	
Gomma e plastica	6.171	5.989	3	161	295	29
Lampade e valvole termoioniche	1.155	1.079	2	58	53	
Minero metallurgiche	288	284	2	5	6	
Petroliфера	10	9				
Petrolifera gpl	15	16				
Vetro	1.307	1.307	6	9	19	1
Totale Chimici	13.120	12.768	13	320	414	31

Contratti: Poligrafici e Spettacolo

Contratto specifico	Italia		Novembre			
	Ottobre	Novembre	Aosta	Bologna	Venezia	Matera
Cartarie e cartotecniche	1.859	1.866		60	60	
Cinema e audiovisivi	23	15		2		
Discografici	43	44		1	3	
Editoria e grafica	5.863	5.851	10	230	136	5
Impianti Sportivi	479	517		13	2	
Teatri, Enti Lirici ecc.	168	171		14	8	
Totale Poligrafici e Spettacolo	8.435	8.464	10	320	209	5

Contratti: Altri servizi

Contratto specifico	Italia		Novembre			
	Ottobre	Novembre	Aosta	Bologna	Venezia	Matera
Igiene urbana municipalizzata	59	59		1	1	
Istituzioni e servizi socio assistenziali	63	59				
Pulizia	259	242		1	1	
Recapito - Postali in appalto / Poligrafici e spettacolo - Ippica	24	29	1			
Sacristi e dip. da parrocchie / Istituti per il sostentamento del clero	2	1				
Servizi non classificabili	6.596	6.742	36	319	160	1
Totale Altri Servizi	7.003	7.132	37	321	162	1

Tab. 3 - Ripartizione degli apprendisti per i settori proposti sulla base dei dati Inps (stock mensile anno 1998 - segue)

Contratti: Attività non classificabili

Contratto specifico	Italia		Novembre			
	Ottobre	Novembre	Aosta	Bologna	Venezia	Matera
Attività non classificabili	2.546	2.566	6	74	60	1
Totale Attività non classificabili	2.546	2.566	6	74	60	1

Contratti: Credito Assicurazioni

Contratto specifico	Italia		Novembre			
	Ottobre	Novembre	Aosta	Bologna	Venezia	Matera
Assicurazioni	1.397	1.454	9	43	35	
Bancari, Casse di Riparmio, Casse rurali ed artigiane, Assicredito...	2	591				
Esattorie	1	1				
Totale Credito Assicurazioni	1.400	2.046	9	43	35	

Contratti: Trasporti

Contratto specifico	Italia		Novembre			
	Ottobre	Novembre	Aosta	Bologna	Venezia	Matera
Autoferrotranvieri, autotrasporti, autostrade, ferrovie...	792	733	10	22	14	
Marittimi	6	9				
Navigazione interna lagunare e lacuale	159	148			13	
Pompe funebri (private, pubbliche)	34	29				
Trasporti	44	53		6		
Totale Trasporti	1.035	972	10	28	27	

Contratti: Istituti privati per l'istruzione e la formazione professionale

Contratto specifico	Italia		Novembre			
	Ottobre	Novembre	Aosta	Bologna	Venezia	Matera
Istituti privati per l'istruzione...	515	527	5	38	11	
Totale Istituti privati per l'istruzione e la formazione professionale	515	527	5	38	11	

Tab. 3 - Ripartizione degli apprendisti per i settori proposti sulla base dei dati Inps (stock mensile anno 1998 - segue)

Contratti: Agricoltura

Contratto specifico	Italia		Novembre			
	Ottobre	Novembre	Aosta	Bologna	Venezia	Matera
Agricoltura	98	98		3	2	
Totale Agricoltura	98	98		3	2	

Contratti: Produzione e distribuzione di elettricità, gas, acqua

Contratto specifico	Italia		Novembre			
	Ottobre	Novembre	Aosta	Bologna	Venezia	Matera
Produzione e distribuzione di elettricità....	24	78				
Totale Produzione e distribuzione di elettricità, gas, acqua	24	78				

Contratti: Enti

Contratto specifico	Italia		Novembre			
	Ottobre	Novembre	Aosta	Bologna	Venezia	Matera
Enti	20	35		2		
Totale Enti	20	35		2		

Totale generale	341.740	339.005	1.185	8.291	6.522	738
------------------------	----------------	----------------	--------------	--------------	--------------	------------

2.3 • LE “TAPPE” DI LAVORO PER I SOTTOGRUPPI DI SETTORE*

Come concordato nello scorso incontro, l'Isfol ha elaborato una proposta metodologica per il lavoro dei sottogruppi di settore e di area trasversale.

Il percorso metodologico proposto per i sottogruppi settoriali parte dalla analisi della collocazione delle figure professionali nei processi lavorativi del settore, al fine di identificare quelle figure che presentano specificità settoriali e quelle comuni a più settori, in quanto collocate su processi trasversali.

In particolare per i diversi settori dell'industria manifatturiera potrebbe essere utilizzato (verificandone opportunamente la rispondenza agli obiettivi proposti) il paradigma processuale individuato nel corso della predisposizione del decreto sui contenuti n. 179/99 e inserito nella griglia esemplificativa (Amministrazione e Gestione aziendale, Progettazione e sviluppo del prodotto/servizio, Produzione di prodotti e/o predisposizione di servizi, Logistica e gestione del magazzino, Sistemi informativi, Rapporti con l'esterno, Manutenzione/Assistenza).

Per altre attività economiche probabilmente si rivelerà più funzionale un diverso paradigma processuale, individuato nell'ambito dello stesso sottogruppo. Ad esempio, per il Turismo i processi potrebbero essere quelli proposti nel corso della definizione del decreto 179/99 ossia: ricezione, ristorazione, intrattenimento, agenziale, amministrazione.

Le diverse figure professionali che ricorrono nel settore – individuate sulla base delle dichiarazioni contrattuali, della classificazione delle professioni Istat, delle indagini sui fabbisogni promosse da Enti e Organismi Bilaterali dei vari comparti – dovrebbero essere “incasellate” nei diversi processi, con l'obiettivo di rinviare agli appositi sottogruppi le figure presenti nei processi trasversali, comuni a più settori.

Ad esempio, le figure che agiscono nell'ambito “Amministrazione” o “Manutenzione/Assistenza”, nel caso di riferimento al modello esemplificativo del decreto citato.

Dunque il lavoro dei sottogruppi settoriali si concentrerà su processi e figure specifici (ad esempio, quelle che agiscono nella “Produzione e/o predisposizione del servizio”).

A ciascun sottogruppo spetterà individuare, sulla base delle proprie competenze specifiche, le figure omogenee, ossia caratterizzate dal fatto di svolgere un certo numero di attività comuni. Tali figure omogenee costituiscono i gruppi omogenei.

Per ogni gruppo di figure andranno evidenziate le attività comuni e quindi, con l'ausilio di esperti della formazione, verranno individuate le competenze professionali necessarie, espresse in termini di conoscenze, abilità operative, comportamenti, secondo il paradigma classico di scomposizione delle competenze professionali.

Non tutte le competenze individuate possono essere conseguite nell'ambito di un percorso formativo. Inoltre occorrerà tenere conto del vincolo derivante dal volume dell'impegno formativo esterno all'azienda. Pertanto, sempre con l'ausilio di esperti di progettazione formativa i sottogruppi individueranno le competenze “formative”, ossia quelle che possono essere conseguite nei percorsi di formazione per l'apprendistato esterni all'azienda.

I percorsi formativi per apprendisti dovranno quindi mirare allo sviluppo delle competenze individuate. Si pone il problema di come verificare il raggiungimento degli obiettivi posti, ossia di individuare degli standard minimi che descrivano gli obiettivi/risultati di minima del percor-

* Nota per il terzo incontro della Commissione (Roma, 20 marzo 2000)

so formativo. Si ritiene che la Commissione di lavoro abbia anche il compito di individuare tali standard, che costituiscono il termine di confronto e la base comune per rilasciare una certificazione valida su tutto il territorio nazionale e riconoscibile come credito formativo.

Il modello proposto dall'Isfol, che si rifà all'impostazione di quello già predisposto dall'Istituto per l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, prevede una convenzionale ricomposizione delle competenze formative (ossia acquisibili nel percorso formativo) in Unità Autonome: tali Unità possono essere certificate e riconosciute come crediti; sono quindi Unità capitalizzabili, secondo un modello che ha come riferimento approcci già diffusi e implementati in molti Paesi europei (Francia, Spagna, Inghilterra).

Gli standard minimi definiranno dunque i contenuti in termini di competenze di tali Unità Capitalizzabili e le modalità di valutazione e certificazione dell'acquisizione delle stesse. Dunque gli standard minimi saranno definiti in termini di: Titolo dell'Unità Capitalizzabile, Obiettivo/risultato, Competenze (formative comprese nell'Unità), Modalità di valutazione e certificazione.

Si riassumono dunque le "tappe" per il lavoro dei sottogruppi:

- 1** Collocazione delle figure professionali nei diversi processi lavorativi del settore
- 2** Identificazione delle figure specifiche del settore
- 3** Individuazione delle figure omogenee
- 4** Elencazione attività comuni
- 5** Identificazione delle competenze professionali per lo svolgimento di tali attività
- 6** Identificazione delle competenze che possono essere esito del percorso di formazione esterno all'azienda
- 7** Identificazione degli standard minimi

Per evidenziare l'obiettivo del lavoro dei sottogruppi, che dovrà poi essere validato dalla stessa commissione di lavoro, è stata predisposta una griglia per la definizione degli standard minimi di competenza per la formazione per l'apprendistato, sulla base del modello sopra ricordato.

Si sottolinea che l'Isfol potrà agevolare il lavoro dei sottogruppi, mettendo a disposizione tutto il materiale prodotto in materia di figure professionali, attività delle figure, identificazione di percorsi formativi, individuazione di standard minimi.

3 • GLI OBIETTIVI FORMATIVI PER L'APPRENDISTATO

3.1 • L' AREA PROFESSIONALE METALMECCANICA ED EDILE

3.1.1 • La Nota tecnica del Ministero del Lavoro*

(ESTRATTO)

Nell'ambito del percorso di definizione dei contenuti della formazione esterna per l'apprendistato, avviato con l'art. 16 della legge 196/97 e successivamente dettagliato con i decreti dell'8.04.98 e n. 179 del maggio '99, nonché di individuazione degli standard formativi dei moduli aggiuntivi per gli apprendisti in obbligo formativo, secondo quanto disposto dal D.P.R. n. 257/00 e dal D.I. n. 152/01, la Commissione di lavoro costituita ai sensi del Decreto del Ministro del Lavoro n. 179/99, articolo 4, – composta da Ministero del lavoro e delle politiche sociali, Ministero dell'Istruzione Università e Ricerca, Regioni e parti sociali – ha predisposto:

- a) gli obiettivi formativi per la formazione professionalizzante degli apprendisti dei settori metalmeccanico ed edile;
 - b) le indicazioni per la verifica degli standard previsti dal decreto Interministeriale n. 152/01.
- Si ritiene pertanto opportuno portare a conoscenza delle SS.LL. tali documenti, ai fini di una più ampia diffusione e delle opportune decisioni in materia.

a) Gli obiettivi formativi per l'apprendistato: l'area professionale metalmeccanica ed edile

Il documento individua in primo luogo un modello organizzativo delle attività di formazione esterna, segnalando quali raggruppamenti di figure professionali siano da ritenersi omogenei. L'obiettivo è quello di fornire alle Regioni uno strumento utile ed efficace per la costituzione dei gruppi-classe per la formazione. Ovviamente, lì dove i numeri degli apprendisti occupati sono favorevoli, si potranno definire gruppi ancora più omogenei, anche con apprendisti assunti con la stessa qualifica.

In secondo luogo, il documento identifica le competenze professionali che gli apprendisti compresi in ciascun raggruppamento devono conseguire al termine dei percorsi di formazione esterna all'azienda, che rappresentano gli obiettivi formativi sui quali progettare tali percorsi esterni. Il documento va inteso come strumento flessibile, aperto a consentire al territorio di specificare alcune competenze rispetto alle lavorazioni locali e/o di aggiungere ulteriori obiettivi formativi.

È opportuno sottolineare che i raggruppamenti di figure e le competenze professionali sono stati elaborati solo a fini formativi; pertanto, non hanno alcun effetto automatico sui contratti collettivi, se non quello concordato dalle parti nell'ambito della loro autonomia contrattuale.

Sulla linea di quanto stabilito dall'articolo 16 della legge 196/97, al documento è allegata una tabella comparativa che indica, per ogni raggruppamento di figure professionali, i titoli di studio che si ritengono "idonei". Si tratta di quei titoli di studio per i quali i contratti collettivi nazio-

* Nota tecnica predisposta dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e inviata agli Assessori regionali alla formazione professionale ed al lavoro.

nali possono riconoscere riduzioni dell'impegno di formazione esterna, così come previsto dal secondo comma dell'articolo 16.

Nel documento sono stati considerati solo i titoli rilasciati dal sistema di istruzione; data la varietà delle qualifiche rilasciate dalle Regioni (rispetto alle denominazioni ed ai contenuti) è opportuno che ogni Regione definisca autonomamente le idoneità.

Il carattere di novità della proposta ed il permanere di questioni aperte (la differente durata dei contratti e la mancanza di un sistema consolidato dell'offerta) suggeriscono l'opportunità di affiancare, alla diffusione del documento, l'avvio di un progetto sperimentale nazionale, promosso dal Ministero del lavoro a valere sulle Azioni di sistema in raccordo con le Regioni, con i seguenti obiettivi:

- verificare l'adeguatezza della proposta rispetto alle caratteristiche del settore e la sua fattibilità rispetto alla durata della formazione esterna;
- individuare le eventuali modifiche da apportare alla proposta;
- costruire gli standard formativi relativi alle competenze.

(OMISSIS)

3.1.2 • Il lavoro dei gruppi di esperti: presentazione

La commissione di lavoro ex DM 179/99 e i suoi compiti

Ai sensi del Decreto del Ministro del Lavoro n. 179/99, articolo 4, il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha costituito una Commissione di lavoro con il compito di definire i contenuti professionalizzanti per la formazione in apprendistato e le competenze da conseguire sul luogo di lavoro. Tale Commissione, che ha cominciato ad operare nel corso dell'anno 2000, è così composta:

- Ministero del lavoro e delle politiche sociali (Annalisa Vittore),
- Ministero dell'Istruzione Università e Ricerca (Liliana Borrello),
- Coordinamento delle Regioni (Massimo Pucci),
- Regione Emilia Romagna (Maurizio Pozzi),
- Regione Piemonte (Guido Rondelli),
- Confindustria (Sabrina De Santis),
- Confapi (Armando Occhipinti),
- Organizzazioni Artigiane Confartigianato, CNA, CASA, CLAAI (Gabriella Vinci),
- Confcommercio (Guido Lazzarelli),
- CGIL (Paolo Inghilesi),
- CISL (Pietro Gelardi),
- UIL (Massimo Visconti),
- UGL (Pino Arbia).

La Commissione opera con il supporto tecnico dell'ISFOL.

Come detto, il campo di intervento della Commissione di lavoro non è circoscritto alla sola formazione esterna all'azienda, ma riguarda l'intero percorso formativo dell'apprendista.

Fra le due modalità formative (interno ed esterno all'impresa) non vi è solo diversità di luogo, ma anche di organizzazione (l'una, impartita dalla singola impresa, l'altra, dall'amministrazione pubblica competente) e quindi di finalità. Il percorso di formazione interno all'azienda, che si svolge sotto la guida del tutore aziendale, è sicuramente specifico, finalizzato allo sviluppo di una determinata figura professionale, rispondente alle richieste della singola impresa; il percorso esterno di formazione deve invece confrontarsi con il vincolo organizzativo posto dalla necessità di creare gruppi-classe di numerosità significativa.

La Commissione ha deciso di concentrare inizialmente i propri sforzi sui percorsi di formazione esterna, dal momento che è urgente la strutturazione di tali percorsi per consentire la programmazione dell'offerta. Per quanto riguarda la formazione in azienda l'obiettivo di individuare percorsi formativi tarati sulla singola figura professionale richiederà uno sforzo consistente, data la presenza di un numero alquanto elevato di qualifiche (e quindi di percorsi formativi).

La metodologia di lavoro

Nel corso dei primi incontri, la Commissione ha elaborato una metodologia di lavoro per l'individuazione dei contenuti professionalizzanti delle attività formative esterne all'impresa, fondata sull'individuazione di:

- gruppi omogenei di figure professionali;
- attività lavorative comuni per ogni gruppo di figure;
- competenze professionali necessarie per lo svolgimento delle attività comuni;

- competenze che possano essere conseguite in un percorso formativo basato sull'alternanza;
- individuazione degli standard formativi minimi.

Per lo svolgimento di tali compiti, la Commissione di lavoro ha deciso di avvalersi di gruppi di esperti di settore, individuati dai soggetti rappresentati nella Commissione stessa. Si è deciso di avviare, in una prima fase, i lavori dei gruppi inerenti ai settori della metalmeccanica, dell'edilizia, del tessile e del commercio-turismo: si tratta dei settori in cui si concentra circa l'80% degli apprendisti occupati e per i quali i progetti sperimentali nazionali hanno consentito l'accumulo di un bagaglio di esperienze.

A dicembre 2000 hanno cominciato ad operare, con il coordinamento dell'Isfol, i gruppi dei settori metalmeccanico ed edile, mentre ad aprile del corrente anno 2001 sono stati avviati anche i lavori dei gruppi per i settori tessile e del commercio-turismo.

I gruppi hanno lavorato sulla base della metodologia elaborata dalla Commissione nazionale, attraverso il confronto diretto negli incontri e l'elaborazione individuale di materiali e proposte, sulla base di dossier documentali predisposti dall'Isfol sull'esame di un'ampia gamma di materiali: standard formativi per le attività di apprendistato predisposti da alcune Regioni (Liguria, Abruzzo, Basilicata), standard formativi regionali per le attività di formazione iniziale di base (Piemonte, Emilia Romagna), indagini sui fabbisogni realizzate dagli Organismi bilaterali nazionali (OBNF e EBNA), progettazione didattica elaborata dai vari enti di formazione che hanno preso parte ai progetti sperimentali.

Dopo un primo ciclo di incontri, i gruppi di esperti per i settori metalmeccanico ed edile hanno prodotto il documento allegato che rappresenta una prima risposta al mandato della Commissione nazionale.

Nel corso di un incontro tenuto il 24 luglio scorso, la stessa Commissione ha ritenuto il documento in linea con le richieste iniziali, adeguato a fornire indicazioni per la programmazione e la progettazione di interventi di formazione esterna coerenti con le esigenze formative delle imprese e degli apprendisti.

Si è quindi dato mandato al Ministero del lavoro e delle politiche sociali di dare la più ampia diffusione al documento.

Le competenze professionalizzanti per i settori metalmeccanico ed edile

I gruppi di esperti – come detto in precedenza – sono stati nominati dai soggetti rappresentati nell'ambito della Commissione di lavoro e risultano quindi così composti:

a) gruppo per il settore metalmeccanico:

- Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca (Bruno Seravalli);
- Regione Abruzzo (Nicola Allegrini);
- Regione Emilia Romagna (Gianni Bellentani);
- Regione Piemonte (Mauro Borghi);
- Regione Veneto (Santo Romano);
- Organizzazioni artigiane (Marco Ciolella);
- CONFAPI (Carmen Conte);
- Confindustria (Licia Devalle);
- CGIL (Nando Di Lauro);
- UIL (Antonio Messia);
- CISL (Bruno Vitali).

b) gruppo per il settore edile:

- Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca (Fernando D'Alfonso);
- Regione Campania (Pasquale Marziali);
- Regione Toscana (Bruno Ferrari);
- CGIL (Giovanni Carapella);
- Organizzazioni artigiane (Bruno Gobbi);
- Confindustria (Rossella Martino);
- CISL (Giuseppe Virgilio).

I due gruppi di esperti hanno elaborato il documento allegato che rispetta l'obiettivo di individuare raggruppamenti omogenei delle figure professionali presenti nel settore, le aree di attività di ciascun raggruppamento e le relative competenze professionali necessarie.

I raggruppamenti di figure sono stati formati considerando tutte le figure professionali previste nei vari CCNL di settore (industria, artigianato, piccole e medie imprese associate a Confapi, cooperative e partecipazioni statali), in relazione alle macro aree di attività del processo di produzione (Programmazione e progettazione, Produzione, Montaggio e manutenzione, Logistica, Amministrazione e Commerciale). Nell'ambito dei vari CCNL sono state considerate solo le figure per le quali è possibile l'assunzione in apprendistato, escludendo tutte le figure di responsabilità o i profili tecnici legati a professionalità di alto livello.

I raggruppamenti emersi, che sono definiti in relazione ad una figura professionale di riferimento, sono quindi i seguenti:

a) Settore Metalmeccanico:

- Addetto agli impianti ed ai processi metallurgici e meccanici,
- Addetto alle macchine utensili,
- Montatore/installatore/attrezzista/manutentore meccanico,
- Montatore/installatore/manutentore elettrico-elettromeccanico-elettronico,
- Addetto alla manutenzione automezzi,
- Addetto alla gestione della produzione,
- Addetto all'ufficio tecnico e progettazione,
- Addetto al controllo e collaudo di qualità,
- Addetto ai servizi logistici,
- Addetto all'amministrazione ed agli affari generali aziendali;

b) Settore edile:

- Tecnico per l'edilizia,
- Addetto alle strutture,
- Addetto alle macchine,
- Addetto alle finiture,
- Addetto alla lavorazione della pietra, del marmo e del materiale lapideo,
- Addetto alla lavorazione del legno.

Al fine di facilitare alle Regioni la costituzione dei gruppi-classe per la formazione – che avviene sulla base delle qualifiche assegnate agli apprendisti dalle aziende che normalmente fanno riferimento ai CCNL – si è ritenuto di specificare quali figure professionali sono comprese in ogni raggruppamento. Si tratta ovviamente di un elenco non esaustivo, ma che considera la maggior parte delle figure “dichiarate” dalle imprese.

Per ogni raggruppamento di figure è stata definita l'area di attività, intesa come insieme delle attività lavorative caratteristiche del raggruppamento, con riferimento ai compiti che generalmente un apprendista compie.

A partire dalle aree di attività individuate, per ogni gruppo di figure sono state definite le competenze professionali necessarie, tenendo conto degli obiettivi definiti dal DM 20 maggio 1999. Le competenze professionali rappresentano anche gli obiettivi formativi della formazione esterna a carattere professionalizzante, obiettivi che l'apprendista dovrebbe raggiungere al termine di un percorso completo di formazione esterna, ovvero di un percorso che copra l'intera durata del contratto.

Ovviamente, la formazione esterna è parte di un percorso complessivo di crescita professionale, che avviene in un sistema in alternanza; nell'alternanza, le competenze acquisite all'interno della formazione esterna al luogo di lavoro sono costantemente rafforzate e ampliate attraverso l'esercizio delle stesse competenze nell'attività lavorativa.

È opportuno sottolineare che i documenti per i settori metalmeccanico ed edile sono stati elaborati solo a fini formativi, e quindi i raggruppamenti di figure, l'individuazione delle aree di attività e delle competenze professionali non hanno alcun effetto automatico sui contratti collettivi, se non quello concordato dalle parti nell'ambito della loro autonomia contrattuale.

Le specificità settoriali

Rispetto all'impianto complessivo illustrato, il documento elaborato presenta delle specificità settoriali.

In primo luogo, il gruppo del settore metalmeccanico ha formulato una proposta che abbraccia tutte le figure previste dal contratto, e quindi anche quelle che rientrano in macro-aree trasversali (Logistica, Amministrazione e Commerciale), comuni a molti settori. In particolare per le figure della macro-area "Amministrazione" si è proceduto solo ad un primo raggruppamento di figure professionali, mentre si rinvia l'individuazione delle competenze professionali ad un gruppo di esperti costituito ad hoc.

Inoltre, per il settore metalmeccanico le competenze professionali individuate sono quelle comuni a tutti i profili professionali compresi in ogni raggruppamento: ad esempio, nel gruppo "Montatore/ installatore/ attrezzista/ manutentore meccanico" non sono specificate le competenze proprie del termoidraulico (figura esemplificativa), che rimangono parzialmente distinte da quelle dell'attrezzista, ma solo quelle che accomunano entrambe le figure.

Lo scopo di tale impianto è garantire una formazione professionalizzante di base, che consenta tanto una comprensione del processo di produzione, quanto l'acquisizione delle competenze tecniche fondamentali per lavorare in una determinata area produttiva.

Il gruppo del settore edile ha deciso di concentrarsi solo sulle figure non considerate dal gruppo metalmeccanico. Per esigenze formative si è ritenuto necessario distinguere le figure tecniche dalle figure operaie.

Per le figure tecniche, è stato individuato un primo gruppo di competenze professionali che è comune a tutte le figure; tuttavia, proprio in considerazione del livello di professionalità richiesto e quindi della necessità di prevedere anche una formazione di "specializzazione", sono stati individuati tre ulteriori gruppi di competenze professionali che corrispondono a indirizzi della figura identificata di "tecnico per l'edilizia" (progettazione, gestione di impresa, gestione di cantiere).

Per le figure operaie, le competenze professionali sono state identificate in relazione a sette aree di contenuto, ritenute strategiche per lo sviluppo della professionalità anche in relazione alle innovazioni di processo e di prodotto in corso nel settore. Tali aree sono comuni a tutte le figure ma vengono poi declinate in relazione a ciascun gruppo.

Le aree sono: formazione preliminare, lettura del disegno tecnico, area metrico-geometrica, i materiali e le macchine, le tecniche produttive, la sicurezza, lo smaltimento dei rifiuti, le comunicazioni nel lavoro.

I titoli di studio idonei

Sempre sulla linea di quanto stabilito dall'articolo 16 della legge 196/97, i gruppi di lavoro hanno elaborato una tabella comparativa che indica, per ogni raggruppamento di figure professionali, i titoli di studio che si ritengono "idonei". Si tratta di quei titoli di studio per i quali possono essere riconosciute riduzioni dell'impegno di formazione esterna, così come previsto dal secondo comma dell'articolo 16.

Per individuare le idoneità sono state comparate le competenze professionali individuate come obiettivi formativi, con i programmi scolastici. Infatti le idoneità sono state considerate solo in relazione al sistema di istruzione; data la varietà delle qualifiche rilasciate dalle Regioni (rispetto alle denominazioni ed ai contenuti), è opportuno che ogni Regione definisca autonomamente le idoneità.

Gli sviluppi del presente lavoro

La Commissione nazionale di lavoro ha ritenuto opportuno dare la massima diffusione al documento sulle competenze professionali elaborato dai gruppi di esperti dei settori metalmeccanico ed edile; si tratta infatti di uno strumento efficace a dare indicazioni al territorio per una progettazione formativa adeguata a rispondere alle esigenze delle imprese e degli apprendisti.

Quale strumento indicativo, il documento deve essere inteso come flessibile, aperto a consentire al territorio di specificare alcune competenze rispetto alle lavorazioni locali e/o di aggiungere ulteriori obiettivi formativi. Inoltre, la durata variabile dei contratti e la mancanza di un sistema di offerta in grado di coinvolgere tutta l'utenza impongono di considerare gli obiettivi individuati quali obiettivi di "riferimento", che possano essere conseguiti a diversi livelli, a seconda delle caratteristiche dell'utenza e della durata effettiva delle attività di formazione esterna.

In questa prospettiva, le specificità professionali non si perdono, ma rimane competenza del territorio individuare, sulla base delle caratteristiche della domanda locale di formazione e degli obiettivi minimi indicati a livello nazionale, particolari specializzazioni o un maggiore dettaglio nella determinazione degli obiettivi.

La varietà delle imprese (rispetto al prodotto, all'organizzazione del lavoro ed al numero di addetti), il carattere di novità della proposta ed il permanere di questioni aperte (la differente durata dei contratti e la mancanza di un sistema consolidato dell'offerta) hanno suggerito l'opportunità di affiancare, alla diffusione del documento sulle competenze professionali, l'avvio di una sperimentazione nazionale. Il progetto, promosso dal Ministero del lavoro a valere sulle Azioni di sistema in raccordo con le Regioni, dovrebbe avere più obiettivi:

- verificare l'adeguatezza della proposta rispetto alle caratteristiche del settore e la sua fattibilità rispetto alla durata della formazione esterna;

- individuare le eventuali modifiche da apportare alla proposta;
- costruire gli standard formativi relativi alle competenze.

Infatti, l'obiettivo ulteriore è quello di affiancare all'elencazione degli obiettivi formativi, la definizione degli standard di competenza. Si è quindi ritenuto opportuno che i gruppi di settore continuino la propria attività per delineare il quadro progettuale della sperimentazione, monitorarne l'andamento e i risultati, con l'obiettivo di pervenire alla definizione degli standard di competenza.

3.1.3 • Gli obiettivi formativi per il settore metalmeccanico

Addetto agli impianti ed ai processi metallurgici e meccanici

Figure professionali: Addetto conduzione impianti, Addetto impianti sistemi automatizzati, Colatore, Fonditore, Laminatore, Verniciatore, Stampatore, Formatore a mano, Animista a mano, Carpentiere in ferro, Tagliatore con fiamma, Saldatore.

Area di attività: L'addetto che, avendo presente il ciclo di produzione e la documentazione tecnica predisposta, utilizza l'impianto già programmato e funzionante per i diversi processi metallurgici, tiene monitorato il processo e verifica il prodotto finale.

Conoscenze e competenze professionali:

- Conoscere le caratteristiche del settore di appartenenza dell'apprendista e dei principali processi e tecnologie di fabbricazione e trasformazione
- Possedere una visione "sistemica" che permetta di individuare i collegamenti tra i diversi sub-settori merceologici in una logica di filiera
- Conoscere il ruolo della propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo ed il ciclo produttivo di riferimento, le procedure previste dal S.Q.A.
- Leggere ed interpretare documentazione tecnica di pertinenza: il disegno tecnico del particolare da produrre, il relativo ciclo di lavoro e scheda di controllo qualità
- Conoscere ed applicare gli elementi di base della tecnologia meccanica e della meccanica delle macchine e conoscere le principali caratteristiche della componentistica degli impianti
- Conoscere le caratteristiche dei materiali in funzione del loro utilizzo e della tipologia di lavorabilità
- Saper intervenire sull'impianto utilizzato con operazioni di carico e scarico anche utilizzando apparecchiature di sollevamento
- Saper eseguire la saldatura elettrica e ossidoacetilenica con tecnologia manuale e/o automatizzata
- Essere in grado di monitorare la qualità del prodotto in uscita, compilando la scheda di auto-controllo riportando i dati rilevati richiesti
- Saper registrare i dati tecnici ed i risultati del processo lavorativo
- Saper effettuare interventi di manutenzione ordinaria e essere in grado di collaborare con i tecnici della manutenzione nelle operazioni di manutenzione preventiva e straordinaria
- Conoscere e utilizzare gli strumenti di misura e di controllo previsti dalla scheda di controllo qualità ricevuta
- Conoscere e saper utilizzare le più comuni attrezzature da banco
- Saper utilizzare il computer per ottenere informazioni necessarie allo svolgimento della propria attività
- Conoscere ed applicare la normativa antinfortunistica riferita al ruolo
- Conoscere le innovazioni di processo di prodotto e di contesto

Addetto alle macchine utensili

Figure professionali: Addetto macchine attrezzate, Fresatore, Tornitore, Addetto macchine a controllo numerico.

Area di attività: L'addetto, sulla base di prescrizioni o cicli di lavoro o disegni, utilizzando anche procedure informatiche, conduce macchine operatrici mettendone appunto la regolazione e controllando la qualità del prodotto anche attraverso variazione dei parametri tecnici di processo; è in grado di intervenire in operazioni di manutenzione ordinaria e preventiva.

Conoscenze e competenze professionali:

- Conoscere le caratteristiche del settore di appartenenza dell'apprendista e dei principali processi e tecnologie di fabbricazione e trasformazione
- Possedere una visione "sistemica" che permetta di individuare i collegamenti tra i diversi sub-settori merceologici in una logica di filiera
- Conoscere il ruolo della propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo ed il ciclo
- Leggere ed interpretare la documentazione tecnica di pertinenza: il disegno tecnico del particolare, il relativo ciclo di lavorazione e la scheda controllo qualità, la scheda utensili, la scheda origini pezzo
- Conoscere ed applicare gli elementi di base della tecnologia meccanica e della meccanica delle macchine
- Conoscere le caratteristiche dei materiali in funzione del loro utilizzo e della tipologia di lavorabilità
- Conoscere ed usare le tecniche e gli strumenti di misura previsti dalla scheda di controllo qualità ricevuta
- Conoscere le caratteristiche ed il funzionamento delle macchine anche a CNC (fresatrici, torni, rettifiche, saldatrici, centri di tornitura, centri di lavoro, ecc.) e capacità di lavoro della macchina
- Essere in grado di collaborare con l'attrezzista per le operazioni di installazione degli attrezzi sulle macchine
- Conoscere e preparare gli utensili necessari per la lavorazione (montaggio, codifica, pre-setting) in base alla scheda utensili ricevuta, sostituirli e provvedere alla loro manutenzione garantendo lo standard qualitativo richiesto dalla scheda controllo qualità
- Saper eseguire le operazioni di misura previste dalla scheda controllo qualità e registrare i dati rilevati garantendo lo standard qualitativo richiesto in autocontrollo
- Saper effettuare interventi di manutenzione ordinaria e essere in grado di collaborare con i tecnici della manutenzione nelle operazioni di manutenzione preventiva e straordinaria
- Saper effettuare semplici lavorazioni su banco
- Saper registrare i dati tecnici relativi al lavoro svolto ed ai risultati
- Conoscere i principi base dell'informatica e dei linguaggi di programmazione utilizzati
- Conoscere ed applicare la normativa antinfortunistica riferita al ruolo
- Conoscere le innovazioni di processo di prodotto e di contesto

Montatore/installatore/attrezzista/manutentore meccanico

Figure professionali: Riparatore, Tubista, Tubista impianti termosanitari e di condizionamento, Ramista, Primarista, Montatore macchinario, Manutentore meccanico, Costruttore su banco (calibrista), Costruttore su macchine, Manutentore meccanico, Installatore impianti, Attrezzista, Attrezzatore di macchine.

Area di attività: L'addetto, sulla base di indicazioni, schede di manutenzione preventiva, disegni tecnici o schemi o cicli di lavorazione, esegue lavori di precisione e di natura complessa, per la costruzione/adattamento, riparazione, manutenzione al banco o su macchine operatrici, montando le attrezzature o macchinari o loro parti o impianti anche termosanitari con controllo e messa a punto degli stessi.

Conoscenze e competenze professionali:

- Conoscere le caratteristiche del settore di appartenenza dell'apprendista e dei principali processi e tecnologie di fabbricazione e trasformazione
- Possedere una visione "sistemica" che permetta di individuare i collegamenti tra i diversi sub-settori merceologici in una logica di filiera
- Conoscere il ruolo della propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo ed il ciclo produttivo di riferimento, le procedure previste dal S.Q.A.
- Leggere ed interpretare la documentazione tecnica di pertinenza, compresa quella inerente l'impiantistica termotecnica: disegno di insieme e dei particolari, distinta base tecnica, ciclo di montaggio, scheda controllo qualità, piani di manutenzione preventiva
- Conoscere ed applicare gli elementi di base della tecnologia meccanica e della meccanica delle macchine, compresi elementi di elettromeccanica
- Conoscere le caratteristiche tecnologiche e meccaniche dei materiali impiegati nella costruzione del prodotto
- Conoscere la gestione del processo di montaggio, saper sviluppare un programma di montaggio, saper eseguire il montaggio di gruppi o sottogruppi meccanici e sapere dove intervenire con lavorazioni su banco, anche tramite la saldatura, e con le macchine utensili, per adattamenti eventualmente richiesti
- Saper eseguire la messa a punto delle macchine attrezzate e la regolazione degli impianti e modificare i complessi attrezzati esistenti in modo da variare le prestazioni finali
- Saper registrare i dati tecnici relativi al lavoro svolto ed ai risultati
- Saper effettuare interventi di manutenzione ordinaria ed essere in grado di operare con colleghi in manutenzione preventiva e straordinaria degli impianti
- Conoscere gli strumenti e le tecniche di misura e di controllo per effettuare quanto richiesto dalla scheda controllo qualità ricevuta
- Conoscere gli strumenti ed i macchinari di lavoro, compresi quelli per l'attrezzaggio
- Conoscere le caratteristiche della componentistica meccanica ed elettromeccanica
- Saper utilizzare lo strumento informatico per la stesura della documentazione necessaria
- Conoscere ed applicare la normativa antinfortunistica riferita al ruolo
- Conoscere le innovazioni di processo di prodotto e di contesto

Montatore/Installatore/Manutentore elettrico-elettromeccanico-elettronico

Figure professionali: Guardafili, Giuntista, Installatore impianti elettrici, Manutentore elettrico, Addetto montaggio parti elettroniche, Addetto montaggio parti elettromagnetiche, Addetto cabine produzione e trasformazione elettrica, Cablatore, Installatore impianti di sicurezza, Installatore impianti telefonia interna, Installatore impianti hardware, Tecnico hardware, Riparatori di elettrodomestici - radio e TV, Riparatori di impianti di ricezione, Attrezzista linee telefoniche, Antennista radar.

Area di attività: L'operatore, sulla base di disegni tecnici, interviene nel montaggio, ripristino, o riparazione di impianti elettrici di alta e bassa tensione, impianti elettronici e informatici e delle relative parti, di computers e di impianti di ricezione anche satellitare nonché di reti telefoniche e telematiche utilizzando anche strumentazione informatica, con controllo e messa a punto o in servizio con le opportune verifiche

Conoscenze e competenze professionali:

- Conoscere le caratteristiche del settore di appartenenza dell'apprendista e dei principali processi e tecnologie di fabbricazione e trasformazione
- Possedere una visione "sistemica" che permetta di individuare i collegamenti tra i diversi sub-settori merceologici in una logica di filiera
- Conoscere il ruolo della propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo ed il ciclo produttivo di riferimento, le procedure previste dal S.Q.A.
- Conoscere e applicare la normativa di settore
- Leggere e interpretare la documentazione tecnica di pertinenza: schemi elettrici anche con componentistica elettronica, capitolati, piani della qualità con livelli standard qualitativi per componentistica e circuitazione
- Conoscere le caratteristiche tecnologiche dei materiali
- Conoscere gli elementi di base dell'elettrotecnica e dell'elettronica
- In riferimento allo schema dato saper scegliere i materiali ed i componenti necessari e realizzare in autonomia impianti di illuminazione e distribuzione elettrica in ambito civile
- Collaborare alla messa a punto di impianti e macchine elettriche e partecipare al loro collaudo
- In riferimento allo schema dato individuare i componenti anche elettronici di quadri di comando controllo e regolazione di macchine ed impianti, operare il cablaggio delle apparecchiature e la installazione del quadro a bordo macchina
- Conoscere e saper gestire tramite tecnologia PLC circuiti elettropneumatici ed oleodinamici
- Saper installare reti di distribuzione anche informatica di tipo LAN ed intervenire su reti a banda larga
- Saper eseguire le lavorazioni meccaniche che possono essere richieste per la realizzazione degli impianti (alloggiamento apparecchiature,...)
- Conoscere e identificare i problemi elettrici in fase di manutenzione degli impianti elettrici civili e/o industriali
- Conoscere i metodi da applicare ed essere in grado di effettuare una ricerca guasti

- Saper controllare le riparazioni eseguite e saper eseguire una prova di ripristino
- Registrare sulla documentazione tecnica le fasi del lavoro ed i risultati
- Conoscere ed utilizzare gli strumenti e le tecniche di misura e di controllo specifici per gli impianti elettrici
- Conoscere gli strumenti ed i macchinari di lavoro
- Saper utilizzare lo strumento informatico per la stesura della documentazione necessaria
- Conoscere ed applicare la normativa antinfortunistica riferita al ruolo.
- Conoscere le innovazioni di processo di prodotto e di contesto

Addetto alla manutenzione mezzi di trasporto

Figure professionali: Elettrauto, Autoriparatore, Carrozziere, Gommista.

Area di attività: L'operatore è in grado, con l'ausilio di disegni o guide tecniche, di smontare, rimontare e revisionare gruppi propulsori-organismi di trasmissione/direzione, impianti elettrici e componenti elettroniche di mezzi di trasporto, effettuando controlli e regolazioni anche con strumenti diagnostici informatici; inoltre è in grado di intervenire per ripristinare o sostituire parti della scocca e della carrozzeria degli stessi automezzi

Conoscenze e competenze professionali:

- Conoscere le caratteristiche del settore di appartenenza dell'apprendista e dei principali processi e tecnologie di fabbricazione e trasformazione
- Possedere una visione "sistemica" che permetta di individuare i collegamenti tra i diversi sub-settori merceologici in una logica di filiera
- Conoscere il ruolo della propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo ed il ciclo produttivo di riferimento, le procedure previste dal S.Q.A.
- Leggere ed interpretare la documentazione tecnica di pertinenza
- Conoscere le caratteristiche tecnologiche dei materiali
- Saper scegliere e acquisire il materiale necessario
- Saper effettuare interventi sui differenti impianti degli automezzi
- Saper emettere una diagnosi in base ad un esame metodico delle anomalie
- Essere in grado di decidere il metodo di riparazione ed effettuare le riparazioni sulla base dell'ordine dei lavori
- Saper valutare il livello di usura e l'idoneità residua dei pezzi di ricambio
- Saper effettuare interventi di manutenzione ordinaria compresa la messa a punto, la riparazione e la sostituzione di tutti i pezzi di ricambio necessari
- Saper effettuare la messa a punto e la sostituzione di tutte le componenti
- Saper installare accessori che rientrano nell'ambito delle ordinarie mansioni del riparatore
- Saper effettuare piccoli interventi di verniciatura
- Saper registrare i dati tecnici relativi al processo lavorativo ed ai risultati
- Conoscere ed usare gli strumenti, le attrezzature e i sistemi di controllo, con particolare riferimento alla strumentazione elettronica ed informatica

- Saper utilizzare lo strumento informatico per la stesura della documentazione necessaria
- Conoscere e saper usare gli strumenti di misura, verifica e di controllo
- Conoscere ed applicare la normativa antinfortunistica riferita al ruolo
- Conoscere le norme e le procedure per prevenire comportamenti che danneggiano l'ambiente
- Conoscere le innovazioni di processo di prodotto e di contesto

Addetto alla gestione della produzione

Figure di riferimento: Programmatore di produzione, Metodista di lavorazioni meccaniche.

Area di attività: L'addetto segue ed organizza il processo produttivo, sulla base del programma di produzione; ottimizza i flussi e l'intero ciclo di produzione e sceglie la soluzione organizzativa ottimale anche mediante la rilevazione diretta dei tempi di lavorazione al fine del miglioramento della modalità di esecuzione, intervenendo in caso di anomalie e collaborando per la definizione dei cicli e delle attrezzature occorrenti

Conoscenze e competenze professionali:

- Conoscere le caratteristiche del settore di appartenenza dell'apprendista e dei principali processi e tecnologie di fabbricazione e trasformazione
- Possedere una visione "sistemica" che permetta di individuare i collegamenti tra i diversi sub-settori merceologici in una logica di filiera
- Conoscere il ruolo della propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo ed il ciclo produttivo di riferimento, le procedure previste dal S.Q.A.
- Leggere ed interpretare la documentazione tecnica di pertinenza: disegno di insieme e dei particolari, distinta base tecnica, ciclo di lavorazione, scheda controllo qualità.
- Conoscere ed applicare gli elementi di base della tecnologia meccanica e della meccanica delle macchine e conoscere le principali caratteristiche della componentistica degli impianti
- Essere in grado di collaborare nella preparazione dei programmi per MUCN anche con utilizzo di sistemi CAM
- Saper compilare la distinta base ed assegnare la codifica
- Essere in grado di collaborare a individuare eventuali soluzioni organizzative e tecniche diverse in caso di difficoltà
- Saper interagire con la Progettazione e la Programmazione e con gli operatori addetti all'automazione e all'informatizzazione del lavoro
- Essere in grado di collaborare alla compilazione del ciclo di lavoro
- Saper utilizzare lo strumento informatico per la stesura della documentazione necessaria
- Conoscere ed applicare la normativa antinfortunistica riferita al ruolo
- Conoscere le norme e le procedure per prevenire comportamenti che danneggiano l'ambiente
- Conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

Addetto all'ufficio tecnico e progettazione

Figure professionali: Addetto lucidi e trascrizione disegni al CAD, Disegnatore e lucidista particolareggiato, Modellista in legno (prototipizzazione per la carrozzeria).

Area di attività: L'addetto, sulla base di indicazioni o con riferimento a schemi esistenti, esegue disegni costruttivi meccanici o elettrici con l'ausilio di stazioni computerizzate di sistemi CAD, definendo dimensioni, quote, materiali, tolleranze anche attraverso la costruzione di modelli; prepara la distinta dei materiali, attraverso l'elaborazione di programmi automatici necessari all'esecuzione dei cicli lavorativi, intervenendo anche durante la loro messa a punto

Conoscenze e competenze professionali:

- Conoscere le caratteristiche del settore di appartenenza dell'apprendista e dei principali processi e tecnologie di fabbricazione e trasformazione
- Possedere una visione "sistemica" che permetta di individuare i collegamenti tra i diversi sub-settori merceologici in una logica di filiera
- Conoscere il ruolo della propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo ed il ciclo produttivo di riferimento, le procedure previste dal S.Q.A.
- Conoscere la normativa di settore
- Leggere ed interpretare progetti e schemi logici e la documentazione tecnica relativa
- Conoscere le tecnologie meccanica e/o elettrica e/o elettronica
- Conoscere e realizzare il disegno tecnico meccanico e/o elettrico e/o elettronico con strumenti tradizionali e con l'utilizzo di sistemi CAD; rappresentare, attraverso una codifica completa, le caratteristiche sulla natura, sulla geometria e sulle dimensioni del/dei componente disegnato
- Essere in grado di garantire la trasferibilità delle informazioni tra utenti diversi e favorire l'integrazione del disegno-progetto con le altre fasi del processo produttivo
- Saper utilizzare lo strumento informatico per la stesura della documentazione necessaria
- Conoscere ed applicare la normativa antinfortunistica riferita al ruolo
- Conoscere le innovazioni di processo di prodotto e di contesto

Addetto al controllo ed al collaudo di qualità

Figure professionali: Collaudatore, Addetto prove di laboratorio, Addetto sala prove, Operatore di laboratorio, Addetto controllo qualità.

Area di attività: L'addetto interagisce sia esternamente che all'interno dell'azienda con le altre funzioni quali la produzione e l'ufficio tecnico, è in grado di verificare che il prodotto sia conforme ai requisiti richiesti, è in grado di verificare la fattibilità in base a standard qualitativi di accettabilità, controlla il processo produttivo utilizzando strumentazioni e prove di laboratorio.

Conoscenze e competenze professionali:

- Conoscere le caratteristiche del settore di appartenenza dell'apprendista e dei principali processi e tecnologie di fabbricazione e trasformazione
- Possedere una visione "sistemica" che permetta di individuare i collegamenti tra i diversi sub-settori merceologici in una logica di filiera
- Conoscere il ruolo della propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo ed il ciclo produttivo di riferimento, le procedure previste dal S.Q.A.
- Leggere ed interpretare la documentazione tecnica di pertinenza
- Conoscere le caratteristiche tecnologiche dei materiali
- Saper utilizzare la metodologia e la strumentazione adeguata per effettuare il collaudo, comprese le prove meccaniche e di funzionalità, in riferimento a quanto richiesto dalla scheda controllo qualità
- Conoscere ed applicare i metodi per le verifiche di conformità del prodotto finito o semilavorato
- Saper verificare le schede di autocontrollo pervenute dalla Produzione
- Conoscere ed usare la documentazione tecnica per registrare le fasi del lavoro ed i risultati
- Conoscere i metodi, le tecniche e gli strumenti di controllo e collaudo
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti di misura manuali e computerizzati
- Saper utilizzare lo strumento informatico per la stesura della documentazione necessaria
- Conoscere ed applicare la normativa antinfortunistica riferita al ruolo
- Conoscere le norme e le procedure per prevenire comportamenti che danneggiano l'ambiente
- Conoscere la normativa internazionale sulla certificazione di qualità e le procedure relative alla gestione degli strumenti
- Conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

Addetto ai servizi logistici

Figure professionali: Imballatore, Conduttore mezzi di trasporto, Gruista, Imbragatore magazzino.

Area di attività: L'addetto, grazie alla conoscenza del processo produttivo, collabora nella gestione del flusso delle materie prime, dei semilavorati e del prodotto finito, anche attraverso sistemi informatici interni; è in grado di provvedere alla gestione delle materie prime, dei semilavorati e del prodotto finito, ed alla loro movimentazione, attraverso sistemi automatizzati o con automezzi di diversa natura per lo spostamento ed il trasporto del materiale; è in grado di eseguire la manutenzione ordinaria dei mezzi utilizzati

Conoscenze e competenze professionali:

- Conoscere le caratteristiche del settore di appartenenza dell'apprendista e dei principali processi e tecnologie di fabbricazione e trasformazione
- Possedere una visione "sistemica" che permetta di individuare i collegamenti tra i diversi sub-settori merceologici in una logica di filiera

- Conoscere il ruolo della propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo ed il ciclo produttivo di riferimento, le procedure previste dal S.Q.A.
- Saper definire la movimentazione interna di grezzi, semilavorati, commerciali, prodotti finiti, sulla base della convenienza economica
- Saper definire i magazzini: accettazione, semilavorati, finiti, materie ausiliarie alla produzione
- Saper scegliere i mezzi da utilizzare per movimentare ed immagazzinare i prodotti
- Saper curare lo spostamento dei materiali anche attraverso l'uso delle macchine
- Saper effettuare la manutenzione ordinaria dei mezzi utilizzati
- Saper utilizzare lo strumento informatico per la stesura della documentazione necessaria
- Conoscere ed applicare la normativa antinfortunistica riferita al ruolo
- Conoscere le innovazioni di processo di prodotto e di contesto

Addetto all'amministrazione e ai servizi generali aziendali

Figure professionali: Segretario, Addetto compiti vari di ufficio, Centralinista telefonico, Contabile, Dattilografo, Stenodattilografo.

Area di attività: L'addetto è in grado di raccogliere, selezionare ed elaborare semplici informazioni e dati, lavorare su procedure ordinarie predeterminate e applicativi specifici, anche automatizzati, al fine di predisporre e compilare la documentazione e la modulistica relativa; è in grado di produrre corrispondenza commerciale, comunicazioni telefoniche, comunicazioni interne con strumenti adeguati compresi quelli telematici, smistare documenti cartacei ed informatici, organizzare, accedere a ed utilizzare archivi.

Conoscenze e competenze professionali:

Le conoscenze e competenze professionali per il gruppo di figure che fa riferimento all'"Addetto all'amministrazione e ai servizi generali aziendali" saranno individuate nell'ambito di un gruppo di esperti di questa area trasversale.

3.1.4 • I titoli di studio ritenuti idonei rispetto ai gruppi di figure professionali individuati per il settore metalmeccanico

Raggruppamenti	Qualifica triennale (Rilasciata dagli Istituti professionali)	Diplomi quinquennali (Rilasciati o dagli Istituti professionali o dagli Istituti tecnici industriali)
1. Addetto all'amministrazione e ai servizi generali aziendali	Operatore della gestione aziendale Operatore dell'impresa turistica Operatore dei servizi di ricevimento e segreteria	Tecnico della gestione aziendale Tecnico dei servizi turistici Ragioniere (varie specializzazioni) Perito Commerciale (varie sperimentazioni) Perito aziendale (varie sperimentazioni)
2. Addetto ai servizi logistici	Nessuno	Nessuno
3. Addetto all'ufficio tecnico e progettazione	Operatore meccanico	Tecnico delle industrie meccaniche Perito industriale
4. Addetto alla gestione della produzione		Tecnico delle industrie meccaniche Perito industriale
5. Addetto impianti e processi metalurgici e metalmeccanici		Tecnico delle industrie meccaniche Tecnico dei sistemi energetici Perito industriale per la meccanica Perito industriale termotecnico
6. Addetto alle macchine utensili	Operatore meccanico	Tecnico delle industrie meccaniche
7. Montatore/installatore/manutentore/attrezzista meccanico	Operatore meccanico Operatore termico	Tecnico delle industrie meccaniche Tecnico dei sistemi energetici Perito industriale settore meccanico
8. Montatore/installatore/manutentore elettrico – elettromeccanico-	Operatore elettrico Operatore elettronico Operatore delle telecomunicazioni	Tecnico delle industrie elettriche elettroniche Perito industriale per l'elettronica Perito industriale per l'elettrotecnica Perito industriale per l'informatica Perito industriale per le telecomunicazioni
9. Addetto al controllo ed al collaudo di qualità		Tecnico delle industrie meccaniche Perito industriale
10. Manutentore mezzi di trasporto	Operatore termico (specializzazione motoristi)	Tecnico dei sistemi energetici (settore auto)

Nota: per ciascun profilo le qualifiche e i diplomi corrispondenti sono stati individuati con il criterio dell'individuazione delle competenze in uscita corrispondenti in tutto, ma più spesso almeno in parte, a quelle previste dalla formazione in apprendistato.

3.1.5 • Gli obiettivi formativi per il settore edile

Tecnico per l'edilizia

Figure professionali: Disegnatore ed aiuto progettista CAD, Tecnico di gestione commessa, Tecnico di conduzione cantiere e di contabilità dei lavori.

Aree di attività: Progettazione, conduzione tecnica e contabile dei cantieri edili; gestione tecnica e/o amministrativa del processo produttivo, delle fasi lavorative e delle principali tecnologie; redazione di Capitolati, computi metrici, contabilità di lavori.

Conoscenze e competenze professionali comuni:

- Conoscere il cantiere edile nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- Possedere sufficienti capacità di relazionarsi in ambito organizzativo
- Conoscere la normativa sull'appalto pubblico e la contabilità dei LL.PP.
- Conoscere le procedure da seguire per la preparazione, in corso d'opera ed in sede finale, degli appalti
- Conoscere il "project financing"
- Conoscere il quadro normativo europeo ed italiano in materia di salute e di prevenzione degli infortuni negli ambienti di lavoro in edilizia
- Conoscere la normativa nazionale e comunitaria relativa alla sicurezza nei cantieri
- Conoscere il quadro di riferimento delle normative legate alla certificazione di qualità; saper implementare un sistema organizzativo e procedere all'adeguamento di alcune fasi operative sulla base di un manuale delle procedure predisposto
- Conoscere i principi per l'archiviazione delle informazioni
- Conoscere i materiali e gli impianti tecnologici
- Conoscere i mezzi d'opera ed il macchinario utilizzato nei cantieri edili
- Conoscere le innovazioni di processo, di prodotto e di contesto
- Conoscere la normativa in materia ambientale e gestione dei rifiuti
- Saper utilizzare un programma di videoscrittura e di foglio elettronico e saperne applicare le potenzialità nelle più comuni situazioni di gestione nell'impresa edile; sapersi collegare a reti telematiche
- Conoscere un programma CAD e saperne utilizzare le funzioni di base

Competenze professionali indirizzo "progettazione":

- Saper utilizzare un programma CAD per realizzare autonomamente elaborati grafici anche tridimensionali
- Saper realizzare progetti esecutivi architettonici, strutturali ed impiantistici con l'ausilio di sistemi CAD nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria relativa alla sicurezza
- Utilizzare tecniche informatiche per la progettazione di strutture
- Saper realizzare la progettazione di elementi di arredo (in legno, in pietra ed altri materiali)

Competenze professionali indirizzo “gestione della commessa”:

- Saper redigere i computi metrici estimativi
- Saper applicare le tecniche di preventivazione e rilevazione dei costi
- Conoscere le fasi costruttive ed i loro concatenamenti
- Saper applicare le procedure di programmazione lavori ed analisi delle fasi operative del processo edilizio individuando le priorità, i tempi ed i relativi costi d'attuazione
- Conoscere i principi di gestione del magazzino e il rapporto tra magazzino e funzione amministrativa nei suoi aspetti di: registrazione, inventario, giacenza e operatività informatica
- Saper gestire il rapporto con fornitori e terzisti
- Saper collaborare in sinergia con la struttura dell'impresa, nello sviluppo di una gara d'appalto sia a committenza pubblica che privata
- Conoscere i mezzi d'opera ed il macchinario utilizzato nei cantieri edili
- Saper applicare la normativa nazionale e comunitaria relativa alla sicurezza nei cantieri
- Saper applicare la normativa in materia ambientale e gestione dei rifiuti

Competenze professionali indirizzo “gestione di cantiere”:

- Saper redigere i computi metrici estimativi e la documentazione relativa alla contabilizzazione dei lavori nei diversi stadi del processo produttivo
- Saper tracciare edifici o opere stradali, con particolare riguardo agli elementi più complessi
- Conoscere le fasi costruttive ed i loro concatenamenti
- Conoscere le problematiche e le tecniche di intervento di restauro e ristrutturazione
- Conoscere i principi di gestione del magazzino e saper gestire il rapporto con fornitori e terzisti
- Saper gestire i rapporti con il personale ed i soggetti terzi presenti all'interno del cantiere
- Essere in grado di verificare la qualità dei materiali e dei componenti e la loro conformità agli ordini
- Essere in grado di collaborare al coordinamento della gestione della sicurezza in cantiere
- Saper applicare la normativa nazionale e comunitaria relativa alla sicurezza nei cantieri
- Saper applicare la normativa in materia ambientale e gestione dei rifiuti

Addetto alle strutture

Figure professionali: Muratore, Carpentiere per casseforme, Ferraiolo, Pontatore, Addetto alle preparazioni di malte, cemento e calcestruzzo, Addetto alla produzione di prefabbricati.

Aree di attività: Realizzazione di murature in laterizio, pietra e pietra artificiale; realizzazione di intonaci; lavorazione del ferro tondo per cemento armato; esecuzione di casseforme in legno per le opere in cemento armato; assistenza all'installazione degli impianti e dei serramenti; preparazione e dosaggio di impasti: malte e c.l.s.; realizzazione di prefabbricati.

Conoscenze e competenze professionali:

(Formazione preliminare)

- Usare in sicurezza gli utensili e le attrezzature richiesti dalle lavorazioni in cui si è impegnati

- Organizzare il proprio posto di lavoro
- Leggere e tradurre in attività un elaborato grafico in scala
- Calcolare superfici e volumi di un elemento tecnico e saper usare le proprietà delle figure geometriche per tracciarlo

(Lettura del disegno tecnico)

- Leggere ed interpretare il disegno tecnico in modo da individuare il sistema costruttivo (murature ordinarie, strutture intelaiate, etc.) e la forma, le dimensioni, le misure ed i materiali dell'elemento tecnico da eseguire
- Individuare tipi e caratteristiche degli impianti tecnici da installare nell'opera edile
- Utilizzare il disegno per comunicare le informazioni sulle modalità di costruzione dell'elemento tecnico da eseguire

(Area metrico-geometrica)

- Conoscere e saper individuare gli elementi spaziali e tecnici di cui è composta un'opera edile e le soluzioni tecniche adottate per la sua realizzazione
- Conoscere gli elementi per la tracciatura della pianta delle fondazioni di un'opera edile, delle partizioni interne, delle quote in altezza, delle rampe di una scala, delle coperture di un'opera edile, eseguendo le necessarie procedure per l'allineamento

(Materiali e macchine)

- Conoscere le caratteristiche ed il comportamento dei materiali
- Conoscere e saper utilizzare le diverse tecnologie di produzione, anche meccanica, degli impasti
- Usare in sicurezza gli attrezzi e gli utensili a mano ed a motore necessari alla lavorazione
- Conoscere le innovazioni di processo e di prodotto

(Tecniche produttive)

- Programmare la successione delle operazioni e saper predisporre gli utensili e gli attrezzi individuali di lavoro, le attrezzature ed i macchinari per eseguire in assoluta sicurezza ed a regola d'arte il tracciamento di un elemento tecnico
- Conoscere le fasi del processo edilizio, gli operatori coinvolti ed il loro ruolo
- Conoscere le innovazioni delle tecnologie di produzione e applicazione

(Sicurezza e smaltimento dei rifiuti)

- Conoscere e saper applicare la normativa vigente in materia di igiene, prevenzione e sicurezza in cantiere
- Conoscere e saper applicare la normativa in materia di selezione e smaltimento dei rifiuti

(Comunicazioni nel lavoro)

- Comunicare e sapersi coordinare con i compagni di lavoro per l'esatta esecuzione dei lavori
- Riferire in forma verbale e/o scritta al responsabile di cantiere il lavoro eseguito e saper redigere elenchi ordinati di materiali e attrezzature necessarie all'esecuzione del lavoro

- Leggere, comprendere e comunicare ai compagni di lavoro istruzioni tecniche sui lavori, sui materiali, sulle attrezzature, sui macchinari
- Conoscere i principi per l'archiviazione delle informazioni

Addetto alle macchine

Figure professionali: Gruista, Operatore macchine movimento terra, Operatore impianti di betonaggio, Operatore macchine per pavimentazione stradale bituminosa, Sondatore, Trivellatore.

Aree di attività: Movimentazione di carichi e materiali in cantiere; movimenti di terra e scavi; realizzazione di saggi e trivellazioni.

Conoscenze e competenze professionali:

(Formazione preliminare)

- Organizzare il proprio posto di lavoro
- Leggere e saper tradurre in attività un elaborato grafico progettuale in scala
- Calcolare e saper controllare plano-altimetricamente il lavoro svolto
- Conoscere elementi di motoristica e possedere nozioni essenziali per la manutenzione ordinaria e straordinaria delle macchine operatrici

(Lettura del disegno tecnico)

- Leggere e saper interpretare il disegno tecnico nell'ambito della specifica scala di riduzione e simbologia progettuale relativamente all'opera da eseguire

(Area metrico-geometrica)

- Definire e tracciare, utilizzando le necessarie procedure, quote, piani orizzontali ed in pendenza
- Conoscere e individuare gli elementi spaziali e tecnici di cui è composta l'opera edile e le soluzioni tecniche per la sua realizzazione per il corretto impiego delle macchine nello spostamento e movimento di materiali

(Materiali e macchine)

- Conoscere le caratteristiche ed il comportamento dei materiali
- Conoscere le caratteristiche geomorfologiche di terreni e rocce
- Usare gli attrezzi e gli utensili a mano e a motore della lavorazione in cui si è impegnati
- Conoscere le innovazioni tecnologiche del proprio settore di lavoro

(Tecniche produttive)

- Conoscere e saper individuare gli elementi spaziali e tecnici del cantiere su cui si opera
- Conoscere le fasi del processo edilizio, gli operatori coinvolti ed il loro ruolo
- Conoscere e saper applicare le norme per eseguire in sicurezza la lavorazione in cui si è impegnati
- Effettuare interventi di manutenzione ordinaria sulle macchine in dotazione ed uso

(Sicurezza e smaltimento dei rifiuti)

- Conoscere e saper applicare la normativa vigente in materia di igiene, prevenzione e sicurezza negli ambienti di lavoro in edilizia
- Conoscere e saper applicare la normativa in materia di selezione e smaltimento dei rifiuti

(Comunicazioni nel lavoro)

- Comunicare e sapersi coordinare con i compagni di lavoro per l'esatta esecuzione dei lavori
- Riferire in forma verbale e/o scritta ai responsabili di cantiere il lavoro eseguito e saper redigere elenchi ordinati di materiali e attrezzature necessarie all'esecuzione del lavoro
- Leggere, comprendere e comunicare ai compagni di lavoro istruzioni tecniche sui lavori, sui materiali, sulle attrezzature, sui macchinari
- Conoscere i principi per l'archiviazione delle informazioni

Addetto alle finiture

Figure professionali: Gessista, Decoratore, Stuccatore, Pittore/Imbianchino, Posatore (Piastrellista, Mosaicista, Parquetista), Intonacatore, Addetto agli isolamenti termici e acustici e impermeabilizzazioni.

Aree di attività: Realizzazione di opere di finitura: pavimentazioni, stucchi e intonaci decorativi; realizzazione di opere di pietra artificiale; realizzazione di opere di controsoffittature decorative e di pannellature isolanti; realizzazione di opere di impermeabilizzazione.

Conoscenze e competenze professionali:

(Formazione preliminare)

- Usare in sicurezza gli utensili e le attrezzature richiesti dalle lavorazioni in cui si è impegnati
- Organizzare il proprio posto di lavoro
- Leggere e tradurre in attività un elaborato grafico in scala
- Calcolare superfici e volumi di un elemento tecnico e saper usare le proprietà delle figure geometriche per tracciarlo

(Lettura del disegno tecnico)

- Ricavare dagli elaborati grafici il contesto formale e storico dell'elemento tecnico da eseguire
- Individuare i materiali, le forme e le misure dell'elemento tecnico da realizzare
- Utilizzare il disegno per comunicare le informazioni sulle modalità di costruzione dell'elemento tecnico da eseguire

(Area metrico-geometrica)

- Conoscere e saper individuare gli elementi spaziali e tecnici di cui è composta un'opera edile e le soluzioni tecniche adottate per la sua realizzazione
- Utilizzare gli elementi e gli strumenti metrico-geometrici (livella, metro, etc.), per la comprensione dell'elaborato grafico ed il trasferimento nell'esecuzione pratica

(Materiali e macchine)

- Conoscere le caratteristiche ed il comportamento dei materiali
- Individuare i materiali con cui va costruito l'elemento tecnico da eseguire
- Usare in sicurezza gli attrezzi e gli utensili a mano ed a motore della lavorazione in cui si è impegnati
- Conoscere e saper dosare i diversi tipi di malte, i componenti specifici tradizionali ed innovativi per il loro utilizzo in situazione data
- Conoscere le innovazioni di processo e di prodotto

(Tecniche produttive)

- Programmare la successione delle operazioni e saper predisporre gli utensili e gli attrezzi individuali di lavoro, le attrezzature ed i macchinari per eseguire in assoluta sicurezza ed a regola d'arte il tracciamento di un elemento tecnico
- Conoscere le fasi del processo edilizio, gli operatori coinvolti ed il loro ruolo
- Conoscere le innovazioni delle tecnologie di produzione ed applicazione
- Conoscere e saper applicare le tecniche di fissaggio e posa

(Sicurezza e smaltimento dei rifiuti)

- Conoscere e saper applicare la normativa vigente in materia di igiene, prevenzione e sicurezza sul luogo di lavoro
- Conoscere e saper applicare la normativa in materia di selezione e smaltimento dei rifiuti

(Comunicazioni nel lavoro)

- Comunicare e sapersi coordinare con i compagni di lavoro per l'esatta esecuzione dei lavori
- Riferire in forma verbale e/o scritta al responsabile di cantiere il lavoro eseguito e saper redigere elenchi ordinati di materiali e attrezzature necessarie all'esecuzione del lavoro
- Leggere, comprendere e comunicare ai compagni di lavoro istruzioni tecniche sui lavori, sui materiali, sulle attrezzature, sui macchinari
- Conoscere i principi per l'archiviazione delle informazioni

Addetto alla lavorazione della pietra, del marmo e del materiale lapideo

Figure professionali: Cavatore, Scalpellino, Selciatore/Lastricatore, Addetto al taglio della pietra, Marmista.

Aree di attività: Estrazione di materiale lapideo; lavorazione di materiale lapideo a mano o a macchina; posa, tradizionale e non, di elementi lapidei.

Conoscenze e competenze professionali:

(Formazione preliminare)

- Usare in sicurezza gli utensili e le attrezzature richiesti dalle lavorazioni in cui si è impegnati

- Organizzare il proprio posto di lavoro
- Leggere e tradurre in attività un elaborato grafico in scala
- Conoscere le proprietà delle figure geometriche ai fini del dimensionamento di un elemento tecnico

(Lettura del disegno tecnico)

- Leggere ed interpretare il disegno tecnico in modo da individuare la tipologia di costruzione o di posa di elementi lapidei
- Utilizzare il disegno per comunicare le informazioni sulle modalità di costruzione dell'elemento tecnico da eseguire

(Area metrico-geometrica)

- Conoscere e saper individuare gli elementi spaziali e tecnici di cui è composta un'opera edile e le soluzioni tecniche adottate per la sua realizzazione in materiale lapideo (pavimentazioni, rivestimenti, modanature architettoniche)
- Saper tracciare, utilizzando le necessarie procedure, quote, pendenze di piani di posa orizzontali e verticali

(Materiali e macchine)

- Conoscere le caratteristiche ed il comportamento dei materiali lapidei
- Conoscere e saper preparare i dosaggi dei materiali e gli impasti di allettamento (sottofondi, malte ed inerti)

(Tecniche produttive)

- Conoscere e saper applicare le soluzioni tecniche adottate per la realizzazione e la posa in opera a regola d'arte di materiali lapidei
- Conoscere le tecniche e le macchine di estrazione e lavorazione dei materiali lapidei (dalle tecniche tradizionali all'uso delle macchine a controllo numerico)

(Sicurezza e smaltimento dei rifiuti)

- Conoscere e saper applicare la normativa vigente in materia di igiene, prevenzione e sicurezza sul luogo di lavoro
- Conoscere e saper applicare la normativa in materia di selezione e smaltimento dei rifiuti

(Comunicazioni nel lavoro)

- Comunicare e sapersi coordinare con i compagni di lavoro per l'esatta esecuzione dei lavori
- Riferire in forma verbale e/o scritta al responsabile di cantiere il lavoro eseguito e saper redigere elenchi ordinati di materiali e attrezzature necessarie all'esecuzione del lavoro
- Leggere, comprendere e comunicare ai compagni di lavoro istruzioni tecniche sui lavori, sui materiali, sulle attrezzature, sui macchinari
- Conoscere i principi per l'archiviazione delle informazioni

Addetto alla lavorazione del legno

Figure professionali: Falegname, Maestro d'ascia, Carpenterie in legno, Addetto alla realizzazione di mobili.

Aree di attività: Realizzazione di strutture di legno semplici e composte; realizzazione di opere di falegnameria industriali e/o artigianali; realizzazione di infissi; realizzazione di opere di finitura in genere e di componenti edilizi in legno.

Conoscenze e competenze professionali:

(Formazione preliminare)

- Organizzare il proprio posto di lavoro
- Leggere e realizzare un elemento costruttivo dalla lettura di un elaborato grafico
- Calcolare superfici e volumi di un elemento tecnico e saper usare le proprietà delle figure geometriche per tracciarlo

(Lettura del disegno tecnico)

- Leggere e interpretare il disegno tecnico in modo da individuare i materiali, le forme e gli incastri dell'elemento tecnico da eseguire
- Reperire nei disegni le indicazioni per tracciare le parti da eseguire
- Riconoscere la specie legnosa più indicata al tipo di lavoro da eseguire
- Utilizzare il disegno per comunicare le informazioni sulle modalità di costruzione dell'elemento tecnico da eseguire

(Area metrico-geometrica)

- Conoscere e saper individuare gli elementi spaziali e tecnici di cui è composta un'opera edile e le soluzioni tecniche adottate per la posa e l'inserimento di manufatti in legno
- Tracciare, utilizzando le necessarie procedure, quote, pendenze di piani di posa orizzontali e verticali

(Materiali e macchine)

- Conoscere le caratteristiche fisiche e meccaniche del legno e degli altri materiali e la composizione fisico-chimica dei prodotti utilizzati
- Saper usare in sicurezza gli attrezzi, gli utensili a mano e le macchine per le lavorazioni in cui si è impegnati
- Conoscere e saper usare in sicurezza i nuovi macchinari

(Tecniche produttive)

- Programmare la successione delle operazioni e saper predisporre gli utensili e gli attrezzi individuali di lavoro, le attrezzature ed i macchinari per eseguire in assoluta sicurezza ed a regola d'arte le operazioni (fasi) per la realizzazione di elementi e componenti in legno
- Conoscere e saper applicare le soluzioni tecniche adottate per la realizzazione e la posa in opera a regola d'arte di manufatti lignei (porte, finestre, arredi, ecc.)

(Sicurezza e smaltimento dei rifiuti)

- Conoscere e saper applicare la normativa vigente in materia di igiene, prevenzione e sicurezza negli ambienti di lavoro del settore legno
- Conoscere e saper applicare la normativa in materia di selezione e smaltimento dei rifiuti

(Comunicazioni nel lavoro)

- Comunicare e sapersi coordinare con i compagni di lavoro per l'esatta esecuzione dei lavori
- Riferire in forma verbale e/o scritta ai responsabili il lavoro eseguito e saper redigere elenchi ordinati di materiali e attrezzature necessarie all'esecuzione del lavoro
- Leggere, comprendere e comunicare ai compagni di lavoro istruzioni tecniche sui lavori, sui materiali, sulle attrezzature, sui macchinari
- Conoscere i principi per l'archiviazione delle informazioni

Le seguenti figure professionali del settore edile si aggregano alle corrispondenti del settore metalmeccanico per le attività di formazione esterna:

impiantista idraulico
impiantista termoidraulico
elettricista
caldaista
ascensorista
saldatore
addetto alla produzione di materiali per l'edilizia
fabbro
carpentiere in ferro
serramentista in metallo

La seguente figura professionale è da aggiungere al settore chimico:

addetto alla ceramica, cotto, porcellana

3.1.6 • I titoli di studio ritenuti idonei rispetto ai gruppi di figure professionali individuati per il settore edile

Raggruppamenti	Qualifica triennale (Rilasciata dagli Istituti professionali)	Diplomi quinquennali (Rilasciati da altri Istituti di istruzione secondaria)
1. Addetto all'amministrazione e ai servizi generali aziendali	Operatore della gestione aziendale Operatore dell'impresa turistica Operatore dei servizi di ricevimento e segreteria	Tecnico della gestione aziendale Tecnico dei servizi turistici Ragioniere (varie specializzazioni) Perito Commerciale (varie sperimentazioni) Perito aziendale (varie sperimentazioni)
2. Tecnico per l'edilizia (Progettazione; Gestione della commessa; Gestione di cantiere)		Tecnico dell'edilizia Geometra (varie sperimentazioni) Perito industriale: Edile
3. Addetto alle strutture	Operatore Edile	Tecnico dell'edilizia Geometra (varie sperimentazioni) Perito industriale: Edile
4. Addetto alle macchine	Operatore Termico Operatore Meccanico	Tecnico delle industrie meccaniche Perito industriale Tecnico dei Sistemi Energetici
5. Addetto alle finiture	Arte della decorazione pittorica* Tecniche murali e affresco* Operatore edile	Arte e restauro delle opere lapidee (progetto Michelangelo)**
		Opificio delle pietre dure Istituto centrale del restauro
6. Addetto alla lavorazione della pietra, del marmo e del materiale lapideo	Operatore del marmo	Tecnico del marmo Arte e restauro delle opere lapidee (progetto Michelangelo)**
7. Addetto alla lavorazione del legno	Operatore del legno	Tecnico mobile. Arte del mobile (progetto Michelangelo)**
8. Manutentore mezzi di trasporto (rientra nell'addetto alle macchine)	Operatore termico (specializzazione motoristi)	Tecnico dei sistemi energetici (settore auto)

Nota: per ciascun profilo le qualifiche e i diplomi corrispondenti sono stati individuati con il criterio dell'individuazione delle competenze in uscita corrispondenti in tutto, ma più spesso almeno in parte, a quelle previste dalla formazione in apprendistato.

* Maestri di licenza d'arte - Qualifiche dell'istruzione artistica

** Diplomi corrispondenti dell'istruzione artistica

3.2 • I SETTORI TERZIARIO DISTRIBUZIONE E SERVIZI E TURISMO

3.2.1 • La Nota tecnica del Ministero del Lavoro*

Nell'ambito del percorso di definizione dei contenuti della formazione esterna per l'apprendistato e a seguito del documento su "Gli obiettivi formativi per l'apprendistato: l'area professionale edile e metalmeccanica" già inviato da questo Ufficio con nota del 1° Agosto 2001, prot. n. 42055/Segr., la Commissione di lavoro costituita ai sensi del Decreto del Ministro del Lavoro n. 179/99, articolo 4, - composta da Ministero del lavoro e delle politiche sociali, Ministero dell'Istruzione Università e Ricerca, Regioni e parti sociali con il supporto tecnico dell'Isfol - ha predisposto gli obiettivi formativi per gli apprendisti dei settori terziario distribuzione e servizi e turismo.

Come già avvenuto in passato, si ritiene opportuno portare a conoscenza delle SS.LL. tale documento, ai fini di una più ampia diffusione e delle opportune decisioni in materia.

Gli obiettivi formativi per l'apprendistato: settori terziario distribuzione e servizi e turismo

Il documento è strutturato secondo il modello già proposto nei documenti analoghi prodotti per il settore metalmeccanico ed il settore edile.

Quindi, in primo luogo si individua un modello organizzativo delle attività di formazione esterna, segnalando quali raggruppamenti di figure professionali siano da ritenersi omogenei; in secondo luogo, il documento identifica le competenze professionali che gli apprendisti compresi in ciascun raggruppamento devono conseguire al termine dei percorsi di formazione esterna all'azienda, che rappresentano gli obiettivi formativi sui quali progettare tali percorsi esterni.

A differenza che nel documento per i settori metalmeccanico ed edile proposto in precedenza, l'aggregazione delle figure professionali è stata articolata su più livelli: il settore, l'area di attività, il profilo tipo. Questa articolazione, oltre che rispondere a caratteristiche strutturali dei settori, è finalizzata all'organizzazione delle attività formative. Infatti, come chiarisce la premessa al documento, normalmente i gruppi classe saranno composti per profilo tipo; in caso di insufficiente numero di apprendisti, i gruppi classe potranno essere composti per area di attività (nell'ambito del settore di appartenenza).

Per quanto riguarda i contenuti, sulle competenze di carattere trasversale si prevede l'attivazione di un percorso formativo omogeneo per tutti i lavoratori di ciascuno dei due settori; per i contenuti a carattere professionalizzante una parte del percorso formativo sarà riferita ai settori, una parte sarà riferita alle specifiche aree di attività, una parte agli specifici profili tipo.

Alcune delle qualifiche elencate nei diversi profili-tipo sono comuni a più settori produttivi. Si lascia ai soggetti responsabili dell'organizzazione dell'offerta sul territorio la composizione di gruppi-aula "misti", ossia formati da apprendisti con qualifiche affini provenienti da settori produttivi diversi. In tal caso, una parte del percorso formativo dovrà comunque essere dedicata alle competenze tipiche del settore e dell'area di provenienza.

Il documento va inteso come strumento flessibile, aperto a consentire al territorio di specificare alcune competenze rispetto alle lavorazioni locali e/o di aggiungere ulteriori obiettivi formativi.

* Nota tecnica predisposta dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali in data 10.1.2002 e inviata agli Assessori regionali alla formazione professionale e al lavoro.

È opportuno sottolineare che i raggruppamenti di figure e le competenze professionali sono stati elaborati solo a fini formativi; pertanto, non hanno alcun effetto automatico sui contratti collettivi, se non quello concordato dalle parti nell'ambito della loro autonomia contrattuale.

Si ribadisce l'opportunità, già espressa in relazione agli obiettivi proposti per i settori metalmeccanico ed edile, di affiancare, alla diffusione del documento, l'avvio di un progetto sperimentale nazionale, promosso dal Ministero del lavoro a valere sulle Azioni di sistema in raccordo con le Regioni, con i seguenti obiettivi:

- verificare l'adeguatezza della proposta rispetto alle caratteristiche del settore e la sua fattibilità rispetto alla durata della formazione esterna;
- individuare le eventuali modifiche da apportare alla proposta;
- costruire gli standard formativi relativi alle competenze.

3.2.2 • Le caratteristiche dei settori e la disciplina contrattuale dell'apprendistato

Lo scenario

Multidimensionalità dei ruoli e autonomia operativa costituiscono il tratto caratteristico che segna l'evoluzione delle professioni nel settore del terziario, della distribuzione dei servizi e del turismo. In particolare:

- le tradizionali funzioni aziendali, pur rimanendo alla base del disegno formale della organizzazione, vengono nei fatti ridisegnate secondo una logica di processo unitario incentrata sulle attività che creano valore per la clientela;
- è frequente l'accorpamento di alcune figure professionali tradizionali e/o l'attribuzione in capo alla medesima persona di un articolato insieme di compiti e mansioni, anche relativi a "famiglie" professionali sostanzialmente differenti tra loro;
- la scala gerarchica tende ad essere compressa in un organigramma piatto, al cui interno il lavoro è svolto da gruppi di persone che operano con grande autonomia e sono assistiti da pochi responsabili funzionali.

Si afferma quindi l'esigenza di una managerialità diffusa, indotta dalla necessità di gestire in tempo reale il rapporto con il cliente, il quale "partecipa" alle attività aziendali e, al loro interno, assume un ruolo attivo e condizionante.

Tale esigenza concorre a determinare le competenze necessarie per lo svolgimento della prestazione e, orienta, di conseguenza, la predisposizione dell'offerta formativa.

Nel contempo, l'incubazione di managerialità costituisce per il lavoratore garanzia di occupabilità e apre la strada ad un percorso di carriera orientato alla crescita professionale, rispetto al quale il rapporto di apprendistato costituisce la naturale soglia di ingresso.

Il quadro normativo

Il decreto ministeriale 8 aprile 1998³ prevede l'articolazione dei contenuti delle attività formative per gli apprendisti in contenuti a carattere trasversale e contenuti a carattere professionalizzante di tipo tecnico scientifico ed operativo differenziati in funzione delle singole figure professionali.

I contenuti a carattere trasversale sono individuati dall'articolo 1 del decreto ministeriale 20 maggio 1999:

3 Articolo 2, comma 1, lettera b), decreto ministeriale 8 aprile 1998, in Gazzetta Ufficiale 14 maggio 1998, n. 110

ACCOGLIENZA, VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI INGRESSO E DEFINIZIONE DEL PATTO FORMATIVO	Conoscere e condividere gli obiettivi e i contenuti dell'attività formativa Saper effettuare l'autovalutazione delle competenze possedute e dei fabbisogni formativi
COMPETENZE RELAZIONALI	Valutare le competenze e risorse personali, anche in relazione al lavoro ed al ruolo professionale Comunicare efficacemente nel contesto di lavoro (comunicazione interna e/o esterna) Analizzare e risolvere situazioni problematiche Definire la propria collocazione nell'ambito di una struttura organizzativa
ORGANIZZAZIONE ED ECONOMIA	Conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa Conoscere i principali elementi economici e commerciali dell'impresa: - le condizioni e i fattori di redditività dell'impresa (produttività, efficacia ed efficienza) - il contesto di riferimento di un'impresa (forniture, reti, mercato, moneta europea, ecc.) Sviluppare competenze imprenditive e di autoimprenditorialità anche in forma associata
DISCIPLINA DEL RAPPORTO DI LAVORO	Conoscere le linee fondamentali di disciplina legislativa del rapporto di lavoro e gli istituti contrattuali Conoscere i diritti e i doveri dei lavoratori Conoscere gli elementi che compongono la retribuzione e il costo di lavoro
SICUREZZA SUL LAVORO (MISURE COLLETTIVE)	Conoscere gli aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro Conoscere i principali fattori di rischio Conoscere e saper individuare le misure di prevenzione e protezione

Ai sensi dell'articolo 2 del decreto ministeriale 20 maggio 1999, i contenuti a carattere professionalizzante devono essere definiti sulla base dei seguenti obiettivi formativi⁴:

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

Lo stesso provvedimento stabilisce che nella costruzione dei percorsi formativi si tenga conto dei diversi processi di lavorazione cui fa riferimento la professionalità dell'apprendista⁵.

⁴ Articolo 2, comma 1, decreto ministeriale 20 maggio 1999, in Gazzetta Ufficiale 15 giugno 1999, n. 138

⁵ Articolo 2, comma 2, decreto ministeriale 20 maggio 1999

L'attuazione

Il CCNL Terziario 20 settembre 1999 e il CCNL Turismo 22 gennaio 1999 prevedono la possibilità di instaurare rapporti di apprendistato per il conseguimento di oltre cento qualifiche⁶.

Ne consegue una sostanziale impraticabilità di una trasposizione "secca" del disposto normativo, basata sull'organizzazione di una specifica offerta formativa per ciascuna di tali qualifiche.

La concreta realizzazione di tale ipotesi è ostacolata da tutta una serie di vincoli, riconducibili sia ai soggetti cui compete l'attivazione dell'offerta, sia all'ampia articolazione della domanda ed alle caratteristiche strutturali dei settori⁷.

Occorre peraltro ricordare che l'apprendimento esterno al luogo di lavoro costituisce solo una parte del percorso formativo in alternanza, fondato sul costante rafforzamento ed ampliamento delle competenze mediante l'esercizio delle stesse nell'attività lavorativa. Si è pertanto ritenuto opportuno proporre l'aggregazione dei potenziali destinatari in famiglie omogenee⁸, articolate su più livelli: il settore⁹, l'area di attività¹⁰, il profilo tipo¹¹.

Per le competenze di carattere trasversale, si prevede l'attivazione di un percorso formativo omogeneo per tutti i lavoratori di ciascuno dei due settori.

Per i contenuti a carattere professionalizzante una parte del percorso formativo sarà riferita ai settori, una parte sarà riferita alle specifiche aree di attività; una parte agli specifici profili tipo. Le competenze indicate non sostituiscono né esauriscono gli obiettivi formativi indicati dal decreto ministeriale 20 maggio 1999.

Per ogni profilo sono state indicate le competenze chiave, astenendosi dal definire nel dettaglio le competenze richieste da ogni qualifica. Tale dettaglio comporta un approfondimento che è rinviato al momento della progettazione operativa dei percorsi formativi.

È inoltre doveroso precisare che la sintesi proposta non esaurisce il vasto insieme delle professionalità che abitano l'universo dei settori considerati, né consenta di cogliere pienamente la natura delle trasformazioni organizzative in atto.

Al riguardo, si evidenzia la necessità di approfondire i temi inerenti la personalizzazione dei percorsi formativi, prevedendo che l'apprendista e l'impresa possano scegliere di aggregare in forma diversa le competenze da sviluppare, in ragione delle proprie specifiche esigenze¹².

6 Per il CCNL del terziario: tutte le figure professionali del 3° e 4° livello, quasi tutte del 5° livello ed alcune del 6° e del 2° livello; per il CCNL del turismo si tratta di tutte le figure professionali inquadrare nei livelli 3°, 4°, 5° e 6°S e di alcune figure inquadrare nel livello 6; per brevità, se ne omette l'elencazione, rinviando alla lettura del testo contrattuale

7 Prevalenza di piccole e medie imprese, ridotto numero medio di dipendenti, elevate fluttuazioni stagionali dell'attività, svolgimento dell'attività lavorativa su ciclo continuo, etc.

8 I "confini" di tali gruppi sono stati tracciati assumendo a riferimento le principali aree in cui si articola l'attività aziendale; si è inoltre avuto cura di privilegiare le attività in cui attualmente si registra il maggior addensamento del personale dipendente

9 Sono stati individuati due settori: Turismo e Terziario distribuzione e servizi

10 Sono state individuate le seguenti aree di attività: per il settore Turismo: alimenti e bevande, ricevimento e piani, servizi generali, promozione e commercializzazione, intrattenimento e wellness; per il settore Terziario distribuzione e servizi: front office e funzioni ausiliarie, servizi generali, promozione e commercializzazione

11 Sono stati individuati 14 profili tipo per il settore Turismo e 7 profili tipo per il settore Terziario, distribuzione e servizi; ciascun profilo comprende una pluralità di qualifiche, intendendosi per tali quelle individuate dal sistema di classificazione del personale previsto dai rispettivi contratti collettivi nazionali di lavoro

12 In particolare, crediti, deficit formativi ed organizzazione dei processi lavorativi

Normalmente i gruppi classe saranno composti per profilo tipo. In caso di insufficiente numero di apprendisti, i gruppi classe potranno essere composti per area di attività (nell'ambito del settore di appartenenza). Inoltre, si suggerisce che possa essere prevista la suddivisione dell'aula in sottogruppi che effettueranno attività di project work, consentendo in tal modo l'approfondimento rispetto al profilo tipo e/o alla qualifica di riferimento.

Alcune delle qualifiche considerate sono comuni a più settori produttivi. Può quindi rendersi necessario inserire nel medesimo gruppo aula apprendisti che, pur provenendo da settori produttivi diversi, abbiano qualifiche affini. In tal caso, una parte del percorso formativo dovrà comunque essere dedicata alle competenze tipiche del settore e dell'area di provenienza.

Si sottolinea, infine, che il presente documento è stato elaborato solo a fini formativi e, pertanto, la delimitazione delle aree di attività, l'individuazione dei profili tipo, i raggruppamenti delle qualifiche e la declinazione delle relative competenze non producono alcun effetto sui contratti individuali e collettivi di lavoro.

Il piano orario

Si riporta di seguito lo schema di piano orario curricolare.

	monte ore annuale	% sul totale
totale ¹³	120	100%
contenuti a carattere trasversale ¹⁴	42	35%
contenuti a carattere professionalizzante: ¹⁵ - di settore - di area - di profilo	78	65%

In proposito, si ricorda che ai sensi dell'articolo 16, comma 2, della legge 24 giugno 1997, n. 196, per gli apprendisti in possesso di titolo di studio post-obbligo o di attestato di qualifica professionale idonei rispetto all'attività da svolgere, è previsto un impegno formativo ridotto.

La materia ha costituito oggetto di una specifica valutazione delle parti sociali stipulanti i CCNL Turismo¹⁶ e Terziario¹⁷, che hanno disciplinato l'impegno formativo dell'apprendista sulla base del titolo di studio posseduto.

13 Articolo 16, comma 2, legge 24 giugno 1997, n. 196, in Supplemento Ordinario alla Gazzetta Ufficiale 4 luglio 1997, n. 154

14 La quantificazione è operata dall'articolo 2, comma 2, decreto ministeriale 8 aprile 1998, in Gazzetta Ufficiale 14 maggio 1998, n. 110

15 La quantificazione è operata dall'articolo 2, comma 2, decreto ministeriale 8 aprile 1998, in Gazzetta Ufficiale 14 maggio 1998, n. 110

16 Articolo 57 CCNL Turismo 22 gennaio 1999

17 Articolo 28 ter CCNL Terziario, distribuzione e servizi 20 settembre 1999

Trattandosi di un impegno annuale, i relativi valori devono essere ovviamente riproporzionati in relazione alla durata dei rapporti di apprendistato. Il caso interessa, in particolare, i rapporti di lavoro stagionale¹⁸.

Il gruppo di lavoro

Questo documento è stato elaborato dal sottogruppo incaricato della definizione dei contenuti formativi a carattere professionalizzante di tipo tecnico scientifico ed operativo per gli apprendisti dei settori Terziario distribuzione e servizi e Turismo.

Il sottogruppo è composto da:

- Francesco Pelargonio, Ministero dell'Istruzione;
- Fulvio Fabris, Regione Friuli Venezia Giulia;
- Ilva Sartini, Regione Marche;
- Eleonora Pisicchio, Confcommercio;
- Giuseppe Zabbatino, Confcommercio;
- Parmenio Stroppa, Uiltucs;
- Giovanni Pietro Zoroddu, UGL Terziario.

Collaborano con il sottogruppo:

- Alessandro Nucara, Federalberghi;
- Silvio Moretti, Fipe.

L'assistenza tecnica è fornita dall'Isfol:

- Giorgio Allulli;
- Sandra D'Agostino;
- Eraldo Gobbi.

Il sottogruppo ha tenuto sei incontri, da maggio 2001 a gennaio 2002.

I contributi

Le proposte contenute in questo documento traggono origine dalle esperienze maturate dalle parti sociali e dalla rete degli enti bilaterali del settore turismo.

Si ricordano, in particolare:

- il progetto pilota sperimentale "Verso il 2000", per la formazione degli apprendisti nel settore turismo, e il progetto "Giotto", che ha prodotto materiali didattici multimediali destinati agli apprendisti;
- il progetto per l'apprendistato sviluppato dalla regione Friuli Venezia Giulia;
- il progetto "Nuovi modelli di progettazione della formazione di base", che ha visto la collaborazione di regioni e parti sociali per la costruzione di percorsi formativi per il settore turismo;
- le azioni di sistema ex articolo 9, legge n. 236 del 1993 che hanno sperimentato l'applicazione del metodo delle unità formative capitalizzabili;
- l'attivazione del sistema di rilevazione e monitoraggio dei fabbisogni professionali e formativi del settore.

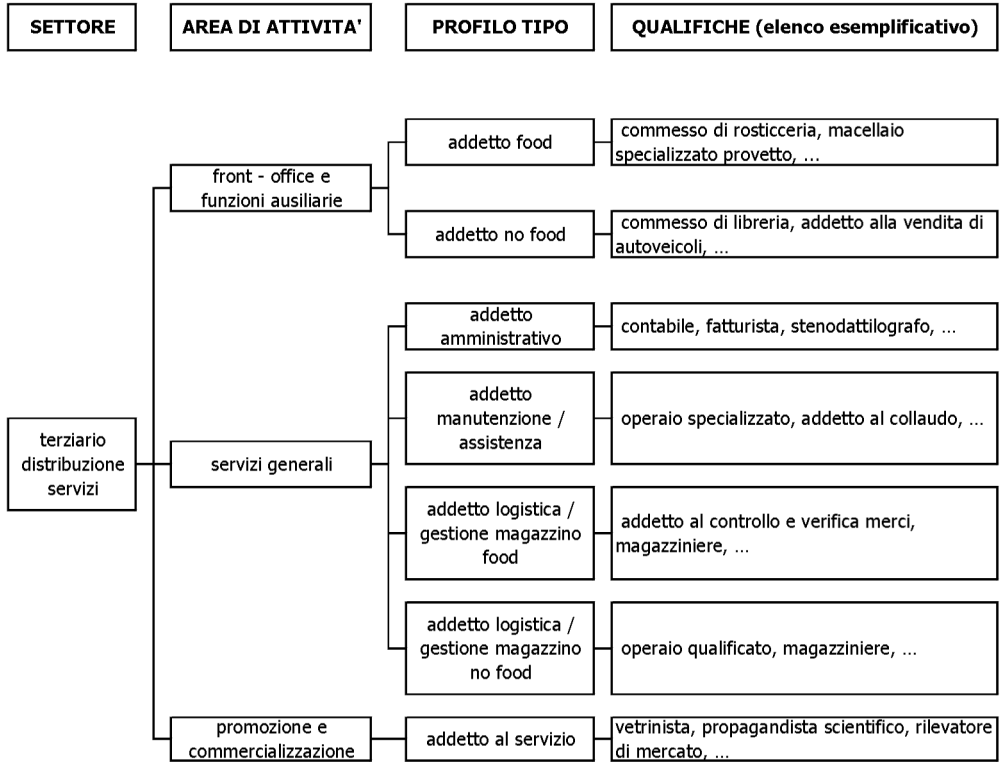
¹⁸ Si ricorda che, ai sensi del comma 4 dell'articolo 21 della legge 28 febbraio 1987, n. 56, per le imprese che svolgono la propria attività in cicli stagionali i contratti collettivi di lavoro di categoria possono prevedere specifiche modalità di svolgimento del contratto di apprendistato.

Tali iniziative hanno registrato la collaborazione ed il sostegno di un articolato insieme di attori pubblici e privati:

- le istituzioni: Commissione Europea, Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale, Ministero dell'Istruzione, Isfol, Tecnostruttura delle regioni per il Fondo Sociale Europeo, le regioni Calabria, Campania, Emilia Romagna, Lazio, Molise, Sicilia, Toscana, Umbria, Val d'Aosta e la provincia autonoma di Trento;
- le società di consulenza e gli enti di formazione: Accademia commercio e turismo, Agsg, Centro studi superiori sul turismo, Consorzio Ambiente e Lavoro, Cst, Enfap, Faiat service, Fipe servizi, Ial, les consulting, Interhotel, Laboratorio delle idee, Learning vision, Consorzio Performa, Smile.

Per quanto concerne il settore del Terziario, distribuzione e servizi, la proposta è il risultato di un progetto nazionale, in fase di sperimentazione nelle Regioni: Umbria-Toscana-Veneto e Campania, nell'ambito dei Programmi regionali per la formazione degli Apprendisti.

3.2.3 • Gli obiettivi formativi per il settore terziario distribuzione e servizi



Profilo tipo Addetto food (e funzioni ausiliarie)

Qualifiche: Addetto ai negozi o filiali di esposizioni, Addetto al centralino telefonico, Aiuto commesso nelle aziende di vendita di prodotti dell'alimentazione generale, Aiuto Banconiere spacci di carne, Addetto al controllo delle vendite, Preparatore di commissioni, Cassiere comune, Commesso alla vendita al pubblico, Commesso di rosticceria, friggitoria e gastronomia, Banconiere di spacci di carne, Specialista di macelleria, gastronomia, salumeria, pescheria, formaggi, pasticceria, anche con funzioni di vendita, Addetto alle operazioni ausiliarie alla vendita nelle aziende a integrale libero servizio, Magazziniere anche con funzioni di vendita, Commesso specializzato provetto anche nel settore alimentare, Macellaio specializzato provetto, Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.

Area di attività: Front office e funzioni ausiliarie (aziende food)

Settore: Terziario distribuzione servizi

Competenze di settore

- Conoscere le caratteristiche del settore
- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

Competenze di area

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità ed alla soddisfazione del cliente
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione
- Conoscere i sistemi di tutela del consumatore
- Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione finalizzate alla relazione con il cliente
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari

Competenze di profilo

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche relative alle varie fasi della vendita

- Saper condurre una conversazione in lingua straniera finalizzata alle operazioni di vendita
- Conoscere la merceologia alimentare
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso e la conservazione di strumenti, dotazioni, materiali
- Leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Conoscere e saper utilizzare i materiali (materie prime, semi-lavorati, prodotti finiti)
- Saper riconoscere le specifiche di qualità e le criticità dei prodotti
- Saper trattare e conservare gli alimenti anche secondo le norme haccp
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche di lay-out
- Saper utilizzare i principali software applicativi
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale
- Saper gestire le comunicazioni dirette e telefoniche
- Conoscere e saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e di incasso
- Conoscere e saper applicare le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

Profilo tipo Addetto no food

Qualifiche: Dimostratore, Informatore negli Istituti di informazioni commerciali, Addetto di biblioteca circolante, Addetto ai negozi o filiali di esposizioni, Addetto al centralino telefonico, Cassiere comune, Astatore, Commesso alla vendita al pubblico, Estetista, anche con funzioni di vendita, Addetto al ricevimento ed esecuzione mansioni di bordo, Telefonista addetto agli ordini nei magazzini di ingrosso medicinali, con conoscenza delle specialità farmaceutiche anche con digitazione del calcolatore, Pompista specializzato, Commesso stimatore di gioielleria, Commesso di libreria, Addetto alla vendita di autoveicoli con funzioni di stima dell'usato, Sportellista nelle concessionarie di pubblicità, Commesso specializzato provetto, Addetto al controllo delle vendite, Preparatore di commissioni, Addetto alla materiale distribuzione di giornali e di riviste nelle agenzie giornalistiche, Addetto alle operazioni ausiliarie alla vendita nelle aziende a integrale libero servizio, Magazziniere anche con funzioni di vendita, Allestitore di commissioni nei magazzini all'ingrosso medicinali con conoscenza delle specialità farmaceutiche, Ottico diplomato, Meccanico ortopedico ed ernista munito di patente, Tecnico chimico anche con funzioni di vendita nel settore commercio chimico, Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.

Area di attività: Front office e funzioni ausiliarie (aziende no food)

Settore: Terziario distribuzione servizi

Competenze di settore

- Conoscere le caratteristiche del settore
- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera

- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

Competenze di area

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità ed alla soddisfazione del cliente
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione
- Conoscere i sistemi di tutela del consumatore
- Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione finalizzate alla relazione con il cliente
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari

Competenze di profilo

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Conoscere la merceologia
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso e la conservazione di strumenti, dotazioni, materiali
- Leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Conoscere e saper utilizzare i materiali (materie prime, semi-lavorati, prodotti finiti)
- Conoscere le specifiche di qualità e le criticità dei prodotti
- Conoscere e saper utilizzare tecniche di lay-out
- Saper utilizzare i principali software applicativi
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale
- Saper gestire le comunicazioni dirette e telefoniche
- Conoscere e saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e di incasso
- Conoscere e saper applicare le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche relative alle varie fasi della vendita
- Saper condurre una conversazione in lingua straniera finalizzata alle operazioni di vendita
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

Profilo tipo Addetto amministrativo

Qualifiche: Fatturista, Dattilografo, Archivist, protocollista, Scedarista, Codificatore, Operatore di macchine perforatrici e verificatrici, Contabile d'ordine, Controllore di settore tecnico di CED,

compreso il settore delle TLC, Stenodattilografo; addetto a mansioni d'ordine di segreteria, Steno-dattilografo in lingue estere, Operatore di elaboratore con controllo di flusso, Schedulatore flussista, Contabile/impiegato amministrativo, Programmatore e minutatore di programmi, Corrispondente di concetto con o senza conoscenze di lingue estere, Operatore meccanografico, Esattore, Traduttore adibito alle sole traduzioni scritte, Addetto a pratiche doganali e valutarie, Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.

Area di attività: Servizi generali

Settore: Terziario distribuzione servizi

Competenze di settore

- Conoscere le caratteristiche del settore
- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

Competenze di area

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da interpretare e redigere documenti amministrativi.

Competenze di profilo

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Saper utilizzare lo strumento informatico e i principali software applicativi per le operazioni di calcolo e di videoscrittura
- Conoscere e saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e di incasso
- Conoscere e saper applicare le normative sulla privacy
- Conoscere e saper applicare principi, metodi e tecniche di contabilità generale e analitica
- Saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività, presentare i risultati conseguiti e commentarli negli aspetti salienti
- Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche di scrittura veloce anche sotto dettatura
- Saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

Profilo tipo Addetto manutenzione/assistenza qualifiche

Qualifiche: Operaio qualificato, Pratico di laboratorio chimico, Operaio comune nelle aziende commerciali dei settori ferro e acciaio, metalli non ferrosi e rottami, Operaio specializzato, Addetto al collaudo, Operaio specializzato nelle aziende commerciali dei settori ferro e acciaio, metalli non ferrosi e rottami, Operaio specializzato provetto, Operaio specializzato provetto nel settore automobilistico, Operaio specializzato provetto nel settore ferro-metalli, Tecnico riparatore del settore elettrodomestici, Tecnico riparatore del settore macchine per ufficio, Operaio qualificato nelle aziende commerciali dei settori ferro e acciaio, Operaio specializzato provetto nelle concessionarie di pubblicità, Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.

Area di attività: Servizi generali

Settore: Terziario distribuzione servizi

Competenze di settore

- Conoscere le caratteristiche del settore
- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

Competenze di area

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste
- Conoscere e saper utilizzare le check list per il controllo ed il collaudo
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione e padroneggiare il linguaggio tecnico
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

Competenze di profilo

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi, per le operazioni di manutenzione e di assistenza
- Conoscere e saper utilizzare la strumentazione (macchine, impianti e tecnologie)
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica

- Conoscere le caratteristiche tecnologiche dei materiali
- Controllare lo stato di efficienza e la pulizia di attrezzature e utensili
- Conoscere e saper applicare le norme e le procedure per prevenire comportamenti che danneggiano l'ambiente
- Saper utilizzare in sicurezza gli strumenti di lavoro e le attrezzature riferiti al profilo
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale
- Saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi

Profilo tipo Addetto logistica/gestione magazzino food

Qualifiche: Campionarista, prezzista, Addetto al controllo e alla verifica delle merci, Addetto all'insieme delle operazioni nei magazzini di smistamento, centro di distribuzione e /o depositi nelle aziende a integrale libero servizio, Magazziniere, Operaio qualificato, Operaio specializzato, Operaio specializzato provetto, Autotrenista, conducente di automezzi pesanti, Conducente di autotreni e di autoarticolati pesanti, Conducente di autovetture, Conducente di motobarca. Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.

Area di attività: Servizi generali (aziende food)

Settore: Terziario distribuzione servizi

Competenze di settore

- Conoscere le caratteristiche del settore
- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

Competenze di area

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Conoscere e saper praticare le condizioni di conservazione e di stoccaggio dei prodotti alimentari, sia per quanto riguarda gli aspetti igienico / sanitari, che per quanto riguarda la loro movimentazione in sicurezza
- Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione e padroneggiare il linguaggio tecnico

- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

Competenze di profilo

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Conoscere e saper applicare i principi della logistica e le tecniche di magazzinaggio delle merci (accettazione, conservazione e movimentazione)
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi
- Conoscere la merceologia alimentare
- Padroneggiare il linguaggio tecnico
- Conoscere e saper utilizzare la strumentazione (macchine, impianti, tecnologie)
- Saper controllare lo stato di efficienza e la pulizia di attrezzature e utensili
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, secondo procedure codificate
- Saper utilizzare in sicurezza gli strumenti di lavoro e le attrezzature riferiti al profilo
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale
- Saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi

Profilo tipo Addetto logistica/gestione magazzino no food

Qualifiche: Addetto al riscontro, controllo e conteggio presso le aziende di distribuzione libri riviste e giornali e agenzie giornalistiche, Addetto al controllo delle partite di resa in arrivo da distributori e da rivenditori delle aziende di distribuzione di libri e stampe periodiche, Addetto alle variazioni dei servizi diffusionari nelle aziende di libri e stampe periodiche, Campionarista, prezzista, Addetto all'applicazione dei prezzi unitari sulle copie delle note di accompagnamento presso le aziende di distribuzione di giornali, libri e riviste, Addetto al controllo e alla verifica delle merci, Addetto alla preparazione e/o suddivisione del fascettario nelle aziende di distribuzione di libri e stampe periodiche, Addetto all'insieme delle operazioni nei magazzini di smistamento, centro di distribuzione e /o depositi nelle aziende a integrale libero servizio, Magazziniere, Addetto al controllo del materiale in entrata ed uscita settore ferro/metalli, Addetto alla distribuzione dei fascettari nelle aziende di distribuzione di libri e stampe periodiche, Operaio comune nelle aziende commerciali dei settori ferro e acciaio, metalli non ferrosi e rottami, Operaio qualificato, Operaio qualificato nelle aziende commerciali nei settori ferro e acciaio, Operaio specializzato, Operaio specializzato dei settori ferro e acciaio, metalli non ferrosi e rottami, Operaio specializzato provetto, Operaio specializzato provetto nel settore automobilistico, Operaio specializzato provetto nel settore ferro-metalli, Autotrenista, conducente di automezzi pesanti, Conducente di autotreni e di autoarticolati pesanti, Conducente di autovetture, Conducente di motobarca, Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.

Area di attività: Servizi generali

Settore: Terziario distribuzione servizi

Competenze di settore

- Conoscere le caratteristiche del settore
- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

Competenze di area

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Conoscere e saper praticare le condizioni di stoccaggio delle merci, sia per quanto riguarda le caratteristiche merceologiche, che per quanto riguarda la loro movimentazione in sicurezza
- Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione e padroneggiare il linguaggio tecnico
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

Competenze di profilo

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Conoscere la merceologia
- Conoscere e saper applicare i principi della logistica e le tecniche di magazzinaggio delle merci (accettazione, conservazione e movimentazione)
- Saper organizzare gli spazi di lavoro, disporre e presentare merci e prodotti, secondo procedure codificate
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi
- Conoscere e saper utilizzare la strumentazione (macchine, impianti, tecnologie)
- Saper controllare lo stato di efficienza e la pulizia di attrezzature e utensili
- Saper utilizzare in sicurezza gli strumenti di lavoro e le attrezzature riferiti al profilo
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale
- Applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi

Profilo tipo Addetto al servizio

Qualifiche: Indossatrice, Propagandista di prodotti, con mansioni che non richiedono cognizioni scientifiche, Pittore o disegnatore esecutivo, Operatori di processo nelle aziende di ricer-

che di mercato, Allestitore esecutivo di vetrine e display, Disegnatore tecnico, Creatore o redattore di rapporti negli istituti di informazioni commerciali, Rilevatore di mercato nelle aziende di ricerche di mercato, Propagandista scientifico, Operatore specialista di processo nelle aziende di ricerche di mercato, Addetto all'esecuzione di progetti o di parti di essi, Estimatore nelle aziende di arte e antichità, Assistente copywriter nelle aziende pubblicitarie, Assistente Art Director nelle agenzie pubblicitarie, Assistente account executive nelle agenzie di pubblicità, Assistente media planner nelle agenzie di pubblicità, Assistente del product manager, Figurinista, Vetrinista, Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.

Area di attività: Promozione e commercializzazione

Settore: Terziario distribuzione servizi

Competenze di settore

- Conoscere le caratteristiche del settore
- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

Competenze di area

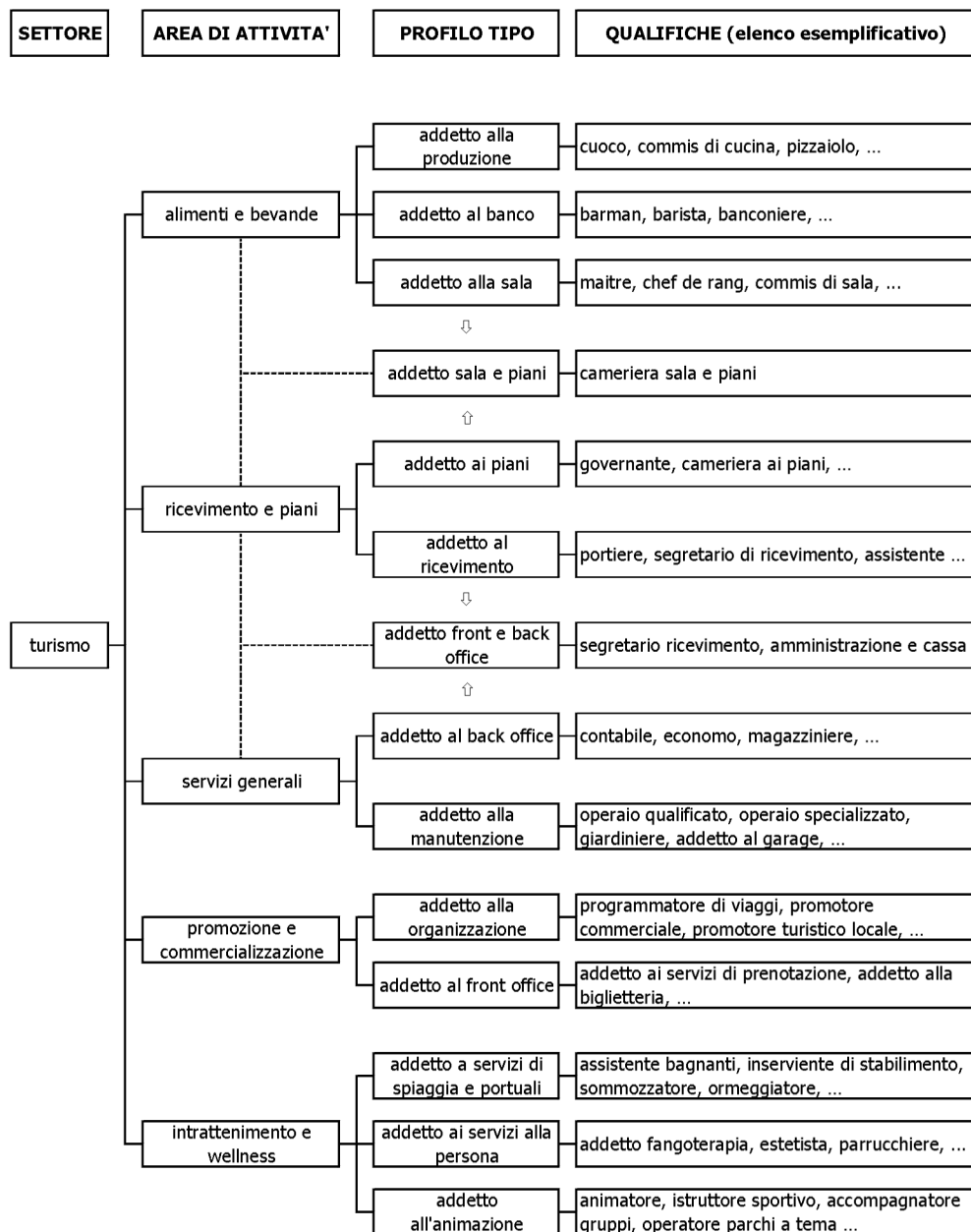
- Conoscere il proprio ruolo all'interno del processo di erogazione di servizi
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione e padroneggiare il linguaggio tecnico
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera
- Saper redigere, leggere, interpretare lettere e documenti in una lingua straniera
- Essere in grado di sostenere una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera
- Saper monitorare la qualità del servizio / prodotto

Competenze di profilo

- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche di vendita di base
- Riconoscere le caratteristiche merceologiche del prodotto o gli aspetti commerciali del servizio
- Saper adottare uno stile comunicativo corrispondente al ruolo
- Conoscere e saper utilizzare le leve di marketing

- Conoscere e saper interpretare le politiche di marketing dell'azienda
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche di lay out
- Saper leggere ed interpretare schemi, progetti e documentazione tecnica
- Conoscere e saper utilizzare la strumentazione e le tecnologie aziendali
- Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione pubblicitaria
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche per la definizione di un planning
- Sapersi relazionare con le diverse tipologie di fornitori nell'ambito della promozione e della pubblicità
- Saper effettuare attività di reporting periodica
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

3.2.4 • Gli obiettivi formativi per il settore turismo



Profilo tipo Addetto alla produzione

Qualifiche: Dietologo, Cuoco, Chef tecnologo, Gastronomo, Commis di cucina, Addetto di cucina, Pizzaiolo, Gelatiere, Pasticcere, Sfoglina, Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.

Area di attività: Alimenti e bevande

Settore: Turismo

Competenze di settore

- Conoscere le caratteristiche del settore
- Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera
- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi

Competenze di profilo

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi
- Svolgere le operazioni di preparazione delle materie prime
- Saper preparare fondi e salse, antipasti, primi piatti, secondi piatti, piatti a base di paste lievitate, dolci e gelati
- Saper curare la coreografia del piatto
- Conoscere e saper applicare le tecniche relative al controllo del costo-pasto
- Conoscere e saper utilizzare le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni
- Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

Profilo tipo Addetto al banco

Qualifiche: Barman, Banconiere di gelateria, pasticceria, tavola calda, chiosco di stazione, Barista, Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.

Area di attività: Alimenti e bevande

Settore: Turismo

Competenze di settore

- Conoscere le caratteristiche del settore
- Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera
- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi

Competenze di area

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato
- Conoscere la merceologia degli alimenti e delle bevande
- Conoscere i principali piatti e vini locali e nazionali
- Conoscere e saper applicare le norme, le disposizioni e i criteri di autocontrollo in materia di igiene alimentare
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari
- Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

Competenze di profilo

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi
- Saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera
- Saper riconoscere le caratteristiche del cliente

- Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita
- Conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda
- Saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento
- Conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per la preparazione e il servizio delle principali bevande
- Conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per la preparazione e il servizio di piatti semplici
- Conoscere e saper utilizzare tecniche di lay-out
- Conoscere e saper utilizzare le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni
- Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

Profilo tipo Addetto alla sala

Qualifiche: Maitre, Sommelier, Caffettiere, Dispensiere, Cantiniere, Chef de rang, sala, piani, vini, trinciatore, Cameriere ristorante, piani, sala, bar, tavola calda, self service, Commis di sala, tavola calda, bar, Addetto ai servizi di mensa, Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.

Area di attività: Alimenti e bevande

Settore: Turismo

Competenze di settore

- Conoscere le caratteristiche del settore
- Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera
- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi

Competenze di area

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato
- Conoscere la merceologia degli alimenti e delle bevande
- Conoscere i principali piatti e vini locali e nazionali
- Conoscere e saper applicare le norme, le disposizioni e i criteri di autocontrollo in materia di igiene alimentare
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari
- Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

Competenze di profilo

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi
- Saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera
- Saper riconoscere le caratteristiche del cliente
- Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita
- Conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda
- Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse tipologie di servizio
- Conoscere e saper presentare le caratteristiche dei piatti e delle bevande compresi nel menù
- Conoscere e saper applicare le tecniche per apparecchiare e sparecchiare, secondo le diverse tipologie di servizio
- Conoscere e saper utilizzare tecniche di lay-out
- Saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento
- Conoscere e saper utilizzare le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni
- Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

Profilo tipo Addetto sala e piani

Qualifiche: Cameriera sala e piani, Addetto ai servizi di alloggio e ristorazione, Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.

Area di attività: Alimenti e bevande / Ricevimento e piani

Settore: Turismo

Questo profilo si colloca in posizione intermedia tra l'addetto alla sala e l'addetto ai piani. Le relative competenze possono essere individuate operando una opportuna selezione dalle rispettive elencazioni.

Profilo tipo Addetto ai piani

Qualifiche: Governante, Cameriera ai piani, villaggi turistici, camping, Guardarobiere, Addetto ai servizi di camera, Stiratrice, cucitrice, rammendatrice, Pulitore, Lavatore a secco, Lavandaio, Addetto tintoria, Operatore servizi di pulizia, Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.

Area di attività: Ricevimento e piani

Settore: Turismo

Competenze di settore

- Conoscere le caratteristiche del settore
- Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera
- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi

Competenze di area

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato
- Conoscere e saper applicare le procedure per l'accoglienza e la sistemazione del cliente e le tecniche per il loro utilizzo
- Conoscere e saper applicare le disposizioni sulla tutela della privacy
- Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari
- Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

Competenze di profilo

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi
- Conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per l'effettuazione della pulizia e di riassetto dei piani, delle camere e delle relative dotazioni
- Conoscere e saper applicare le procedure per evitare sottrazioni, smarrimenti, usi impropri dei materiali e delle dotazioni aziendali, nonché dei beni dei clienti
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni
- Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

Profilo tipo Addetto al ricevimento

Qualifiche: Portiere, Assistente di portineria, Facchino ai piani, ai saloni, ai bagagli, Guardiano diurno e notturno, Hostess, Sorvegliante di ingresso, Custode, Centralinista, Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.

Area di attività: Ricevimento e piani

Settore: Turismo

Competenze di settore

- Conoscere le caratteristiche del settore
- Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera
- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi

Competenze di area

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato
- Conoscere e saper applicare le procedure per l'accoglienza e la sistemazione del cliente e le tecniche per il loro utilizzo
- Conoscere e saper applicare le disposizioni sulla tutela della privacy
- Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari
- Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

Competenze di profilo

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi
- Saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera
- Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera
- Saper riconoscere le caratteristiche del cliente
- Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita
- Conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda
- Saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento
- Conoscere e saper applicare le tecniche di yield management
- Conoscere e saper applicare le tecniche per la formulazione del piano prenotazioni e le modalità per il suo utilizzo
- Conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per la registrazione del cliente
- Conoscere e saper applicare le procedure per la custodia dei valori e del bagaglio dei clienti
- Conoscere e saper applicare le tecniche per la predisposizione della partenza del cliente
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni, materiali
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni
- Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

Profilo tipo Addetto front e back office

Qualifiche: Segretario ricevimento, amministrazione, cassa, portineria, Cassiere, Controllore di campeggio, Economo, Addetto al ricevimento, cassa, cassa bar, cassa ristorante, cassa

negozi vari, segreteria, controllo clienti, movimento personale, merci, Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.

Area di attività: Ricevimento e piani / Servizi generali

Settore: Turismo

Questo profilo si colloca in posizione intermedia tra l'addetto al ricevimento e l'addetto al back office. Le relative competenze possono essere individuate operando una opportuna selezione dalle rispettive elencazioni.

Profilo tipo Addetto back office

Qualifiche: Segretario di direzione, Impiegato di concetto, Impiegato d'ordine, Corrispondente in lingue estere, Stenodattilografo, Impiegato amministrativo, Contabile, Magazziniere, Addetto all'amministrazione del personale, al controllo amministrativo, Impiegato amministrativo e/o contabile, Addetto a macchine elettrocontabili, Archivist, Programmatore CED, Operatore CED, Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.

Area di attività: Servizi generali

Settore: Turismo

Competenze di settore

- Conoscere le caratteristiche del settore
- Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera
- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi

Competenze di area

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato
- Conoscere e saper applicare le modalità di gestione del magazzino e del trasporto

- Conoscere e saper utilizzare le check list per il controllo ed il collaudo
- Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari
- Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

Competenze di profilo

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi
- Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera
- Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita
- Saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento
- Conoscere e saper applicare le normative sulla privacy
- Conoscere e saper applicare principi, metodi e tecniche di contabilità generale e analitica
- Saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività, presentare i risultati conseguiti e commentarli negli aspetti salienti
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche di scrittura veloce anche sotto dettatura
- Saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico
- Conoscere e saper praticare le condizioni di stoccaggio dei materiali, sia per quanto riguarda le caratteristiche merceologiche, che per quanto riguarda la loro movimentazione in sicurezza
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni
- Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

Profilo tipo Addetto alla manutenzione

Qualifiche: Capo squadra, Capo operaio, Operaio qualificato, Operaio specializzato, Giardiniere, Addetto alla manutenzione di aree verdi, Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.

Area di attività: Servizi generali

Settore: Turismo

Competenze di settore

- Conoscere le caratteristiche del settore
- Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera
- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi

Competenze di area

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato
- Conoscere e saper applicare le modalità di gestione del magazzino e del trasporto
- Conoscere e saper utilizzare le check list per il controllo ed il collaudo
- Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari
- Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

Competenze di profilo

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi
- Saper eseguire interventi di precisione per aggiustare, mantenere e riparare macchine, impianti, dotazioni e attrezzature
- Conoscere e saper utilizzare i materiali (materie prime, semi-lavorati, prodotti finiti)
- Saper applicare le procedure e saper utilizzare la strumentazione per effettuare il collaudo
- Conoscere e saper utilizzare i prodotti per la cura delle aree verdi
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni
- Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

Profilo tipo Addetto alla organizzazione

Qualifiche: Programmatore di viaggi, Promotore commerciale, Promotore turistico locale, Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.

Area di attività: Promozione e commercializzazione

Settore: Turismo

Competenze di settore

- Conoscere le caratteristiche del settore
- Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera
- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi

Competenze di area

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato
- Conoscere la geografia turistica
- Conoscere le norme sulla mobilità turistica
- Conoscere i sistemi di mobilità
- Conoscere i sistemi di ricettività
- Conoscere i sistemi di ristorazione
- Saper redigere itinerari e programmi di viaggio
- Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari
- Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

Competenze di profilo

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica

- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi
- Saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera
- Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera
- Conoscere e saper applicare le principali tecniche di comunicazione pubblicitaria
- Conoscere e saper applicare le tecniche per la definizione del planning
- Saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività, presentare i risultati conseguiti e commentarli negli aspetti salienti
- Saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico
- Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita
- Conoscere e saper utilizzare le leve di marketing
- Conoscere e saper interpretare le politiche di marketing dell'azienda
- Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

Profilo tipo Addetto al front office

Qualifiche: Addetto ai servizi di prenotazione, servizi turistici, biglietterie, Addetto alla vendita banco viaggi, Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.

Area di attività: Promozione e commercializzazione

Settore: Turismo

Competenze di settore

- Conoscere le caratteristiche del settore
- Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera
- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi

Competenze di area

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato
- Conoscere la geografia turistica

- Conoscere le norme sulla mobilità turistica
- Conoscere i sistemi di mobilità
- Conoscere i sistemi di ricettività
- Conoscere i sistemi di ristorazione
- Saper redigere itinerari e programmi di viaggio
- Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari
- Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

Competenze di profilo

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi
- Saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera
- Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera
- Saper effettuare prenotazioni
- Saper emettere biglietti aerei e ferroviari
- Saper compilare voucher e booking form
- Saper riconoscere le caratteristiche del cliente
- Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita
- Conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda
- Conoscere e saper utilizzare tecniche di lay-out
- Saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento in valuta straniera e nazionale
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni
- Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

Profilo tipo Addetto a servizi di spiaggia e portuali

Qualifiche: Capo assistente bagnanti, Assistente ai bagnanti, Inserviente di stabilimento o cabina o capanna, Sommozzatore, Ormeggiatore, Addetto ai servizi portuali, Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.

Area di attività: Intrattenimento e wellness

Settore: Turismo

Competenze di settore

- Conoscere le caratteristiche del settore
- Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera
- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi

Competenze di area

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato
- Saper comprendere la psicologia del turista e la psicologia del gruppo
- Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari
- Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

Competenze di profilo

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi
- Saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera
- Conoscere e saper applicare le tecniche di salvataggio
- Conoscere e saper applicare le modalità di gestione del magazzino e del trasporto
- Saper riconoscere le caratteristiche del cliente
- Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita
- Conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda
- Saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni
- Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

Profilo tipo Addetto ai servizi alla persona

Qualifiche: Coordinatore reparto cure sanitarie, Infermiere, Massoterapista, Massaggiatore, Fisiocinesiterapista, Addetto fangoterapia, Addetto alle inalazioni, Pedicurista, Manicurista, Barbiere, Parrucchiere, Estetista, Visagista, Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.

Area di attività: Intrattenimento e wellness

Settore: Turismo

Alcune delle figure comprese in questo profilo tipo sono presenti anche in settori produttivi diversi dal turismo. Ferme restando le peculiarità connesse all'esercizio della professione all'interno di ciascun settore, appare opportuno che l'individuazione delle competenze avvenga d'intesa tra le rappresentanze di tutti i settori interessati. In tale sede, dovrà essere dedicata una particolare attenzione alle peculiarità che caratterizzano le professioni del comparto sanitario.

Profilo tipo Addetto all'animazione

Qualifiche: Animatore, Istruttore di nuoto, Istruttore di ginnastica, Sorvegliante di infanzia, Addetto ai campi sportivi ed ai giochi, Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.

Area di attività: Intrattenimento e wellness

Settore: Turismo

Competenze di settore

- Conoscere le caratteristiche del settore
- Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera
- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi

Competenze di area

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio

- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato
- Saper comprendere la psicologia del turista e la psicologia del gruppo
- Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari
- Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

Competenze di profilo

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi
- Saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera
- Saper gestire e coordinare le attività ludiche del cliente
- Conoscere e saper applicare alle attività dello spettacolo le tecniche relative a luci e suoni
- Conoscere e saper applicare nel contesto aziendale le tecniche sportive e artistiche
- Saper organizzare, gestire e coordinare le attività ludico sportive di bambini e ragazzi
- Conoscere e saper utilizzare tecniche di lay-out
- Saper riconoscere le caratteristiche del cliente
- Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita
- Conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni
- Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

3.3 • I SETTORI TESSILE - ABBIGLIAMENTO - MODA - CALZATURE - PELLI E CUIOIO

3.3.1 • La Nota tecnica del Ministero del Lavoro*

Nell'ambito del percorso di definizione dei contenuti della formazione per l'apprendistato, avviato con l'art. 16 della legge 196/97 e successivamente dettagliato con i decreti dell'8.04.98 e n. 179 del maggio '99, la Commissione di lavoro costituita ai sensi del Decreto del Ministro del Lavoro n. 179/99, articolo 4, – composta da Ministero del lavoro e delle politiche sociali, Ministero dell'Istruzione Università e Ricerca, Regioni e parti sociali – ha predisposto gli obiettivi formativi per la formazione professionalizzante degli apprendisti del settore tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio.

Il documento segue lo stesso percorso metodologico dei documenti, già precedentemente inviati, relativi a contenuti per la formazione degli apprendisti per i settori metalmeccanico, edile, terziario servizi e distribuzione e turismo.

La metodologia seguita, infatti, concordata nell'ambito della Commissione di lavoro citata, prevede in primo luogo la definizione di un modello organizzativo delle attività di formazione esterna, segnalando quali raggruppamenti di figure professionali possano ritenersi omogenei. L'obiettivo è quello di fornire alle Regioni uno strumento utile ed efficace per la costituzione dei gruppi-classe per la formazione. Dato il carattere "nazionale" del documento, i gruppi individuati sono alquanto ampi, per tenere conto di tutte le diverse situazioni territoriali; ovviamente, lì dove i numeri degli apprendisti occupati sono favorevoli, si potranno definire gruppi ancora più omogenei, anche con apprendisti assunti con la stessa qualifica.

I gruppi di figure professionali sono stati individuati a partire dalle qualifiche, riportate nei diversi CCNL del settore, che possono essere conseguite in apprendistato. Di fatto, nel settore tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio, l'occupazione in apprendistato si concentra sui livelli di qualifica più bassi, per i quali esistono anche peculiarità di comparto sui compiti svolti in azienda e quindi sulle competenze necessarie.

È opportuno sottolineare che i raggruppamenti di figure sono stati elaborati solo a fini formativi; pertanto, non hanno alcun effetto automatico sui contratti collettivi, se non quello concordato dalle parti nell'ambito della loro autonomia contrattuale.

In secondo luogo, il documento identifica le competenze professionali che gli apprendisti compresi in ciascun raggruppamento devono conseguire al termine dei percorsi di formazione, che rappresentano gli obiettivi formativi sui quali progettare tali percorsi esterni all'azienda. Il documento va inteso come strumento flessibile, aperto a consentire al territorio di specificare alcune competenze rispetto alle lavorazioni locali e/o di aggiungere ulteriori obiettivi formativi.

Il carattere di novità della proposta ed il permanere di questioni aperte (la differente durata dei contratti e la mancanza di un sistema consolidato dell'offerta) suggeriscono l'opportunità di affiancare, alla diffusione del documento, l'avvio di un progetto sperimentale nazionale, promosso dal Ministero del lavoro a valere sulle Azioni di sistema in raccordo con le Regioni, con i seguenti obiettivi:

- verificare l'adeguatezza della proposta rispetto alle caratteristiche del settore e la sua fattibilità rispetto alla durata della formazione esterna;

* Nota tecnica predisposta dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e inviata agli Assessori regionali alla formazione professionale e al lavoro.

- individuare le eventuali modifiche da apportare alla proposta;
- costruire gli standard formativi relativi alle competenze.

Quanto prima il Ministero del lavoro intende dare il via alla costruzione di un tale progetto insieme con le Regioni. Intanto, si ritiene pertanto opportuno portare a conoscenza delle SS.LL. il documento sui contenuti per l'apprendistato per il settore tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio, ai fini di una più ampia diffusione e quale strumento che può favorire l'implementazione del sistema territoriale di formazione per l'apprendistato.

3.3.2 • Le specificità del settore per la definizione degli obiettivi

Il gruppo di esperti del sistema delle industrie tessili-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio¹⁹, composto da:

- Oreste Baioni, CNA
- Giorgio Bersano, Regione Lombardia
- Domenico Calveri, Confapi
- Fulvio Ciucciarelli, Filtea Cgil
- Lorena Dominici, Regione Umbria
- Marcello Guardianelli, Filta Cisl
- Aurora Magni, Confindustria
- Pasquale Marziali, Regione Campania
- Carlo Silvio Ponzecchi, Regione Toscana
- Franco Rigola, Ministero dell'Istruzione
- Edoardo Rossi, Uilta Uil

ha individuato nove figure professionali come rappresentative di gruppi di figure professionali che possono essere composti per l'organizzazione della formazione.

Le figure di riferimento individuate sono le seguenti:

- 1 Operatore di produzione
- 2 Operatore di controllo prodotto
- 3 Addetto ad operazioni di coordinamento della produzione (gestione reparto/unità operativa)
- 4 Conduttore di sistemi automatizzati, di processi di tintura e stampa, finissaggio
- 5 Addetto ad operazioni di programmazione della produzione
- 6 Addetto ad operazioni di laboratorio/controllo qualità
- 7 Addetto ad operazioni di sviluppo del progetto-prodotto /modellista
- 8 Stilista/progettista di prodotto
- 9 Addetto ad operazioni di promozione prodotto/servizio assistenza clienti

Per individuare le figure di riferimento si è partiti dall'analisi dei CCNL del settore, esaminando tutte le qualifiche che possono essere oggetto di un contratto di apprendistato; ciò significa che sono stati considerati anche i livelli più elevati, che pure possono essere oggetto di apprendistato, anche se nella realtà gli apprendisti occupati con queste qualifiche sono pochi. Il sistema TAMCP è caratterizzato dalla articolazione in vari comparti produttivi:

- Comparto Filatura
- Comparto Tessitura ortogonale
- Comparto Tessitura a maglia/calze
- Comparto Nobilitazione
- Comparto Confezioni (maglia/tessuto)
- Comparto Pelletteria
- Comparto Calzature
- Comparto Tessili vari:
 - Pizzi/ricami
 - Non Tessuti/feltri

19 Per brevità in seguito verrà utilizzata la dicitura "Sistema TAMCP".

Tali comparti si differenziano per le caratteristiche peculiari dei materiali usati (fibre, tessuti, i pizzi/ricami, tessuti speciali, pellami e quant'altro) e per le macchine e gli impianti in uso. Quindi, una stessa figura professionale, e in particolare quelle di livello più basso, svolgerà attività diverse a seconda del comparto in cui agisce e quindi avrà bisogno di maturare differenti competenze.

Pertanto è necessario che tutti gli apprendisti ricevano una formazione mirata, adeguata alla specificità dell'area in cui operano, senza però trascurare una conoscenza trasversale della filiera, in particolare per quanto riguarda i materiali in lavorazione (fibre, filati, tessuti, ciclo di produzione).

Secondo il modello già utilizzato per i settori metalmeccanico, edile, terziario distribuzione e servizi e turismo, in seguito si evidenziano, per ogni figura professionale di riferimento, gli esempi di qualifiche contrattuali più diffuse, l'area di attività e le conoscenze e competenze che gli apprendisti devono acquisire nell'ambito dei percorsi di formazione.

3.3.3 • Gli obiettivi formativi per i settori tessile - abbigliamento - moda - calzature - pelli e cuoio

Operatore di produzione

Esempi di qualifiche contrattuali più diffuse:

Comparto Filatura: Cardatore, Filatore, Addetto alle pettinatrici, Addetto ai banchi e ai rings, Ritorcitore, Addetto alle roccatrici, Addetto agli stiratoi, Addetto alle levate e al cambiamento spole, Addetto alle binatrici, Spolatore, Ribobinatore, Addetto alla roccatura, Personale per la sorveglianza della lavorazione, Capo squadra pulizia macchine, Meccanico e/o manutentore, Coadiutore di assistenti di filatura.

Comparto Tessitura ortogonale: Caricatelai, Personale addetto alla registrazione e regolazione centralina di lancio telai, Orditoro, Incorsatore, Tessitore (anche jacquard), Imbozzinatore, Personale per la sorveglianza della lavorazione, Meccanico e/o manutentore.

Comparto Tessitura a maglia/calze: Tessitore, Addetto alle macchine circolari e rettilinee, Rammentatore, Rimagliatrice, Conduttore macchine tubolari, Addetto al taglio/cucito/stiro, Personale per la sorveglianza della lavorazione, Meccanico e/o manutentore

Comparto Nobilitazione: Tintore in pezza/in filo/tops/fiocco, Conduttore di macchine, Addetto alla cucina colori, Personale per la sorveglianza della lavorazione, Meccanico e/o manutentore.

Comparto Confezioni (maglia/tessuto): Addetto al taglio, Addetto al cucito, Addetto allo stiro, Addetto al rammendo, Personale per la sorveglianza della lavorazione, Meccanico e/o manutentore.

Comparto Pelletteria (accessori/pellicceria): Addetto al taglio, Addetto alla cucitura, Addetto alla scarnitura, Addetto alla stiratura prodotti finiti, Addetto alla rifinitura prodotti finiti, Personale per la sorveglianza della lavorazione, Addetto alla doratura e decorazione a mano.

Comparto Calzature: Addetto al taglio e tranciatura, Addetto alla scarnitura tomaia, Addetto alla giuntatura e cucitura tomaie, Addetto ripiegatura tomaia, Addetto alla orlatura, Addetto applicazione accessori, Addetto premontatura, Addetto al montaggio, Addetto fresatura, Addetto macchine estrusione/ iniezione/schiuntura materiale plastico, Addetto alla rifinitura, Addetto al controllo qualità, Personale per la sorveglianza della lavorazione, Addetto alla applicazione collanti, Addetto alla coloritura tacco e suola.

Comparto Tessili Vari:

- **Pizzi/Ricami:** Addetto macchine e impianti del ricamo e della formazione del pizzo, addetto al rammendo, Apprettatore, Addetto lettura disegni, Addetto foratura e ricopiatura disegni, Personale per la sorveglianza della lavorazione.
- **Non tessuti/feltri:** Addetto macchine e impianti per la formazione del non tessuto e del feltro, Addetto al rammendo, Addetto alle macchine, Addetto alla follatura/inforatura/tintoria, Personale per la sorveglianza della lavorazione.

Area di attività: L'operatore di produzione effettua l'avvio, la gestione e/o regolazione delle macchine in dotazione, curandone il normale andamento e la funzionalità, e realizza, con adeguati standard qualitativi, le principali operazioni proprie del comparto in cui è inserito.

Conoscenze e competenze di settore

- Conoscere le caratteristiche peculiari del sistema TAMCP (il ciclo tessile, il ciclo pelli-cuoio-calzature)
- Conoscere le principali materie prime (fibre tessili naturali e chimiche per il ciclo tessile-abbigliamento; fibre tessili naturali e chimiche, pellami e materiali sintetici per il ciclo pelli-cuoio-calzature) in termini di origine, caratteristiche merceologiche, destinazioni d'uso e caratteristiche di impiego
- Conoscere il ciclo di produzione del sistema TAMCP e i relativi macchinari per i diversi comparti
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di igiene, prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere i principi base del controllo di qualità, di prodotto, di processo nei vari step produttivi
- Conoscere le principali tendenze relativamente alle innovazioni di prodotto, di processo, di contesto e organizzative del sistema TAMCP e sviluppare attenzione e attitudini al cambiamento

Conoscenze e competenze generali di profilo

- Saper effettuare l'avvio, la gestione, l'uso e la regolazione delle macchine in dotazione, secondo i parametri relativi al regolare funzionamento delle macchine
- Saper gestire le operazioni di intervento volte a ristabilire l'ottimale operatività del parco-macchine affidato
- Conoscere la struttura e le caratteristiche dei prodotti realizzati, le relative tecnologie di formazione e i principali processi di trattamento del prodotto

Conoscenze e competenze specifiche di comparto

- Conoscere le materie prime e/o accessori, il ciclo di produzione, i macchinari utilizzati e le tecniche di lavoro del proprio comparto
- Acquisizione di competenze operative relative in particolare alle seguenti fasi:
 - ⇒ *per il comparto Filatura*: Preparazione, Cardatura, Filatura, Roccatura, Ritorcitura, Controllo.
 - ⇒ *per il comparto Tessitura ortogonale*: Orditura, Apprettatura/Bozzima, Tessitura, Controllo.
 - ⇒ *per il comparto Tessitura a maglia/calze*: Tessitura a maglia, Controllo.
 - ⇒ *per il comparto Nobilitazione*: Preparazione, Tintura, Stampa, Controlli.
 - ⇒ *per il comparto Confezioni (maglia/tessuto)*: Taglio, Cucito, Stiro, Rifinitura dei capi e controllo.
 - ⇒ *per il comparto Pelletteria*: Taglio, Assemblaggio, Cucito, Incollaggio degli oggetti in pelle, Rifinitura, Controllo.
 - ⇒ *per il comparto Calzature*: Taglio, Cucito, Assemblaggio, Incollaggio, Montaggio, Rifinitura, Controllo.
 - ⇒ *per il comparto Tessili Vari*:
 - *Pizzi/ricami*: formazione del pizzo o ricamo, Finissaggio, Controllo.
 - *Non Tessuti/feltri*: Assemblaggio/consolidamento fibre, Finissaggio, Controllo

Operatore di controllo prodotto

Esempi di qualifiche contrattuali più diffuse:

Comparto Filatura: Addetto al controllo prodotti/qualità.

Comparto Tessitura ortogonale: Addetto alla misurazione/controllo con marcatura difetti, Addetto al controllo prodotti/qualità.

Comparto Tessitura a maglia/calze: Addetto controllo fasi intermedie, Addetto alla misurazione/controllo con marcatura difetti, Addetto al controllo prodotti/qualità.

Comparto Nobilitazione: Addetto al controllo prodotti/qualità.

Comparto Confezioni (maglia/tessuto): Collaudatore giacche/capispalla/gonne/pantaloni, Addetto alla misurazione/controllo con marcatura difetti, Addetto al controllo prodotti/qualità.

Comparto Pelletteria: Addetto al controllo prodotti/qualità.

Comparto Calzature: Addetto al controllo prodotti/qualità.

Comparto Tessili Vari:

- **Pizzi/ricami:** Collaudatore, Addetto alla misurazione/controllo con marcatura difetti, Addetto al controllo prodotti/qualità.
- **Non Tessuti/feltri:** Collaudatore, Addetto alla misurazione/controllo con marcatura difetti, Addetto al controllo prodotti/qualità.

Area di attività: L'operatore riconosce la coerenza del prodotto semilavorato e/o finito con le specifiche richieste. Con l'ausilio di attrezzature, evidenzia ed indica eventuali difetti. Eventualmente provvede, attraverso i rimedi più appropriati e in base alla tipologia del prodotto e dei suoi processi di lavorazione, all'eliminazione delle difettosità e al tempestivo riscontro in produzione per le correzioni del lavoro.

Conoscenze e competenze di settore

- Conoscere le caratteristiche peculiari del sistema TAMCP (il ciclo tessile, il ciclo pelli-cuoio-calzature)
- Conoscere le principali materie prime (fibre tessili naturali e chimiche per il ciclo tessile-abbigliamento; fibre tessili naturali e chimiche, pellami e materiali sintetici per il ciclo pelli-cuoio-calzature) in termini di origine, caratteristiche merceologiche, destinazioni d'uso e caratteristiche di impiego
- Conoscere il ciclo di produzione del sistema TAMCP e i relativi macchinari per i diversi comparti
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di igiene, prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere i principi base del controllo di qualità, di prodotto, di processo nei vari step produttivi
- Conoscere le principali tendenze relativamente alle innovazioni di prodotto, di processo, di contesto e organizzative del sistema TAMCP e sviluppare attenzione e attitudini al cambiamento

Conoscenze e competenze generali di profilo

- Saper utilizzare metodi, procedure e strumenti per la verifica e valutazione del livello qualitativo del prodotto
- Saper intervenire sulle difettosità e segnalare (con le dovute procedure) quelle non risolvibili mediante intervento immediato, eventualmente individuando ipotesi di soluzione
- Conoscere la struttura e le caratteristiche dei prodotti realizzati, le relative tecnologie di formazione e i principali processi di trattamento del prodotto

Conoscenze e competenze specifiche di comparto

- Conoscere le materie prime e/o accessori, il ciclo di produzione, i macchinari utilizzati e le tecniche di lavoro del proprio comparto,
- Acquisizione di competenze operative relative in particolare alle seguenti fasi:
 - ⇒ *per il comparto Filatura*: Preparazione, Cardatura, Filatura, Ritorcitura, Roccatura, Controllo.
 - ⇒ *per il comparto Tessitura ortogonale*: Orditura, Apprettatura/Bozzima, Tessitura, Controllo.
 - ⇒ *per il comparto Tessitura a maglia/calze*: Tessitura a maglia, Controllo.
 - ⇒ *per il comparto Nobilitazione*: Preparazione, Tintura, Stampa, Finissaggio, Controlli.
 - ⇒ *per il comparto Confezioni (maglia/tessuto)*: Taglio, Cucito, Stiro, Rifinitura dei capi e controllo.
 - ⇒ *per il comparto Pelletteria*: Taglio, Assemblaggio, Cucito, Incollaggio degli oggetti in pelle, Rifinitura, Controllo.
 - ⇒ *per il comparto Calzature*: Taglio, Cucito, Assemblaggio, Incollaggio, Montaggio, Rifinitura, Controllo.
 - ⇒ *per il comparto Tessili Vari*:
 - *Pizzi/ricami*: formazione del pizzo o ricamo, Finissaggio, Controllo.
 - *Non Tessuti/feltri*: Assemblaggio/consolidamento fibre, Finissaggio, Controllo

Addetto ad operazioni di coordinamento della produzione (gestione reparto/unità operativa)

Esempi di qualifiche contrattuali più diffuse:

Capo reparto/sala di produzione o servizi equivalenti, Assistente, Capo squadra manutenzione, Responsabile di reparto di produzione.

Area di attività: L'addetto conosce funzioni e ruoli del reparto nell'economia produttiva dell'intera filiera. Unisce una buona conoscenza dei materiali in lavorazione a competenze relative alla gestione ottimale delle macchine e all'organizzazione dei flussi produttivi. Collabora con il Responsabile di Reparto nell'approvvigionamento e nella movimentazione dei materiali in lavorazione, contribuendo a definire la migliore gestione delle risorse umane a disposizione. Sovrintende al flusso produttivo e collabora nella scelta delle migliori tecniche di lavorazione curando anche il flusso di approvvigionamento.

Conoscenze e competenze di settore

- Conoscere le caratteristiche peculiari del sistema TAMCP (il ciclo tessile, il ciclo pelli-cuoio-calzature)
- Conoscere le principali materie prime (fibre tessili naturali e chimiche per il ciclo tessile-abbigliamento; fibre tessili naturali e chimiche, pellami e materiali sintetici per il ciclo pelli-cuoio-calzature) in termini di origine, caratteristiche merceologiche, destinazioni d'uso e caratteristiche di impiego
- Conoscere il ciclo di produzione del sistema TAMCP e i relativi macchinari per i diversi comparti
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di igiene, prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere i principi base del controllo di qualità, di prodotto, di processo nei vari step produttivi
- Conoscere le principali tendenze relativamente alle innovazioni di prodotto, di processo, di contesto e organizzative del sistema TAMCP e sviluppare attenzione e attitudini al cambiamento

Conoscenze e competenze generali di profilo

- Essere in grado di collaborare, sulla base degli input ricevuti, al coordinamento delle attività del ciclo produttivo (tempistica di produzione, determinazione dei carichi di lavoro, resa e manutenzione macchine, ottimizzazione delle risorse, coordinamento delle risorse umane, programmazione del flusso di approvvigionamento dei materiali)
- Saper utilizzare gli strumenti informatici per le principali operazioni di gestione, rilevazione e controllo dei dati, secondo le esigenze di comparto
- Saper effettuare rappresentazioni grafiche di dati tecnici di produzione utilizzando i software dedicati
- Conoscere gli standard qualitativi del prodotto nei vari step produttivi e finito e le relative modalità di verifica
- Essere in grado di collaborare all'organizzazione del lavoro
- Conoscere le diverse materie prime e le loro caratteristiche tecniche con particolare riguardo a quelle del comparto di appartenenza
- Conoscere le tecniche basilari della comunicazione ed essere in grado di coordinare un gruppo

Conduttore di sistemi automatizzati, di processi di tintura e stampa, finissaggio

Esempi di qualifiche contrattuali più diffuse:

Conduttore di sistemi automatizzati, di processi di tintura e stampa, finissaggio

Area di attività: Sulla base di un input iniziale (normalmente riferito ad una macchina, ad un substrato tessile, all'impiego di prodotti e coloranti) di cui comprende il significato, presidia il processo di lavorazione (che può essere anche parziale), controllando parametri tecnici (temperatura, tempi, velocità di avanzamento, agenti chimici, etc.) e di efficienza e di sicurezza

degli impianti. Apporta, se necessario, correzioni ai parametri di lavorazione (colori, agenti chimici, ecc.) avvalendosi di prove di laboratorio e/o di test di controllo e di qualità. Accerta l'idoneità e la riproducibilità del processo condotto; attesta la conformità del prodotto e ne promuove l'avanzamento alle fasi successive di lavorazione.

Conoscenze e competenze di settore

- Conoscere le caratteristiche peculiari del sistema TAMCP (il ciclo tessile, il ciclo pelli-cuoio-calzature)
- Conoscere le principali materie prime (fibre tessili naturali e chimiche per il ciclo tessile-abbigliamento; fibre tessili naturali e chimiche, pellami e materiali sintetici per il ciclo pelli-cuoio-calzature) in termini di origine, caratteristiche merceologiche, destinazioni d'uso e caratteristiche di impiego
- Conoscere il ciclo di produzione del sistema TAMCP e i relativi macchinari per i diversi comparti
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di igiene, prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere i principi base del controllo di qualità, di prodotto, di processo nei vari step produttivi
- Conoscere le principali tendenze relativamente alle innovazioni di prodotto, di processo, di contesto e organizzative del sistema TAMCP e sviluppare attenzione e attitudini al cambiamento

Conoscenze e competenze generali di profilo

- Saper gestire le fasi della preparazioni alla tintura e stampa con le modalità e i prodotti più idonei da usare nei processi, definendo i parametri di tempo, temperatura, acidità e velocità di avanzamento
- Saper scegliere i coloranti da usare sulla base delle solidità richieste, dei costi di produzione e del metamerismo del colore
- Contribuire con il responsabile di produzione alla definizione del flusso di tintura, stampa e finissaggio più idoneo, tenendo conto delle esigenze dei clienti, delle richieste del mercato e delle innovazioni tecnologiche del settore
- Saper apportare correzioni (aggiunte, schiarimenti, ripresa) al processo di tintura, stampa e finissaggio, avvalendosi di prove di laboratorio o del controllo di qualità o dei test condotti automaticamente
- Saper rilevare l'idoneità e la conformità del prodotto e la riproducibilità del processo condotto (anche parziale), promuovendo l'avanzamento alle lavorazioni successive
- Conoscere e saper gestire i vari sistemi di automazione per la preparazione, distribuzione e trattamento sistematico dei prodotti e per il controllo dei processi in dotazione

Addetto ad operazioni di programmazione della produzione

Esempi di qualifiche contrattuali più diffuse:

Addetto alla programmazione della produzione e della logistica, Addetto alla programmazione e al controllo della sistemazione, prelievo e smistamento delle merci in magazzino

Area di attività: L'addetto, sulla base degli input ricevuti dal Tecnico responsabile del Servizio, svolge operazioni relative alla definizione della tempistica di produzione e alla calendalizzazione stagionale o per commessa, contribuendo alla determinazione dei fabbisogni di materie prime/accessori, alla determinazione dei carichi di lavoro per i reparti e le linee produttive e all'ottimizzazione dei tempi e dei consumi. Nello svolgere le mansioni sopra indicate, usa gli strumenti informatici dedicati. In caso di decentramento di parte delle produzioni, decise e coordinate dal Tecnico, collabora all'alimentazione dei sub-fornitori italiani o esteri.

Conoscenze e competenze di settore

- Conoscere le caratteristiche peculiari del sistema TAMCP (il ciclo tessile, il ciclo pelli-cuoio-calzature)
- Conoscere le principali materie prime (fibre tessili naturali e chimiche per il ciclo tessile-abbigliamento; fibre tessili naturali e chimiche, pellami e materiali sintetici per il ciclo pelli-cuoio-calzature) in termini di origine, caratteristiche merceologiche, destinazioni d'uso e caratteristiche di impiego
- Conoscere il ciclo di produzione del sistema TAMCP e i relativi macchinari per i diversi comparti
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di igiene, prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere i principi base del controllo di qualità, di prodotto, di processo nei vari step produttivi
- Conoscere le principali tendenze relativamente alle innovazioni di prodotto, di processo, di contesto e organizzative del sistema TAMCP e sviluppare attenzione e attitudini al cambiamento

Conoscenze e competenze generali di profilo

- Saper svolgere, sulla base degli input ricevuti dal responsabile del servizio, operazioni relative alla definizione della tempistica di produzione, anche attraverso l'utilizzo di strumenti statistici
- Saper contribuire alla determinazione dei carichi di lavoro per i reparti
- Saper contribuire all'ottimizzazione dei tempi usando gli strumenti cartacei e informatici dedicati
- Collaborare, in caso di decentramento di parte della produzione, alle funzioni di coordinamento delle attività delocalizzate
- Saper utilizzare gli strumenti informatici per le principali operazioni di programmazione, gestione, rilevazione e controllo dei dati, secondo le esigenze di comparto
- Saper effettuare rappresentazioni grafiche di dati tecnici di produzione
- Conoscere, oltre agli standard qualitativi del prodotto nei vari step produttivi e finito, anche le relative modalità di verifica
- Conoscere le diverse materie prime, le loro caratteristiche tecniche e prestazionali con particolare riguardo ai materiali lavorati nel comparto di appartenenza
- Conoscere il ciclo di produzione delle lavorazioni successive a quelle svolte nel comparto di appartenenza
- Conoscere le problematiche e i parametri di gestione delle acque e dell'energia di processo (solo per il comparto Nobilitazione)

Addetto ad operazioni di laboratorio/controllo qualità

Esempi di qualifiche contrattuali più diffuse:

Addetto laboratorio analisi chimico/fisiche, Addetto laboratorio chimico, analisi chimiche/fisiche

Area di attività: L'addetto conosce i materiali lavorati nell'azienda di appartenenza, i cicli di trasformazione a cui gli stessi sono sottoposti e gli standard qualitativi. Conosce inoltre le attrezzature usate nel laboratorio, le normative di riferimento e le tolleranze. In supporto al Responsabile di Laboratorio, predispone i campioni da analizzare o da ricettare e, con l'aiuto di strumentazioni adeguate, sottopone gli stessi ai procedimenti necessari alla valutazione. Interpreta i risultati elaborati dagli strumenti al fine di trasmettere ai responsabili di produzione, alla funzione sviluppo prodotti e all'area marketing le informazioni necessarie ad individuare le soluzioni tecniche per l'eliminazione di difettosità e per la valorizzazione commerciale del prodotto stesso.

Conoscenze e competenze di settore

- Conoscere le caratteristiche peculiari del sistema TAMCP (il ciclo tessile, il ciclo pelli-cuoio-calzature)
- Conoscere le principali materie prime (fibre tessili naturali e chimiche per il ciclo tessile-abbigliamento; fibre tessili naturali e chimiche, pellami e materiali sintetici per il ciclo pelli-cuoio-calzature) in termini di origine, caratteristiche merceologiche, destinazioni d'uso e caratteristiche di impiego
- Conoscere il ciclo di produzione del sistema TAMCP e i relativi macchinari per i diversi comparti
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di igiene, prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere i principi base del controllo di qualità, di prodotto, di processo nei vari step produttivi
- Conoscere le principali tendenze relativamente alle innovazioni di prodotto, di processo, di contesto e organizzative del sistema TAMCP e sviluppare attenzione e attitudini al cambiamento

Conoscenze e competenze generali di profilo

- Saper predisporre, sulla base degli input ricevuti, i campioni da analizzare o da ricettare e le strumentazioni relative
- Saper leggere ed interpretare, anche attraverso l'utilizzo di strumenti informatici e statistici, i risultati relativi alle prove effettuate, conoscendo le normative di riferimento
- Saper effettuare l'archiviazione dei campioni e della documentazione relativa
- Saper effettuare rappresentazioni grafiche di dati tecnici di produzione
- Conoscere, oltre agli standard qualitativi del prodotto nei vari step produttivi e finito, anche le relative modalità di verifica
- Conoscere le problematiche relative al comportamento dei materiali nelle lavorazioni successive
- Conoscere le diverse materie prime e le loro caratteristiche tecniche con particolare riguardo a quelle del comparto di appartenenza

Addetto ad operazioni di sviluppo del progetto/ prodotto/ modellista

Esempi di qualifiche contrattuali più diffuse:

Realizzatore di modelli su CAD/CAM, Progettista-sviluppatore di modelli e/o stampa completa con CAD tridimensionale e capacità di modifica ed adattamento del software, Tecnico di prototipazione rapida, Operatore modellista su CAD/CAM addetto alla preparazione e/o modifica modelli, Modellista cad-cam per confezione e/o calzature, Addetto alla preparazione e/o modifica dei modelli, Colorista, Sarto finito per capo completo.

Area di attività: L'addetto, sulla base delle richieste espresse dall'area marketing e commerciale e degli input dello stilista (o direttamente del cliente nel caso di aziende che operano su commessa), collabora alla realizzazione dei prototipi e/o alla traduzione degli stessi in indicazioni tecniche utili al processo di industrializzazione. Conosce i materiali utilizzabili, le fasi di realizzazione del prodotto, la struttura tecnica dello stesso, l'utilizzo al quale il prodotto è destinato, lo standard qualitativo richiesto. Realizza le sue proposte su materiale cartaceo, su stoffa, pelle e/o mediante supporto informatico (CAD), di cui conosce l'utilizzo.

Gestisce l'archiviazione dei disegni/campioni.

Indica le soluzioni più adeguate per il raggiungimento dell'obiettivo finale.

Conoscenze e competenze di settore

- Conoscere le caratteristiche peculiari del sistema TAMCP (il ciclo tessile, il ciclo pelli-cuoio-calzature)
- Conoscere le principali materie prime (fibre tessili naturali e chimiche per il ciclo tessile-abbigliamento; fibre tessili naturali e chimiche, pellami e materiali sintetici per il ciclo pelli-cuoio-calzature) in termini di origine, caratteristiche merceologiche, destinazioni d'uso e caratteristiche di impiego
- Conoscere il ciclo di produzione del sistema TAMCP e i relativi macchinari per i diversi comparti
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di igiene, prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere i principi base del controllo di qualità, di prodotto, di processo nei vari step produttivi
- Conoscere le principali tendenze relativamente alle innovazioni di prodotto, di processo, di contesto e organizzative del sistema TAMCP e sviluppare attenzione e attitudini al cambiamento

Conoscenze e competenze generali di profilo

- Supportare il responsabile dell'ufficio prodotti nella messa a punto dei nuovi materiali mediante definizione dei processi lavorativi di realizzazione degli stessi
- Essere in grado di disegnare e sviluppare ipotesi di prodotto da sottoporre ad una prima selezione non trascurando di evidenziare i dati e la terminologia tecnica indispensabili alla sua riproduzione

- Essere in grado di collaborare alla definizione e realizzazione del campionario
- Conoscere elementi di informatica di base e il sistema CAD
- Conoscere, oltre agli standard qualitativi del prodotto nei vari step produttivi e finito, anche le relative modalità di verifica
- Conoscere elementi di marketing
- Conoscere la terminologia commerciale dei vari materiali (filati, tessuti..)
- Conoscere le diverse materie prime e le loro caratteristiche tecniche con particolare riguardo a quelle del comparto di appartenenza

solo per il modellista:

- Saper effettuare l'impostazione dei modelli
- Supportare il responsabile dell'ufficio prodotti nella messa a punto dei prodotti interpretando il disegno dello stilista e tenendo conto delle difficoltà di lavorazione determinate dalle diverse tipologie dei materiali
- Saper predisporre il disegno e le sagome per il taglio dei tessuti anche in funzione delle diverse tipologie di taglie e misure
- Saper compilare le distinte base, trasmettendo tutte le informazioni tecniche utili all'assemblaggio dei capi

Stilista/progettista di prodotto

Esempi di qualifiche contrattuali più diffuse:

Stilista-progettista di prodotto

Area di attività: Lo stilista/progettista di prodotto conosce i materiali, il mercato, le tendenze moda, le tecniche di produzione. Concorre alla definizione di proposte utili per la realizzazione di campionari e/o prodotti finiti. Formula idee e progetti che tengano conto della realtà tecnico-organizzativa dell'impresa in cui opera e del mercato di riferimento. A questo scopo utilizza strumenti grafici, manuali o informatici (CAD).

Può concorrere alla definizione dei cicli di lavorazione, all'adeguamento delle tecnologie di produzione alle specifiche esigenze del prodotto, alle scelte in relazione al ricorso a risorse esterne (make or buy), agli interventi sui processi produttivi e sugli impianti.

Conoscenze e competenze di settore

- Conoscere le caratteristiche peculiari del sistema TAMCP (il ciclo tessile, il ciclo pelli-cuoio-calzature)
- Conoscere le principali materie prime (fibre tessili naturali e chimiche per il ciclo tessile-abbigliamento; fibre tessili naturali e chimiche, pellami e materiali sintetici per il ciclo pelli-cuoio-calzature) in termini di origine, caratteristiche merceologiche, destinazioni d'uso e caratteristiche di impiego
- Conoscere il ciclo di produzione del sistema TAMCP e i relativi macchinari per i diversi comparti

- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di igiene, prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere i principi base del controllo di qualità, di prodotto, di processo nei vari step produttivi
- Conoscere le principali tendenze relativamente alle innovazioni di prodotto, di processo, di contesto e organizzative del sistema TAMCP e sviluppare attenzione e attitudini al cambiamento

Conoscenze e competenze generali di profilo

- Saper elaborare idee creative sulla base degli input derivati dalle tendenze moda dei materiali tessili e dai trend di consumo ed esprimerle graficamente mediante l'utilizzo di strumenti manuali e/o computerizzati
- Saper esplorare e rielaborare il contesto socioculturale per la individuazione e la previsione di nuovi trend
- Essere in grado di progettare proposte di materiali tessili e capi moda o di tradurre input dei clienti in progetti in sintonia con l'immagine aziendale e con le esigenze di produzione, realizzazione, marketing
- Concorrere alla definizione e alla gestione delle strategie di sviluppo dei prodotti e alla gestione delle fasi di promozione
- Conoscere la tecnologia della produzione
- Supportare il responsabile della funzione nella fase di progettazione, sviluppo e definizione dei prototipi e dei campionari
- Conoscere elementi di marketing e di gestione della relazione commerciale
- Conoscere la struttura e le caratteristiche dei tessuti, le relative tecnologie di formazione e i principali processi di trattamento

Addetto ad operazioni di promozione prodotto/servizio assistenza clienti

Esempi di qualifiche contrattuali più diffuse:

Addetto ad operazioni di promozione prodotto/servizio Assistenza clienti, Addetto ufficio acquisti e vendite

Area di attività: L'addetto rileva le esigenze dei clienti e, sulla base degli input del mercato e del cliente, concorre alla definizione e gestione delle strategie di sviluppo dei prodotti e alla programmazione e alla gestione dei campionari.

Conosce i materiali, il ciclo di trasformazione, le caratteristiche dei prodotti finali, le modalità più adeguate di promozione e gestione della relazione commerciale.

Inoltre si occupa dell'assistenza del cliente nell'analisi e nella scelta del prodotto durante le fasi di definizione dell'ordine e/o di post-vendita, trasferendo all'azienda gli input necessari all'adeguamento dell'offerta.

Conoscenze e competenze di settore

- Conoscere le caratteristiche peculiari del sistema TAMCP (il ciclo tessile, il ciclo pelli-cuoio-calzature)
- Conoscere le principali materie prime (fibre tessili naturali e chimiche per il ciclo tessile-abbigliamento; fibre tessili naturali e chimiche, pellami e materiali sintetici per il ciclo pelli-cuoio-calzature) in termini di origine, caratteristiche merceologiche, destinazioni d'uso e caratteristiche di impiego
- Conoscere il ciclo di produzione del sistema TAMCP e i relativi macchinari per i diversi comparti
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di igiene, prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere i principi base del controllo di qualità, di prodotto, di processo nei vari step produttivi
- Conoscere le principali tendenze relativamente alle innovazioni di prodotto, di processo, di contesto e organizzative del sistema TAMCP e sviluppare attenzione e attitudini al cambiamento

Conoscenze e competenze generali di profilo

- Supportare il responsabile della funzione nella fase di rilevamento delle esigenze dei clienti o della definizione dei campionari
- Concorrere alla definizione e alla gestione delle strategie di sviluppo dei prodotti e alla gestione delle fasi di promozione
- Sapersi relazionare con il cliente presidiando l'assistenza nelle fasi di definizione dell'ordine e post vendita, trasferendo all'azienda gli input necessari all'adeguamento dell'offerta
- Saper utilizzare gli strumenti informatici per la presentazione del prodotto e per la gestione della relazione commerciale
- Conoscere gli standard qualitativi e le modalità di verifica dei campioni relativi alla materia prima e al prodotto finito
- Conoscere elementi di marketing e di gestione della relazione commerciale
- Conoscere la terminologia commerciale dei vari materiali
- Conoscere le diverse materie prime e le loro caratteristiche tecniche con particolare riguardo a quelle del comparto di appartenenza.

APPENDICE

Gli obiettivi formativi per l'apprendistato: riepilogo delle qualifiche

FIGURA PROFESSIONALE	GRUPPO DI RIFERIMENTO	SETTORE
Addetto a macchine elettrocontabili	Addetto back office	Turismo
Addetto a pratiche doganali e valutarie	Addetto amministrativo	Terziario distribuzione servizi
Addetto ad operazioni di promozione prodotto/servizio assistenza clienti	Addetto ad operazioni di promozione prodotto/servizio assistenza clienti	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto agli isolamenti termici e acustici e impermeabilizzazioni	Addetto alle finiture	Edile
Addetto agli stiratoi	Operatore di produzione del comparto filatura	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto ai banchi e ai rings	Operatore di produzione del comparto filatura	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto ai campi sportivi ed ai giochi	Addetto all'animazione	Turismo
Addetto ai negozi o filiali di esposizioni	Addetto food (e funzioni ausiliarie)	Terziario distribuzione servizi
Addetto ai negozi o filiali di esposizioni	Addetto no food	Terziario distribuzione servizi
Addetto ai servizi di alloggio e ristorazione	Addetto sala e piani	Turismo
Addetto ai servizi di camera	Addetto ai piani	Turismo
Addetto ai servizi di mensa	Addetto alla sala	Turismo
Addetto ai servizi di prenotazione, servizi turistici, biglietterie	Addetto al front office	Turismo
Addetto ai servizi portuali	Addetto a servizi di spiaggia e portuali	Turismo
Addetto al centralino telefonico	Addetto food (e funzioni ausiliarie)	Terziario distribuzione servizi
Addetto al centralino telefonico	Addetto no food	Terziario distribuzione servizi
Addetto al collaudo	Addetto manutenzione/assistenza	Terziario distribuzione servizi
Addetto al controllo del materiale in entrata ed uscita settore ferro/metalli	Addetto logistica/gestione magazzino no food	Terziario distribuzione servizi
Addetto al controllo delle partite di resa in arrivo da distributori e da rivenditori delle aziende di distribuzione di libri e stampe periodiche	Addetto logistica/gestione magazzino no food	Terziario distribuzione servizi
Addetto al controllo delle vendite	Addetto food (e funzioni ausiliarie)	Terziario distribuzione servizi
Addetto al controllo delle vendite	Addetto no food	Terziario distribuzione servizi
Addetto al controllo e alla verifica delle merci	Addetto logistica/gestione magazzino food	Terziario distribuzione servizi

Gli obiettivi formativi per l'apprendistato: riepilogo delle qualifiche - segue

FIGURA PROFESSIONALE	GRUPPO DI RIFERIMENTO	SETTORE
Addetto al controllo e alla verifica delle merci	Addetto logistica/gestione magazzino no food	Terziario distribuzione servizi
Addetto al controllo prodotti/qualità	Operatore di controllo prodotto del comparto filatura	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto al controllo prodotti/qualità	Operatore di controllo prodotto del comparto tessitura ortogonale	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto al controllo prodotti/qualità	Operatore di controllo prodotto del comparto tessitura a maglia/calze	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto al controllo prodotti/qualità	Operatore di controllo prodotto del comparto nobilitazione	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto al controllo prodotti/qualità	Operatore di controllo prodotto del comparto confezioni (maglia/tessuto)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto al controllo prodotti/qualità	Operatore di controllo prodotto del comparto pelletteria	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto al controllo prodotti/qualità	Operatore di controllo prodotto del comparto calzature	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto al controllo prodotti/qualità	Operatore di controllo prodotto del comparto tessuti vari (pizzi/ricami)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto al controllo prodotti/qualità	Operatore di controllo prodotto del comparto tessuti vari (non tessuti/feltri)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto al controllo qualità	Operatore di produzione del comparto calzature	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto al cucito	Operatore di produzione del comparto confezioni (maglia/tessuto)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto al montaggio	Operatore di produzione del comparto calzature	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto al rammando	Operatore di produzione del comparto confezioni (maglia/tessuto)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto al rammando	Operatore di produzione del comparto tessuti vari (pizzi/ricami)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto al rammando	Operatore di produzione del comparto tessuti vari (non tessuti/feltri)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto al ricevimento ed esecuzione mansioni di bordo	Addetto no food	Terziario distribuzione servizi
Addetto al ricevimento, cassa, cassa bar, cassa ristorante, cassa negozi vari, segreteria, controllo clienti, movimento personale, merci	Addetto front e back office	Turismo

Gli obiettivi formativi per l'apprendistato: riepilogo delle qualifiche - segue

FIGURA PROFESSIONALE	GRUPPO DI RIFERIMENTO	SETTORE
Addetto al riscontro, controllo e conteggio presso le aziende di distribuzione libri riviste e giornali e agenzie giornalistiche	Addetto logistica/gestione magazzino no food	Terziario distribuzione servizi
Addetto al taglio	Operatore di produzione del comparto confezioni (maglia/tessuto)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto al taglio della pietra	Addetto alla lavorazione della pietra, del marmo e del materiale lapideo	Edile
Addetto al taglio e tranciatura	Operatore di produzione del comparto pelletteria (accessori/pellicceria)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto al taglio e tranciatura	Operatore di produzione del comparto calzature	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto al taglio/cucito/stiro	Operatore di produzione del comparto tessitura a maglia/calze	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto all'amministrazione del personale, al controllo amministrativo	Addetto back office	Turismo
Addetto all'applicazione dei prezzi unitari sulle copie delle note di accompagnamento presso le aziende di distribuzione di giornali, libri e riviste	Addetto logistica/gestione magazzino no food	Terziario distribuzione servizi
Addetto all'esecuzione di progetti o di parti di essi	Addetto al servizio	Terziario distribuzione servizi
Addetto all'insieme delle operazioni nei magazzini di smistamento, centro di distribuzione e/o depositi nelle aziende a integrale libero servizio	Addetto logistica/gestione magazzino food	Terziario distribuzione servizi
Addetto all'insieme delle operazioni nei magazzini di smistamento, centro di distribuzione e/o depositi nelle aziende a integrale libero servizio	Addetto logistica/gestione magazzino no food	Terziario distribuzione servizi
Addetto alla applicazione collanti	Operatore di produzione del comparto calzature	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto alla coloritura tacco e suola	Operatore di produzione del comparto calzature	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto alla cucina colori	Operatore di produzione del comparto nobilitazione	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto alla cucitura	Operatore di produzione del comparto pelletteria (accessori/pellicceria)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto alla distribuzione dei fascettari nelle aziende di distribuzione di libri e stampe periodiche	Addetto logistica/gestione magazzino no food	Terziario distribuzione servizi

Gli obiettivi formativi per l'apprendistato: riepilogo delle qualifiche - segue

FIGURA PROFESSIONALE	GRUPPO DI RIFERIMENTO	SETTORE
Addetto alla doratura e decorazione a mano	Operatore di produzione del comparto pelletteria (accessori/pellicceria)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto alla follatura/inforatura/tintoria	Operatore di produzione del comparto tessili vari (non tessuti/feltri)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto alla giuntatura e cucitura tomaie	Operatore di produzione del comparto calzature	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto alla manutenzione di aree verdi	Addetto alla manutenzione	Turismo
Addetto alla materiale distribuzione di giornali e di riviste nelle agenzie giornalistiche	Addetto no food	Terziario distribuzione servizi
Addetto alla misurazione/controllo con marcatura difetti	Operatore di controllo prodotto del comparto tessitura ortogonale	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto alla misurazione/controllo con marcatura difetti	Operatore di controllo prodotto del comparto tessitura a maglia/calze	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto alla misurazione/controllo con marcatura difetti	Operatore di controllo prodotto del comparto confezioni (maglia/tessuto)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto alla misurazione/controllo con marcatura difetti	Operatore di controllo prodotto del comparto tessili vari (pizzi/ricami)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto alla misurazione/controllo con marcatura difetti	Operatore di controllo prodotto del comparto tessili vari (non tessuti/feltri)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto alla orlatura	Operatore di produzione del comparto calzature	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto alla preparazione di malte, cemento e calcestruzzo	Addetto alle strutture	Edile
Addetto alla preparazione e/o modifica dei modelli	Addetto ad operazioni di sviluppo del progetto/prodotto/modellista	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto alla preparazione e/o suddivisione del fascettario nelle aziende di distribuzione di libri e stampe periodiche	Addetto logistica/gestione magazzino no food	Terziario distribuzione servizi
Addetto alla produzione di prefabbricati	Addetto alle strutture	Edile
Addetto alla programmazione della produzione e della logistica	Addetto ad operazioni di programmazione della produzione	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto alla programmazione e al controllo della sistemazione, prelievo e smistamento delle merci in magazzino	Addetto ad operazioni di programmazione della produzione	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto alla realizzazione di mobili	Addetto alla lavorazione del legno	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio

Gli obiettivi formativi per l'apprendistato: riepilogo delle qualifiche - segue

FIGURA PROFESSIONALE	GRUPPO DI RIFERIMENTO	SETTORE
Addetto alla rifinitura	Operatore di produzione del comparto calzature	Terziario distribuzione servizi
Addetto alla rifinitura prodotti finiti	Operatore di produzione del comparto pelletteria (accessori/pellicceria)	Terziario distribuzione servizi
Addetto alla roccatura	Operatore di produzione del comparto filatura	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto alla scarnitura	Operatore di produzione del comparto pelletteria (accessori/pellicceria)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto alla scarnitura tomaia	Operatore di produzione del comparto calzature	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto alla stratura prodotti finiti	Operatore di produzione del comparto pelletteria (accessori/pellicceria)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto alla vendita banco viaggi	Addetto al front office	Turismo
Addetto alla vendita di autoveicoli con funzioni di stima dell'usato	Addetto no food	Terziario distribuzione servizi
Addetto alle binatrici	Operatore di produzione del comparto filatura	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto alle inalazioni	Addetto ai servizi alla persona	Turismo
Addetto alle levate e al cambiamento spoie	Operatore di produzione del comparto filatura	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto alle macchine	Operatore di produzione del comparto tessili vari (non tessuti/feltri)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto alle macchine circolari e rettilinee	Operatore di produzione del comparto tessitura a maglia/calze	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto alle operazioni ausiliarie alla vendita nelle aziende a integrale libero servizio	Addetto food (e funzioni ausiliarie)	Terziario distribuzione servizi
Addetto alle operazioni ausiliarie alla vendita nelle aziende a integrale libero servizio	Addetto no food	Terziario distribuzione servizi
Addetto alle pettinatrici	Operatore di produzione del comparto filatura	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto alle roccatrici	Operatore di produzione del comparto filatura	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto alle variazioni dei servizi diffusionali nelle aziende di libri e stampe periodiche	Addetto logistica/gestione magazzino no food	Terziario distribuzione servizi
Addetto allo stiro	Operatore di produzione del comparto confezioni (maglia/tessuto)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio

Gli obiettivi formativi per l'apprendistato: riepilogo delle qualifiche - segue

FIGURA PROFESSIONALE	GRUPPO DI RIFERIMENTO	SETTORE
Addetto applicazione accessori	Operatore di produzione del comparto calzature	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto cabine produzione e trasformazione elettrica	Montatore/installatore/manutentore elettrico-elettromeccanico-elettronico	Metalmeccanico
Addetto compiti vari di ufficio	Addetto all'amministrazione e ai servizi generali aziendali	Metalmeccanico
Addetto conduzione impianti	Addetto agli impianti ed ai processi metallurgici e meccanici	Metalmeccanico
Addetto controllo fasi intermedie	Operatore di controllo prodotto del comparto tessitura a maglia/calze	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto controllo qualità	Addetto al controllo ed al collaudo di qualità	Metalmeccanico
Addetto di biblioteca circolante	Addetto no food	Terziario distribuzione servizi
Addetto di cucina	Addetto alla produzione	Turismo
Addetto fangoterapia	Addetto ai servizi alla persona	Turismo
Addetto foratura e ricopiatura disegni	Operatore di produzione del comparto tessuti vari (pizzi/ricami)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto fresatura	Operatore di produzione del comparto calzature	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto impianti sistemi automatizzati	Addetto agli impianti ed ai processi metallurgici e meccanici	Metalmeccanico
Addetto laboratorio analisi chimico/fisiche	Addetto ad operazioni di laboratorio/controllo qualità	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto laboratorio chimico, analisi chimiche/fisiche	Addetto ad operazioni di laboratorio/controllo qualità	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto lettura disegni	Operatore di produzione del comparto tessuti vari (pizzi/ricami)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto lucidi e trascrizione disegni al CAD	Addetto all'ufficio tecnico e progettazione	Metalmeccanico
Addetto macchine a controllo numerico	Addetto alle macchine utensili	Metalmeccanico
Addetto macchine attrezzate	Addetto alle macchine utensili	Metalmeccanico
Addetto macchine e impianti del ricamo e della formazione del pizzo	Operatore di produzione del comparto tessuti vari (pizzi/ricami)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto macchine e impianti per la formazione del non tessuto e del feltro	Operatore di produzione del comparto tessuti vari (non tessuti/feltri)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio

Gli obiettivi formativi per l'apprendistato: riepilogo delle qualifiche - segue

FIGURA PROFESSIONALE	GRUPPO DI RIFERIMENTO	SETTORE
Addetto macchine estrusione/iniezione/schiuntura materiale plastico	Operatore di produzione del comparto calzature	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto montaggio parti elettromagnetiche	Montatore/installatore/manutentore elettronico-elettromeccanico	Metalmecanico
Addetto montaggio parti elettroniche	Montatore/installatore/manutentore elettronico-elettromeccanico	Metalmecanico
Addetto premontatura	Operatore di produzione del comparto calzature	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto prove di laboratorio	Addetto al controllo ed al collaudo di qualità	Metalmecanico
Addetto ripiegatura tomaia	Operatore di produzione del comparto calzature	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Addetto sala prove	Addetto al controllo ed al collaudo di qualità	Metalmecanico
Addetto ufficio acquisti e vendite	Addetto ad operazioni di promozione prodotto/servizio assistenza clienti	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Aiuto Banconiere spacci di carne	Addetto food (e funzioni ausiliarie)	Terziario distribuzione servizi
Aiuto Commesso nelle aziende di vendita di prodotti dell'alimentazione generale	Addetto food (e funzioni ausiliarie)	Terziario distribuzione servizi
Allestitore di commissioni nei magazzini all'ingrosso di medicinali con conoscenza delle specialità farmaceutiche	Addetto no food	Terziario distribuzione servizi
Allestitore esecutivo di vetrine e display	Addetto al servizio	Terziario distribuzione servizi
Animatore	Addetto all'animazione	Turismo
Animista a mano	Addetto agli impianti ed ai processi metallurgici e meccanici	Metalmecanico
Antennista radar	Montatore/installatore/manutentore elettronico-elettromeccanico	Metalmecanico
Apprettatore	Operatore di produzione del comparto tessili vari (pizzi/ricami)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Archivista	Addetto back office	Turismo
Archivista, Protocollista	Addetto amministrativo	Terziario distribuzione servizi
Assistente	Addetto ad operazioni di coordinamento della produzione (gestione reparto/unità operativa)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio

Gli obiettivi formativi per l'apprendistato: riepilogo delle qualifiche - segue

FIGURA PROFESSIONALE	GRUPPO DI RIFERIMENTO	SETTORE
Assistente account executive nelle agenzie di pubblicità	Addetto al servizio	Terziario distribuzione servizi
Assistente ai bagnanti	Addetto a servizi di spiaggia e portuali	Turismo
Assistente Art Director nelle agenzie pubblicitarie	Addetto al servizio	Terziario distribuzione servizi
Assistente copywriter nelle aziende pubblicitarie	Addetto al servizio	Terziario distribuzione servizi
Assistente del product manager	Addetto al servizio	Terziario distribuzione servizi
Assistente di portineria	Addetto al ricevimento	Turismo
Assistente media planner nelle agenzie di pubblicità	Addetto al servizio	Terziario distribuzione servizi
Astatore	Addetto no food	Terziario distribuzione servizi
Attrezzatore di macchine	Montatore/installatore/attrezzista/manutentore meccanico	Metalmeccanico
Attrezzista	Montatore/installatore/attrezzista/manutentore meccanico	Metalmeccanico
Attrezzista linee telefoniche	Montatore/installatore/manutentore elettrico-elettromeccanico-elettronico	Metalmeccanico
Autoniparatore	Addetto alla manutenzione mezzi di trasporto	Metalmeccanico
Autotrenista, Conducente di automezzi pesanti	Addetto logistica/gestione magazzino food	Terziario distribuzione servizi
Autotrenista, Conducente di mezzi pesanti	Addetto logistica/gestione magazzino no food	Terziario distribuzione servizi
Banconiere di gelateria, pasticceria, tavola calda, chiosco di stazione	Addetto al banco	Turismo
Banconiere di spacci di carne	Addetto food (e funzioni ausiliarie)	Terziario distribuzione servizi
Barbiere	Addetto ai servizi alla persona	Turismo
Barista	Addetto al banco	Turismo
Barman	Addetto al banco	Turismo
Cablatore	Montatore/installatore/manutentore elettrico-elettromeccanico-elettronico	Metalmeccanico
Caffettiere, Dispensiere, Cantiniere	Addetto alla sala	Turismo

Gli obiettivi formativi per l'apprendistato: riepilogo delle qualifiche - segue

FIGURA PROFESSIONALE	GRUPPO DI RIFERIMENTO	SETTORE
Assistente account executive nelle agenzie di pubblicità	Addetto al servizio	Terziario distribuzione servizi
Assistente ai bagnanti	Addetto a servizi di spiaggia e portuali	Turismo
Assistente Art Director nelle agenzie pubblicitarie	Addetto al servizio	Terziario distribuzione servizi
Assistente copywriter nelle aziende pubblicitarie	Addetto al servizio	Terziario distribuzione servizi
Assistente del product manager	Addetto al servizio	Terziario distribuzione servizi
Assistente di portineria	Addetto al ricevimento	Turismo
Assistente media planner nelle agenzie di pubblicità	Addetto al servizio	Terziario distribuzione servizi
Astatore	Addetto no food	Terziario distribuzione servizi
Attrezzatore di macchine	Montatore/installatore/attrezzista/manutentore meccanico	Metalmeccanico
Attrezzista	Montatore/installatore/attrezzista/manutentore meccanico	Metalmeccanico
Attrezzista linee telefoniche	Montatore/installatore/manutentore elettrico-elettronico	Metalmeccanico
Autori-paratore	Addetto alla manutenzione mezzi di trasporto	Metalmeccanico
Autotrenista, Conducente di automezzi pesanti	Addetto logistica/gestione magazzino food	Terziario distribuzione servizi
Autotrenista, Conducente di mezzi pesanti	Addetto logistica/gestione magazzino no food	Terziario distribuzione servizi
Banconiere di gelateria, pasticceria, tavola calda, chiosco di stazione	Addetto al banco	Turismo
Banconiere di spacci di carne	Addetto food (e funzioni ausiliarie)	Terziario distribuzione servizi
Barbiere	Addetto ai servizi alla persona	Turismo
Barista	Addetto al banco	Turismo
Barman	Addetto al banco	Turismo
Cablatore	Montatore/installatore/manutentore elettrico-elettronico	Metalmeccanico
Caffettiere, Dispensiere, Cantiniere	Addetto alla sala	Turismo

Gli obiettivi formativi per l'apprendistato: riepilogo delle qualifiche - segue

FIGURA PROFESSIONALE	GRUPPO DI RIFERIMENTO	SETTORE
Centralinista	Addetto al ricevimento	Turismo
Centralinista telefonico	Addetto all'amministrazione e ai servizi generali aziendali	Metalmeccanico
Chef de rang, sala, piani, vini, Trinciatore	Addetto alla sala	Turismo
Chef tecnologo	Addetto alla produzione	Turismo
Coadiutore di assistenti di filatura	Operatore di produzione del comparto filatura	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Codificatore	Addetto amministrativo	Terziario distribuzione servizi
Colatore	Addetto agli impianti ed ai processi metallurgici e meccanici	Metalmeccanico
Collaudatore	Addetto al controllo ed al collaudo di qualità	Metalmeccanico
Collaudatore	Operatore di controllo prodotto del comparto tessili vari (pizzi/ricami)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Collaudatore	Operatore di controllo prodotto del comparto tessili vari (non tessuti/feltri)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Collaudatore giacche/capispalla/gonne/pantaloni	Operatore di controllo prodotto del comparto confezioni (maglia/tessuto)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Colorista	Addetto ad operazioni di sviluppo del progetto/prodotto/modellista	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Commesso alla vendita al pubblico	Addetto food (e funzioni ausiliarie)	Terziario distribuzione servizi
Commesso alla vendita al pubblico	Addetto no food	Terziario distribuzione servizi
Commesso di libreria	Addetto no food	Terziario distribuzione servizi
Commesso di rosticceria, friggitoria e gastronomia	Addetto food (e funzioni ausiliarie)	Terziario distribuzione servizi
Commesso specializzato provetto	Addetto no food	Terziario distribuzione servizi
Commesso specializzato provetto anche nel settore alimentare	Addetto food (e funzioni ausiliarie)	Terziario distribuzione servizi
Commesso stimatore di gioielleria	Addetto food (e funzioni ausiliarie)	Terziario distribuzione servizi
Commis di cucina	Addetto alla produzione	Turismo

Gli obiettivi formativi per l'apprendistato: riepilogo delle qualifiche - segue

FIGURA PROFESSIONALE	GRUPPO DI RIFERIMENTO	SETTORE
Commis di sala, tavola calda, bar	Addetto alla sala	Turismo
Conducente di autotreni e di autoarticolati pesanti	Addetto logistica/gestione magazzino food	Terziario distribuzione servizi
Conducente di autotreni e di autoarticolati pesanti	Addetto logistica/gestione magazzino no food	Terziario distribuzione servizi
Conducente di autovetture	Addetto logistica/gestione magazzino food	Terziario distribuzione servizi
Conducente di autovetture	Addetto logistica/gestione magazzino no food	Terziario distribuzione servizi
Conducente di motobarca	Addetto logistica/gestione magazzino food	Terziario distribuzione servizi
Conducente di motobarca	Addetto logistica/gestione magazzino no food	Terziario distribuzione servizi
Conducente di macchine	Operatore di produzione del comparto nobilitazione	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Conducente di sistemi automatizzati, di processi di tintura e stampa, finissaggio	Conducente di sistemi automatizzati, di processi di tintura e stampa, finissaggio	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Conducente macchine tubolari	Operatore di produzione del comparto tessitura a maglia/calze	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Conducente mezzi di trasporto	Addetto ai servizi logistici	Metalmeccanico
Contabile	Addetto all'amministrazione e ai servizi generali aziendali	Metalmeccanico
Contabile	Addetto back office	Turismo
Contabile d'ordine	Addetto amministrativo	Terziario distribuzione servizi
Contabile/Impiegato amministrativo	Addetto amministrativo	Terziario distribuzione servizi
Controllore di campeggio	Addetto front e back office	Turismo
Controllore di settore tecnico di CED, compreso il settore delle TLC	Addetto amministrativo	Terziario distribuzione servizi
Coordinatore reparto cure sanitarie	Addetto ai servizi alla persona	Turismo
Corrispondente di concetto con o senza conoscenza di lingue estere	Addetto amministrativo	Terziario distribuzione servizi
Corrispondente in lingue estere	Addetto back office	Turismo
Costruttore su banco (calibrista)	Montatore/installatore/attrezzista/manutentore meccanico	Metalmeccanico

Gli obiettivi formativi per l'apprendistato: riepilogo delle qualifiche - segue

FIGURA PROFESSIONALE	GRUPPO DI RIFERIMENTO	SETTORE
Costruttore su macchine	Montatore/installatore/attrezzista/manutentore meccanico	Metalmeccanico
Creatore o Redattore di rapporti negli istituti di informazioni commerciali	Addetto al servizio	Terziario distribuzione servizi
Cuoco	Addetto alla produzione	Turismo
Custode	Addetto al ricevimento	Turismo
Dattilografo	Addetto all'amministrazione e ai servizi generali aziendali	Metalmeccanico
Dattilografo	Addetto amministrativo	Terziario distribuzione servizi
Decoratore	Addetto alle finiture	Edile
Dietologo	Addetto alla produzione	Turismo
Dimostratore	Addetto no food	Terziario distribuzione servizi
Disegnatore e lucidista particolareista	Addetto all'ufficio tecnico e progettazione	Metalmeccanico
Disegnatore ed aiuto progettista CAD	Tecnico per l'edilizia	Edile
Disegnatore tecnico	Addetto al servizio	Terziario distribuzione servizi
Economo	Addetto front e back office	Turismo
Elettrotecnico	Addetto alla manutenzione mezzi di trasporto	Metalmeccanico
Esattore	Addetto amministrativo	Terziario distribuzione servizi
Estetista	Addetto ai servizi alla persona	Turismo
Estetista, anche con funzioni di vendita	Addetto no food	Terziario distribuzione servizi
Estimatore nelle aziende di arte e antichità	Addetto al servizio	Terziario distribuzione servizi
Facchino ai piani, ai saloni, ai bagagli	Addetto al ricevimento	Turismo
Falegname	Addetto alla lavorazione del legno	Edile
Fatturista	Addetto amministrativo	Terziario distribuzione servizi
Ferraio	Addetto alle strutture	Edile

Gli obiettivi formativi per l'apprendistato: riepilogo delle qualifiche - segue

FIGURA PROFESSIONALE	GRUPPO DI RIFERIMENTO	SETTORE
Figurista	Addetto al servizio	Terziario distribuzione servizi
Filatore	Operatore di produzione del comparto filatura	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Fisiocinesiterapista	Addetto ai servizi alla persona	Turismo
Fonditore	Addetto agli impianti ed ai processi metallurgici e meccanici	Metalmeccanico
Formatore a mano	Addetto agli impianti ed ai processi metallurgici e meccanici	Metalmeccanico
Fresatore	Addetto alle macchine utensili	Metalmeccanico
Gastronomo	Addetto alla produzione	Turismo
Gelatiere	Addetto alla produzione	Turismo
Gessista	Addetto alle finiture	Edile
Giardiniera	Addetto alla manutenzione	Turismo
Giuntista	Montatore/installatore/manutentore elettrico-elettromeccanico-elettronico	Metalmeccanico
Gommista	Addetto alla manutenzione mezzi di trasporto	Metalmeccanico
Governante	Addetto ai piani	Turismo
Gruista	Addetto ai servizi logistici	Metalmeccanico
Gruista	Addetto alle macchine	Edile
Guardafili	Montatore/installatore/manutentore elettrico-elettromeccanico-elettronico	Metalmeccanico
Guardarobiere	Addetto ai piani	Turismo
Guardiano diurno e notturno	Addetto al ricevimento	Turismo
Hostess	Addetto al ricevimento	Turismo
Imballatore	Addetto ai servizi logistici	Metalmeccanico
Imbozzinatore	Operatore di produzione del comparto tessitura ortogonale	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Imbragatore magazziniere	Addetto ai servizi logistici	Metalmeccanico

Gli obiettivi formativi per l'apprendistato: riepilogo delle qualifiche - segue

FIGURA PROFESSIONALE	GRUPPO DI RIFERIMENTO	SETTORE
Impiegato amministrativo	Addetto back office	Turismo
Impiegato amministrativo e/o contabile	Addetto back office	Turismo
Impiegato d'ordine	Addetto back office	Turismo
Impiegato di concetto	Addetto back office	Turismo
Incorsatore	Operatore di produzione del comparto tessitura ortogonale	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Indossatrice	Addetto al servizio	Terziario distribuzione servizi
Infermiere	Addetto ai servizi alla persona	Turismo
Informatore negli Istituti di informazione commerciali	Addetto no food	Terziario distribuzione servizi
Inserviente di stabilimento o cabina o capanna	Addetto a servizi di spiaggia e portuali	Turismo
Installatore impianti	Montatore/installatore/attrezzista/manutentore meccanico	Metalmeccanico
Installatore impianti di sicurezza	Montatore/installatore/manutentore elettrico-elettromeccanico-elettronico	Metalmeccanico
Installatore impianti elettrici	Montatore/installatore/manutentore elettrico-elettromeccanico-elettronico	Metalmeccanico
Installatore impianti hardware	Montatore/installatore/manutentore elettrico-elettromeccanico-elettronico	Metalmeccanico
Installatore impianti telefonia interna	Montatore/installatore/manutentore elettrico-elettromeccanico-elettronico	Metalmeccanico
Intonacatore	Addetto alle finiture	Edile
Istruttore di ginnastica	Addetto all'animazione	Turismo
Istruttore di nuoto	Addetto all'animazione	Turismo
Laminatore	Addetto agli impianti ed ai processi metallurgici e meccanici	Metalmeccanico
Macellaio specializzato provetto	Addetto food (e funzioni ausiliarie)	Terziario distribuzione servizi
Maestro d'ascia	Addetto alla lavorazione del legno	Edile

Gli obiettivi formativi per l'apprendistato: riepilogo delle qualifiche - segue

FIGURA PROFESSIONALE	GRUPPO DI RIFERIMENTO	SETTORE
Impiegato amministrativo	Addetto back office	Turismo
Impiegato amministrativo e/o contabile	Addetto back office	Turismo
Impiegato d'ordine	Addetto back office	Turismo
Impiegato di concetto	Addetto back office	Turismo
Incorsatore	Operatore di produzione del comparto tessitura ortogonale	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Indossatrice	Addetto al servizio	Terziario distribuzione servizi
Infermiere	Addetto ai servizi alla persona	Turismo
Informatore negli Istituti di informazione commerciali	Addetto no food	Terziario distribuzione servizi
Inserviante di stabilimento o cabina o capanna	Addetto a servizi di spiaggia e portuali	Turismo
Installatore impianti	Montatore/installatore/attrezzista/manutentore meccanico	Metalmeccanico
Installatore impianti di sicurezza	Montatore/installatore/manutentore elettrico-elettromeccanico-elettronico	Metalmeccanico
Installatore impianti elettrici	Montatore/installatore/manutentore elettrico-elettromeccanico-elettronico	Metalmeccanico
Installatore impianti hardware	Montatore/installatore/manutentore elettrico-elettromeccanico-elettronico	Metalmeccanico
Installatore impianti telefonia interna	Montatore/installatore/manutentore elettrico-elettromeccanico-elettronico	Metalmeccanico
Intonacatore	Addetto alle finiture	Edile
Istruttore di ginnastica	Addetto all'animazione	Turismo
Istruttore di nuoto	Addetto all'animazione	Turismo
Laminatore	Addetto agli impianti ed ai processi metallurgici e meccanici	Metalmeccanico
Macellaio specializzato provetto	Addetto food (e funzioni ausiliarie)	Terziario distribuzione servizi
Maestro d'ascia	Addetto alla lavorazione del legno	Edile

Gli obiettivi formativi per l'apprendistato: riepilogo delle qualifiche - segue

FIGURA PROFESSIONALE	GRUPPO DI RIFERIMENTO	SETTORE
Modellista in legno (prototipizzazione per la carrozzeria)	Addetto all'ufficio tecnico e progettazione	Metalmeccanico
Montatore macchinario	Montatore/installatore/attrezzista/manutentore meccanico	Metalmeccanico
Muratore	Addetto alle strutture	Edile
Operaio comune nelle aziende commerciali dei settori ferro e acciaio, metalli non ferrosi e rottami	Addetto manutenzione/assistenza	Terziario distribuzione servizi
Operaio comune nelle aziende commerciali dei settori ferro e acciaio, metalli non ferrosi e rottami	Addetto logistica/gestione magazzino no food	Terziario distribuzione servizi
Operaio qualificato	Addetto manutenzione/assistenza	Terziario distribuzione servizi
Operaio qualificato	Addetto logistica/gestione magazzino food	Terziario distribuzione servizi
Operaio qualificato	Addetto logistica/gestione magazzino no food	Terziario distribuzione servizi
Operaio qualificato	Addetto alla manutenzione	Turismo
Operaio qualificato nelle aziende commerciali dei settori ferro e acciaio	Addetto manutenzione/assistenza	Terziario distribuzione servizi
Operaio qualificato nelle aziende commerciali nei settori ferro e acciaio	Addetto logistica/gestione magazzino no food	Terziario distribuzione servizi
Operaio specializzato	Addetto manutenzione/assistenza	Terziario distribuzione servizi
Operaio specializzato	Addetto logistica/gestione magazzino food	Terziario distribuzione servizi
Operaio specializzato	Addetto logistica/gestione magazzino no food	Terziario distribuzione servizi
Operaio specializzato	Addetto alla manutenzione	Turismo
Operaio specializzato dei settori ferro e acciaio, metalli non ferrosi e rottami	Addetto logistica/gestione magazzino no food	Terziario distribuzione servizi
Operaio specializzato nelle aziende commerciali dei settori ferro e acciaio, metalli non ferrosi e rottami	Addetto manutenzione/assistenza	Terziario distribuzione servizi
Operaio specializzato provetto	Addetto manutenzione/assistenza	Terziario distribuzione servizi
Operaio specializzato provetto	Addetto logistica/gestione magazzino food	Terziario distribuzione servizi
Operaio specializzato provetto	Addetto logistica/gestione magazzino no food	Terziario distribuzione servizi

Gli obiettivi formativi per l'apprendistato: riepilogo delle qualifiche - segue

FIGURA PROFESSIONALE	GRUPPO DI RIFERIMENTO	SETTORE
Operaio specializzato provetto nel settore automobilistico	Addetto manutenzione/assistenza	Terziario distribuzione servizi
Operaio specializzato provetto nel settore automobilistico	Addetto logistica/gestione magazzino no food	Terziario distribuzione servizi
Operaio specializzato provetto nel settore ferro-metalli	Addetto manutenzione/assistenza	Terziario distribuzione servizi
Operaio specializzato provetto nel settore ferro-metalli	Addetto logistica/gestione magazzino no food	Terziario distribuzione servizi
Operaio specializzato provetto nelle concessionarie di pubblicità	Addetto manutenzione/assistenza	Terziario distribuzione servizi
Operatore CED	Addetto back office	Turismo
Operatore di laboratorio con controllo di flusso	Addetto amministrativo	Terziario distribuzione servizi
Operatore di laboratorio	Addetto al controllo ed al collaudo di qualità	Metalmecanico
Operatore di macchine perforatrici e verificatrici	Addetto amministrativo	Terziario distribuzione servizi
Operatore di processo nelle aziende di ricerche di mercato	Addetto al servizio	Terziario distribuzione servizi
Operatore impianti di betonaggio	Addetto alle macchine	Edile
Operatore macchine movimento terra	Addetto alle macchine	Edile
Operatore macchine per pavimentazione stradale bituminosa	Addetto alle macchine	Edile
Operatore meccanografico	Addetto amministrativo	Terziario distribuzione servizi
Operatore modellista su CAD/CAM addetto alla preparazione e/o modifica modelli	Addetto ad operazioni di sviluppo del progetto/prodotto/modelista	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Operatore servizi di pulizia	Addetto ai piani	Turismo
Operatore specialista di processo nelle aziende di ricerche di mercato	Addetto al servizio	Terziario distribuzione servizi
Orditore	Operatore di produzione del comparto tessitura ortogonale	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Ormeggiatore	Addetto a servizi di spiaggia e portuali	Turismo
Ottico diplomato	Addetto no food	Terziario distribuzione servizi

Gli obiettivi formativi per l'apprendistato: riepilogo delle qualifiche - segue

FIGURA PROFESSIONALE	GRUPPO DI RIFERIMENTO	SETTORE
Parrucchiere	Addetto ai servizi alla persona	Turismo
Pasticciere	Addetto alla produzione	Turismo
Pedicurista	Addetto ai servizi alla persona	Turismo
Personale addetto alla registrazione e regolazione centralina di lancio telai	Operatore di produzione del comparto tessitura ortogonale	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Personale per la sorveglianza della lavorazione	Operatore di produzione del comparto filatura	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Personale per la sorveglianza della lavorazione	Operatore di produzione del comparto tessitura ortogonale	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Personale per la sorveglianza della lavorazione	Operatore di produzione del comparto tessitura a maglia/calze	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Personale per la sorveglianza della lavorazione	Operatore di produzione del comparto nobilitazione	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Personale per la sorveglianza della lavorazione	Operatore di produzione del comparto confezioni (maglia/tessuto)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Personale per la sorveglianza della lavorazione	Operatore di produzione del comparto pelletteria (accessori/pellicceria)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Personale per la sorveglianza della lavorazione	Operatore di produzione del comparto calzature	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Personale per la sorveglianza della lavorazione	Operatore di produzione del comparto tessili vari (pizzi/ricami)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Personale per la sorveglianza della lavorazione	Operatore di produzione del comparto tessili vari (non tessuti/feltri)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Pittore o Disegnatore esecutivo	Addetto al servizio	Terziario distribuzione servizi
Pittore/Imbianchino	Addetto alle finiture	Edile
Pizzaio	Addetto alla produzione	Turismo
Pompista specializzato	Addetto no food	Terziario distribuzione servizi
Pontatore	Addetto alle strutture	Edile
Portiere	Addetto al ricevimento	Turismo
Posatore (Piastrellista, Mosaicista, Parquetista)	Addetto alle finiture	Edile
Pratico di laboratorio chimico	Addetto manutenzione/assistenza	Terziario distribuzione servizi

Gli obiettivi formativi per l'apprendistato: riepilogo delle qualifiche - segue

FIGURA PROFESSIONALE	GRUPPO DI RIFERIMENTO	SETTORE
Parrucchiere	Addetto ai servizi alla persona	Turismo
Pasticciere	Addetto alla produzione	Turismo
Pedicurista	Addetto ai servizi alla persona	Turismo
Personale addetto alla registrazione e regolazione centralina di lancio telai	Operatore di produzione del comparto tessitura ortogonale	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Personale per la sorveglianza della lavorazione	Operatore di produzione del comparto filatura	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Personale per la sorveglianza della lavorazione	Operatore di produzione del comparto tessitura ortogonale	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Personale per la sorveglianza della lavorazione	Operatore di produzione del comparto tessitura a maglia/calze	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Personale per la sorveglianza della lavorazione	Operatore di produzione del comparto nobilitazione	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Personale per la sorveglianza della lavorazione	Operatore di produzione del comparto confezioni (maglia/tessuto)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Personale per la sorveglianza della lavorazione	Operatore di produzione del comparto pelletteria (accessori/pellicceria)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Personale per la sorveglianza della lavorazione	Operatore di produzione del comparto calzature	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Personale per la sorveglianza della lavorazione	Operatore di produzione del comparto tessuti vari (pizzi/ricami)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Personale per la sorveglianza della lavorazione	Operatore di produzione del comparto tessuti vari (non tessuti/feltri)	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Pittore o Disegnatore esecutivo	Addetto al servizio	Terziario distribuzione servizi
Pittore/Imbianchino	Addetto alle finiture	Edile
Pizzaiolo	Addetto alla produzione	Turismo
Pompista specializzato	Addetto no food	Terziario distribuzione servizi
Pontatore	Addetto alle strutture	Edile
Portiere	Addetto al ricevimento	Turismo
Posatore (Piastrellista, Mosaicista, Parquetista)	Addetto alle finiture	Edile
Pratico di laboratorio chimico	Addetto manutenzione/assistenza	Terziario distribuzione servizi

Gli obiettivi formativi per l'apprendistato: riepilogo delle qualifiche - segue

FIGURA PROFESSIONALE	GRUPPO DI RIFERIMENTO	SETTORE
Rimagliatrice	Operatore di produzione del comparto tessitura a maglia/calze	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Riparatore	Montatore/installatore/attrezzista/manutentore meccanico	Metalmecanico
Riparatore di elettrodomestici-radio TV	Montatore/installatore/manutentore elettrico-elettromeccanico-elettronico	Metalmecanico
Riparatore di impianti di ricezione	Montatore/installatore/manutentore elettrico-elettromeccanico-elettronico	Metalmecanico
Ritorcitore	Operatore di produzione del comparto filatura	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Saldatore	Addetto agli impianti ed ai processi metallurgici e meccanici	Metalmecanico
Sarto finito per capo completo	Addetto ad operazioni di sviluppo del progetto/prodotto/modelista	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Scalpellino	Addetto alla lavorazione della pietra, del marmo e del materiale lapideo	Edile
Schedarista	Addetto amministrativo	Terziario distribuzione servizi
Schedulatore flussista	Addetto amministrativo	Terziario distribuzione servizi
Segretario	Addetto all'amministrazione e ai servizi generali aziendali	Metalmecanico
Segretario di direzione	Addetto back office	Turismo
Segretario ricevimento, amministrazione, cassa, portineria	Addetto front e back office	Turismo
Selciatore/Lastricatore	Addetto alla lavorazione della pietra, del marmo e del materiale lapideo	Edile
Sfoglina	Addetto alla produzione	Turismo
Sommelier	Addetto alla sala	Turismo
Sommozzatore	Addetto a servizi di spiaggia e portuali	Turismo
Sondatore	Addetto alle macchine	Edile
Sorvegliante di infanzia	Addetto all'animazione	Turismo

Gli obiettivi formativi per l'apprendistato: riepilogo delle qualifiche - segue

FIGURA PROFESSIONALE	GRUPPO DI RIFERIMENTO	SETTORE
Sorvegliante di ingresso	Addetto al ricevimento	Turismo
Specialista di macelleria, gastronomia, salumeria, pescheria, formaggi, pasticceria, anche con funzioni di vendita	Addetto food (e funzioni ausiliarie)	Terziario distribuzione servizi
Spoltatore	Operatore di produzione del comparto filatura	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Sportellista nelle concessionarie di pubblicità	Addetto no food	Terziario distribuzione servizi
Stampatore	Addetto agli impianti ed ai processi metallurgici e meccanici	Metalmecanico
Stenodattilografo	Addetto all'amministrazione e ai servizi generali aziendali	Metalmecanico
Stenodattilografo	Addetto back office	Turismo
Stenodattilografo in lingue estere	Addetto amministrativo	Terziario distribuzione servizi
Stenodattilografo, Addetto a mansioni d'ordine di segreteria	Addetto amministrativo	Terziario distribuzione servizi
Stilista-progettista di prodotto	Stilista-progettista di prodotto	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Stiratrice, Cucitrice, Rammendatrice	Addetto ai piani	Turismo
Stuccatore	Addetto alle finiture	Edile
Tagliatore con fiamma	Addetto agli impianti ed ai processi metallurgici e meccanici	Metalmecanico
Tecnico chimico anche con funzioni di vendita nel settore commercio chimico	Addetto no food	Terziario distribuzione servizi
Tecnico di conduzione cantiere e di contabilità dei lavori	Tecnico per l'edilizia	Edile
Tecnico di gestione commessa	Tecnico per l'edilizia	Edile
Tecnico di prototipazione rapida	Addetto ad operazioni di sviluppo del progetto/prodotto/modelista	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio

Gli obiettivi formativi per l'apprendistato: riepilogo delle qualifiche - segue

FIGURA PROFESSIONALE	GRUPPO DI RIFERIMENTO	SETTORE
Tecnico hardware	Montatore/installatore/manutentore elettrico-elettromeccanico-elettronico	Metalmeccanico
Tecnico riparatore del settore elettrodomestici	Addetto manutenzione/assistenza	Terziario distribuzione servizi
Tecnico riparatore del settore macchine per ufficio	Addetto manutenzione/assistenza	Terziario distribuzione servizi
Telefonista addetto agli ordini nei magazzini di ingrosso medicinali, con conoscenza delle specialità farmaceutiche anche con digitazione del calcolatore	Addetto no food	Terziario distribuzione servizi
Tessitore	Operatore di produzione del comparto tessitura a maglia/calze	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Tessitore (anche Jacquard)	Operatore di produzione del comparto tessitura ortogonale	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Tintore in pezza/in filo/tops/fiocco	Operatore di produzione del comparto nobilitazione	Tessile-abbigliamento-moda-calzature-pelli e cuoio
Tornitore	Addetto alle macchine utensili	Metalmeccanico
Traduttore adibito alle sole traduzioni scritte	Addetto amministrativo	Terziario distribuzione servizi
Trivellatore	Addetto alle macchine	Edile
Tubista	Montatore/installatore/attrezzista/manutentore meccanico	Metalmeccanico
Tubista impianti termosantari e di condizionamento	Montatore/installatore/attrezzista/manutentore meccanico	Metalmeccanico
Verniciatore	Addetto agli impianti ed ai processi metallurgici e meccanici	Metalmeccanico
Vetrinista	Addetto al servizio	Terziario distribuzione servizi
Visagista	Addetto ai servizi alla persona	Turismo

Parte seconda

- **I MODULI AGGIUNTIVI
PER GLI APPRENDISTI
IN OBBLIGO FORMATIVO**

INTRODUZIONE • L'EVOLUZIONE DEL SISTEMA DELL'APPRENDISTATO IN OBBLIGO FORMATIVO

In questa sezione verranno presentati documenti normativi e tecnici, di diversa fonte, che permettono di seguire l'evoluzione ancora *in fieri* della messa a sistema della misura dell'apprendistato in obbligo formativo. Sistema che, pur manifestando concreti passi avanti nel darsi sempre maggiore strutturazione, risente tuttavia di numerosi vincoli: al riguardo è utile ricordare che, come si evince dai rapporti di monitoraggio inviati dalle Regioni sull'apprendistato²⁰, al 30 aprile 2002 il numero degli apprendisti in obbligo formativo rappresenta solo il 12% del totale degli apprendisti assunti. Tale dato va inquadrato all'interno di una costellazione di fattori, tra cui significativi risultano la generale accresciuta partecipazione scolastica e la diminuzione della percentuale di forze di lavoro sul totale della popolazione corrispondente nella fascia di età 15-17 anni, la non esclusività del contratto di apprendistato come modalità di assunzione per giovani fino a 18 anni, e da ultimo, non certo in ordine di importanza, il costo del lavoro da parte dell'impresa. Difatti, a parità di agevolazioni contributive rispetto all'assunzione di un apprendista maggiorenne, le imprese che assumono un apprendista in obbligo formativo hanno il costo aggiuntivo di "120 ore" di formazione esterna in più, nei casi in cui le Regioni abbiano predisposto l'offerta dei moduli aggiuntivi.

Su questo versante, alcune Amministrazioni regionali, seppur lentamente a causa del numero esiguo di apprendisti, della loro dispersione sul territorio e della conseguente difficoltà nel costituire classi omogenee rispetto al profilo professionale, si sono già avviate alla predisposizione dell'offerta formativa per gli apprendisti in obbligo formativo, scegliendo tra la modalità di articolazione delle 240 ore di formazione esterna specifica per questa fascia di utenza e quella che prevede la realizzazione distinta delle 120 ore ex lege 196/97, che coinvolgono tutti gli apprendisti a prescindere dall'età, e delle 120 ore dei moduli aggiuntivi specifiche per la fascia di apprendisti in obbligo formativo.

La erogazione delle attività formative dei moduli aggiuntivi raggiunge tuttavia ancora un numero esiguo di apprendisti in obbligo, sebbene i rapporti di monitoraggio sulla costituzione dell'offerta formativa evidenzino un graduale avanzamento. Dai dati aggiornati al giugno 2002, la Lombardia, il Piemonte, La Toscana e il Friuli Venezia Giulia hanno attivato operativamente i corsi dei moduli aggiuntivi, elemento caratterizzante della misura dell'apprendistato come canale per l'assolvimento dell'obbligo formativo.

E proprio dalla legge n. 144/99 è necessario partire per tracciare l'evoluzione dell'apprendistato in obbligo. Infatti, come è noto, l'art. 68 ha sancito l'obbligo di frequenza di attività formative fino al compimento del diciottesimo anno di età, o comunque fino all'acquisizione di un diploma o di una qualifica, e ha previsto che tale obbligo possa essere assolto nel sistema di istruzione scolastica, in quello della formazione professionale regionale o nell'apprendistato. L'articolo 68, tra le altre cose, ha sottolineato inoltre la possibilità del passaggio da un sistema all'altro attraverso il riconoscimento dei crediti relativi alle competenze acquisite in esito a qualsiasi segmento formativo.

20 Cfr. ISFOL, *La costruzione di un sistema di formazione per l'apprendistato. V Rapporto di monitoraggio*, 2003.

Il passo per la costruzione dell'apprendistato in obbligo formativo è stato poi significativamente segnato dal Regolamento di attuazione dell'art. 68 della legge n. 144/99 (DPR n. 257/2000) che all'art. 5 ha previsto che l'assolvimento dell'obbligo formativo all'interno del percorso dell'apprendistato avvenga attraverso la frequenza di moduli formativi aggiuntivi, rispetto a quelli previsti dalla legge n. 196/97 sull'apprendistato, di almeno 120 ore annue. Al comma 2, inoltre, il Ministero del lavoro si impegna ad emanare un successivo decreto che, avvalendosi della Commissione di lavoro ex decreto n. 179/99, definisca obiettivi, contenuti e standard formativi per i moduli aggiuntivi.

In seguito all'Accordo Stato-Regioni del 2 marzo 2000 e del già citato DPR n. 257/2000, la Commissione di lavoro ha poi espresso utili indicazioni per la futura elaborazione di una proposta in merito alle ore aggiuntive nella Nota per il quarto incontro della Commissione di lavoro ex art. 5 del decreto ministeriale n. 179/99 (24 luglio 2000). Dalla lettura di tale documento emergono le prime indicazioni sui moduli aggiuntivi in relazione agli obiettivi formativi, oggetto di successiva decretazione specifica, alle caratteristiche dell'utenza e delle realtà regionali, alle difficoltà concrete previste per la costituzione di gruppi classe omogenei per figure professionali e per età, alla necessità, infine, di un approccio metodologico non scolastico per la realizzazione di attività formative che siano realmente calibrate sui bisogni particolari dell'utenza considerata.

Si è poi arrivati all'emanazione dell'atteso Decreto Interministeriale n. 152/2001 che, come noto, ha per oggetto specifico le finalità, gli obiettivi formativi e gli standard minimi in uscita dall'apprendistato in obbligo formativo, riguardanti 3 aree di competenza – linguistica (lingua italiana e lingua straniera), matematica e informatica – da certificare secondo indicatori internazionali di riferimento che si rifanno a specifiche scale di livelli di competenza²¹. La certificazione di tali livelli comporterebbe per il giovane apprendista la possibilità di accesso alla filiera dell'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, pur non possedendo il diploma di scuola secondaria superiore. Il Decreto prevede in aggiunta anche l'introduzione di almeno 8 ore annue sia di orientamento professionale sia di elementi di cittadinanza attiva.

È utile rilevare che i livelli di competenza definiti dal Decreto e previsti in uscita per gli apprendisti in obbligo formativo si riferiscono ad un percorso stabile e continuo del giovane nella filiera dell'apprendistato, ipotizzando idealmente la frequenza dei moduli aggiuntivi per almeno tre anni. Tuttavia, la permanenza dei giovani nel canale dell'apprendistato risulta segnata dalla discontinuità e instabilità che rimandano alla difficoltà, al momento, di pensare a percorsi di apprendistato in obbligo, per così dire, completi. La normativa ha comunque specificato che il conseguimento di livelli di competenza diversi da quelli indicati nel decreto vengono certificati e possono costituire credito formativo da spendere all'interno del sistema formativo integrato. La normativa sottolinea inoltre che la formazione dei moduli aggiuntivi deve seguire criteri di flessibilità e di personalizzazione dei percorsi e che la strumentazione per la verifica e certificazione dei livelli di competenza acquisiti relativi agli standard indicati nel decreto stesso sarà predisposta dalla già citata Commissione di lavoro, avvalendosi del supporto tecnico dell'Isfol. Dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali è stata quindi inviata alle Amministrazioni regionali e alle Province Autonome una prima Nota Tecnica, nella quale una apposita sezione

²¹ Gli indicatori internazionali di livello si trovano all'art. 2 del D. I. n. 152/2001 riportato nel capitolo 4.

è dedicata alla verifica dei risultati dei moduli aggiuntivi per gli apprendisti in obbligo formativo. Il documento, sulla base delle indicazioni emerse in seno alla già citata Commissione di lavoro, ha inteso chiarire i seguenti aspetti: relativamente all'accertamento delle competenze in lingua italiana e matematica, ha portato a conoscenza l'avvio del progetto seguito dall'Isfol, in collaborazione con INValSI-CEDE, finalizzato alla costruzione di prove di livello, da realizzarsi attraverso le necessarie fasi sperimentali; relativamente all'accertamento delle competenze in lingua straniera e informatica, ha suggerito l'eventuale attivazione di protocolli di intesa tra le Regioni e gli enti certificatori già diffusi nel territorio e riconosciuti a livello internazionale, anche per vagliare la possibilità di abbassare i costi delle certificazioni rilasciate con specifici strumenti di esame. La Nota anticipa infine l'invio, da parte dell'Isfol alle Amministrazioni regionali competenti, di un documento informativo sulle scale di livello e sulle certificazioni previste dal decreto n. 152/2001. Tali informazioni, infatti, sono di natura tecnica e specialistica e per questo di non immediata fruizione.

Tale informativa, contenuta nel documento "Gli standard dei moduli aggiuntivi", elaborato dall'Isfol nell'agosto 2001, è stata qui riproposta nella versione aggiornata a febbraio 2003. Il contributo illustra gli indicatori internazionali di riferimento e le relative scale di livelli di competenza contenuti nel Decreto n. 152/2001 e contiene informazioni sulle modalità di verifica e di certificazione. In appendice al documento sono inoltre riportati i compiti richiesti per il raggiungimento dei livelli di competenza e alcuni esempi di prove o programmi di esame, come nel caso dell'informatica.

Una volta terminato il progetto di costruzione di prove alfabetiche e matematiche funzionali di livello, realizzato dal gruppo Isfol-INValSI/CEDE, il Ministero del lavoro e delle Politiche Sociali ha inviato alle Regioni e Province autonome una seconda *Nota Tecnica*, qui riproposta, al fine di presentare gli strumenti realizzati e validati dalla Commissione di lavoro ed accompagnare l'invio e la diffusione delle prove stesse presso gli assessorati competenti.

Infine, il documento "Il progetto di costruzione delle prove di verifica delle competenze alfabetiche e matematiche funzionali. Riflessioni metodologiche per il recupero delle competenze di base", contiene un approfondimento sulle fasi di lavoro che hanno portato all'elaborazione delle prove e delle guide per la gestione delle sessioni di esame. Sulla base delle prime esperienze di offerta regionale dei moduli aggiuntivi e della tipologia e natura delle prove elaborate, offre inoltre una breve riflessione di carattere metodologico-didattica sulla opportunità di realizzare, per le 120 ore aggiuntive, modelli formativi innovativi, non rigidamente disciplinari e non scolastici, che tengano conto delle caratteristiche di un'utenza che si presenta mediamente debole dal punto di vista del profilo dell'istruzione, spesso segnata da insuccessi scolastici, demotivata verso la formazione classica d'aula e che pure possiede, come punto di forza, abilità manuali e stili di apprendimento legati ad una logica operativa che spesso la scuola non ha saputo debitamente valorizzare.

L'invito è cioè quello di evitare che la formazione in apprendistato, affidata peraltro ad un numero di ore non certo esteso, subisca la tentazione di scolarizzarsi eccessivamente, con il possibile risultato di allontanare i giovani, forse in modo definitivo, da esperienze anche future di apprendimento che saranno loro utili per aggiornare i saperi acquisiti ed eventualmente per costruirne di nuovi. In altre parole, specie per quanto riguarda le competenze di base, bisognerà recuperarle e rafforzarle attraverso metodologie didattiche attive, basate sulla riso-

luzione di problemi reali, con i quali i ragazzi riscoprano l'utilità dell'applicazione delle tradizionali capacità del leggere, scrivere e far di conto nelle situazioni della vita quotidiana, evitando la eccessiva verbalizzazione che spesso caratterizza "il fare lezione" e valorizzando la dimensione dell'agire per un fine in vista, per un progetto da realizzare, un compito da risolvere, una situazione da simulare. Bisognerà trovare piste di progettazione che privilegino moduli o unità formative da realizzare, ad esempio, attorno alla simulazione di un evento – un negozio da aprire, un processo calcistico da organizzare, un viaggio da programmare – svolgendolo dai punti di vista linguistico, matematico e informatico, attraverso la realizzazione di una serie di attività concrete e di interesse per la fascia adolescenziale.

Bisognerà far valere cioè il principio, utile in qualsiasi tipo di apprendimento, che siano le cose e non solo le parole a controllare quello che facciamo, ovvero "spiegare con le cose e non con le parole, capire facendo qualcosa invece che semplicemente parlando. O, come si è espressa con più brio Ella Fitzgerald, *quando ne stai parlando non lo stai facendo*"²².

²² Cfr. J. Bruner, (1996), *La cultura dell'educazione. Nuovi orizzonti per la scuola*, Feltrinelli, Milano, 2001, pag. 166.

4 • LE DISPOSIZIONI NORMATIVE

Legge 17.5.1999, n. 144. – “Misure in materia di investimenti, delega al Governo per il riordino degli incentivi all'occupazione e della normativa che disciplina l'INAIL, nonché disposizioni per il riordino degli enti previdenziali”*

Articolo 68 “Obbligo di frequenza di attività formative”

1 Al fine di potenziare la crescita culturale e professionale dei giovani, ferme restando le disposizioni vigenti per quanto riguarda l'adempimento e l'assolvimento dell'obbligo dell'istruzione, è progressivamente istituito, a decorrere dall'anno 1999-2000, l'obbligo di frequenza di attività formative fino al compimento del diciottesimo anno di età.

Tale obbligo può essere assolto in percorsi anche integrati di istruzione e formazione:

- a) nel sistema di istruzione scolastica;
- b) nel sistema della formazione professionale di competenza regionale
- c) nell'esercizio dell'apprendistato.

2 L'obbligo di cui al comma 1 si intende comunque assolto con il conseguimento di un diploma di scuola secondaria superiore o di una qualifica professionale.

Le competenze certificate in esito a qualsiasi segmento della formazione scolastica, professionale e dell'apprendistato costituiscono crediti per il passaggio da un sistema all'altro.

3 I servizi per l'impiego decentrati organizzano, per le funzioni di propria competenza, l'anagrafe regionale dei soggetti che hanno adempiuto o assolto l'obbligo scolastico e predispongono le relative iniziative di orientamento.

4 Agli oneri derivanti dall'intervento di cui al comma 1 si provvede:

- a) a carico del Fondo di cui all'articolo 1, comma 7, del decreto- legge 20 maggio 1993, n. 148, convertito, con modificazioni, dalla legge 19 luglio 1993, n. 236, per i seguenti importi: lire 200 miliardi per l'anno 1999, lire 430 miliardi per il 2000 e fino a lire 590 miliardi a decorrere dall'anno 2001;
- b) a carico del Fondo di cui all'articolo 4 della legge 18 dicembre 1997, n. 440, per i seguenti importi: lire 30 miliardi per l'anno 2000, lire 110 miliardi per l'anno 2001 e fino a lire 190 miliardi a decorrere dall'anno 2002.

A decorrere dall'anno 2000, per la finalità di cui alla legge 18 dicembre 1997, n. 440, si provvede ai sensi dell'articolo 11, comma 3, lettera d), della legge 5 agosto 1978, n. 468, e successive modificazioni.

5 Con regolamento da adottare, entro sei mesi dalla data di pubblicazione della presente legge nella Gazzetta Ufficiale, su proposta dei Ministri del lavoro e della previdenza sociale, della pubblica istruzione e del tesoro, del bilancio e della programmazione economica, previo parere delle competenti Commissioni parlamentari e della Conferenza unificata di cui al decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, sentite le organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative a livello nazionale, sono stabiliti i tempi e le modalità di attuazione del presente articolo, anche con riferimento alle funzioni dei servizi per l'impiego di cui al comma 3, e sono regolate le relazioni tra l'obbligo di istruzione e l'obbligo di formazione,

* Pubbl. G.U. n. 118 del 22-5-1999 - Suppl. Ordinario n. 99.

nonché i criteri coordinati ed integrati di riconoscimento reciproco dei crediti formativi e della loro certificazione e di ripartizione delle risorse di cui al comma 4 tra le diverse iniziative attraverso le quali può essere assolto l'obbligo di cui al comma 1.

In attesa dell'emanazione del predetto regolamento, il Ministro del lavoro e della previdenza sociale con proprio decreto destina nell'ambito delle risorse di cui al comma 4, lettera a), una quota fino a lire 200 miliardi, per l'anno 1999, per le attività di formazione nell'esercizio dell'apprendistato anche se svolte oltre il compimento del diciottesimo anno di età, secondo le modalità di cui all'articolo 16 della legge 24 giugno 1997, n. 196.

Le predette risorse possono essere altresì destinate al sostegno ed alla valorizzazione di progetti sperimentali in atto, di formazione per l'apprendistato, dei quali sia verificata la compatibilità con le disposizioni previste dall'articolo 16 della citata legge n. 196 del 1997.

Alle finalità di cui ai commi 1 e 2 la regione Valle d'Aosta e le province autonome di Trento e di Bolzano provvedono, in relazione alle competenze ad esse attribuite e alle funzioni da esse esercitate in materia di istruzione, formazione professionale e apprendistato, secondo quanto disposto dai rispettivi statuti speciali e dalle relative norme di attuazione. Per l'esercizio di tali competenze e funzioni le risorse dei fondi di cui al comma 4 sono assegnate direttamente alla regione Valle d'Aosta e alle province autonome di Trento e di Bolzano.

Decreto del Presidente della Repubblica, 12.7.2000, n. 257 – “Regolamento di attuazione dell’Art. 68 della legge 17.5.1999, n. 144, concernente l’obbligo di frequenza di attività formative fino al diciottesimo anno d’età”*

Art. 5 “Assolvimento dell’obbligo nell’apprendistato”

- 1** L’obbligo formativo è assolto all’interno del percorso di apprendistato come disciplinato dall’articolo 16 della legge 24 giugno 1997, n. 196 e successive modificazioni e dai relativi provvedimenti attuativi, attraverso la frequenza di moduli formativi aggiuntivi per la durata di almeno 120 ore annue.
- 2** Con decreto del Ministero del lavoro e della previdenza sociale, da emanare entro quattro mesi dalla pubblicazione del presente regolamento, di concerto col Ministero della pubblica istruzione, acquisito il parere della Conferenza Stato-regioni e della Conferenza Stato-città ed autonomie locali e sentite le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative sul piano nazionale dei datori di lavoro e dei lavoratori, vengono definiti obiettivi, criteri generali e contenuti per lo svolgimento dei moduli formativi aggiuntivi nonché standard formativi minimi necessari ad assicurare omogeneità nazionale ai percorsi formativi. Ai predetti fini il Ministero del lavoro e della previdenza sociale si avvale della commissione di lavoro prevista dal decreto del Ministro del lavoro e della previdenza sociale 20 maggio 1999, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 138 del 15 giugno 1999.

* Pubbl. G.U. n. 216 del 15.09.2000.

Decreto del Ministero del lavoro e della previdenza sociale, 16.5.2001 – “Individuazione dei contenuti delle attività di formazione degli apprendisti di cui all’art. 5 del D.P.R. 12.7.2000, n. 257”*

IL MINISTRO DEL LAVORO E DELLA PREVIDENZA SOCIALE
DI CONCERTO CON
IL MINISTRO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE

Vista la legge del 24 giugno 1997, n. 196, recante disposizioni in materia di promozione dell’occupazione;

Vista la legge del 17 maggio 1999, n. 144, art. 68, relativo all’obbligo di frequenza di attività formative e art. 69, relativo all’istruzione e formazione tecnica superiore;

Visto il decreto del Ministro del lavoro e della previdenza sociale del 20 maggio 1999, n. 179, relativo all’individuazione dei contenuti delle attività di formazione degli apprendisti;

Visto il decreto del Presidente della Repubblica del 12 luglio 2000, n. 257, art. 5, sull’assolvimento dell’obbligo nell’apprendistato;

Visto l’accordo della Conferenza unificata Stato-regioni del 14 settembre 2000 in materia di istruzione e formazione tecnica superiore;

Acquisito il parere della Conferenza unificata Stato-regioni;

Sentite le organizzazioni sindacali dei lavoratori e dei datori di lavoro maggiormente rappresentative sul piano nazionale;

DECRETA:

Art. 1 “Finalità”

1 I moduli formativi aggiuntivi di cui all’art. 5 del decreto del Presidente della Repubblica n. 257 del 12 luglio 2000 sono rivolti a:

- elevare il livello culturale e professionale dei giovani apprendisti al fine di favorire il loro pieno e proficuo inserimento sociale;
- fornire le competenze di base per un efficace inserimento nel mondo del lavoro;
- favorire gli eventuali passaggi nel sistema di istruzione e formazione, ed in particolare nel sistema di Istruzione e formazione tecnica superiore (IFTS) attraverso il conseguimento degli standard minimi previsti per l’accesso a tale sistema.

Art. 2 “Obiettivi e standard”

1 Le attività formative di cui all’art. 1 del presente decreto perseguono gli obiettivi, di seguito indicati, articolati in tre aree: competenze linguistiche (lingua italiana e una lingua straniera), competenze matematiche e competenze informatiche. Gli standard delle competenze acquisite nella formazione esterna e nel luogo di lavoro, vengono misurati sulla base degli indicatori di riferimento relativi a ciascuna delle aree di competenza individuate.

* Pubb. G.U. n. 120 del 25.5.2001.

Competenze linguistiche.

Lingua italiana:

esprimersi e comunicare in lingua italiana in forma corretta ed adeguata alle esigenze di interazione sociale, di inserimento professionale, di espressività individuale;

utilizzare in modo efficace le diverse modalità dei registri comunicativi;

indicatori di riferimento: livello 3 della scala IALS - *International Adult Literacy Survey*.

Lingua straniera:

possedere una proprietà di linguaggio adeguata a semplici situazioni quotidiane;

essere in grado di interagire in situazioni interpersonali e di gruppo;

comprendere semplici testi, anche a carattere informativo

indicatori di riferimento: livello 2 della scala ALTE - *Association of Language Testers in Europe*.

Competenze matematiche

Risolvere situazioni problematiche in diversi ambiti di esperienza con l'uso di appropriati strumenti matematici;

Effettuare calcoli, misure e rappresentazioni attraverso grafici e tabelle, soprattutto in relazione a problemi e situazioni della vita quotidiana e professionale;

Interpretare ed utilizzare le rappresentazioni statistiche riferite a situazioni della vita quotidiana e professionale;

Indicatori di riferimento: livello 3 della scala ALLS - *Adult Literacy and Lifeskills Survey*.

Competenze informatiche

Conoscere ed utilizzare i principali programmi applicativi;

Reperire e scambiare informazioni attraverso l'utilizzo di reti informatiche; Indicatori di riferimento: ECDL - *European Computer Driving License*.

2 Il conseguimento di livelli di competenza diversi rispetto agli standard indicati viene comunque certificato e può costituire credito formativo nell'ambito del sistema formativo integrato.

3 Oltre alle aree di competenza indicate nel precedente comma 1, almeno 8 ore annue sono dedicate a ciascuna delle seguenti aree di contenuto:

Orientamento professionale:

conoscere l'andamento del mercato del lavoro e dei fabbisogni di professionalità del sistema produttivo in funzione dello sviluppo del proprio progetto professionale.

Elementi di cittadinanza attiva:

partecipare responsabilmente alla vita sociale e pubblica, in relazione allo sviluppo del proprio progetto personale e professionale;

saper interagire con l'amministrazione ed i servizi pubblici e privati nella considerazione dei propri diritti e dei propri doveri.

Art. 3 "Criteri di progettazione"

1 Al fine di raggiungere gli obiettivi indicati nel precedente art. 2, la progettazione dei moduli formativi aggiuntivi viene effettuata in raccordo con il percorso di cui all'art. 16, comma 2,

della legge 24 giugno 1997, n. 196, seguendo criteri di flessibilità e di personalizzazione, sulla base del livello di conoscenze e competenze posseduto, dell'età degli apprendisti, della durata e dei contenuti professionali del contratto di apprendistato, degli standard previsti nel presente decreto.

- 2** Il primo modulo è dedicato all'accoglienza e alla definizione del patto formativo tra l'apprendista e la struttura formativa. Tale modulo sarà realizzato, ove possibile, in raccordo con quanto previsto all'art. 1, comma 2 del decreto del Ministro del lavoro del 20 maggio 1999, n. 179.

Art. 4 "Strumenti per la valutazione"

1. La commissione di cui all'art. 4 del decreto del Ministro del lavoro n. 179 del 20 maggio 1999 predispone, avvalendosi del supporto tecnico dell'ISFOL, la strumentazione per la verifica dei livelli di competenza acquisiti, secondo gli standard previsti al precedente art. 2.

5 • L'ATTIVITÀ DELLA COMMISSIONE DI LAVORO SUI CONTENUTI FORMATIVI PER L'APPRENDISTATO

5.1 • L'INTRODUZIONE DELL'OBBLIGO FORMATIVO: CARATTERISTICHE DELL'UTENZA E OBIETTIVI PER I MODULI AGGIUNTIVI*

Il regolamento collegato all'articolo 68 della legge 144/99, che introduce l'obbligo di partecipare ad attività formative fino al compimento del 18° anno di età, è stato definitivamente approvato dal Consiglio dei Ministri ed è attualmente al vaglio della Corte dei Conti; pertanto si prevede la pubblicazione del decreto in tempi brevi.

L'applicazione del Regolamento, e dell'Accordo Stato-Regioni che riguarda le attività di competenza regionale, è immediata in quanto nel testo si legge che l'obbligo formativo viene introdotto a partire dall'anno 2000.

Come è noto, il regolamento recita che «l'obbligo formativo è assolto all'interno del percorso di apprendistato ... attraverso la frequenza di moduli formativi aggiuntivi per la durata di almeno 120 ore» (art. 5 c. 1).

Inoltre si prevede che il Ministero del Lavoro entro quattro mesi emani un ulteriore decreto per definire «obiettivi, criteri generali e contenuti per lo svolgimento dei moduli formativi aggiuntivi nonché standard formativi minimi» (art. 5 c. 2), avvalendosi della Commissione di lavoro ex DM 179/99.

Dunque la Commissione è chiamata a definire in tempi brevi una proposta relativa ai moduli formativi aggiuntivi per l'apprendistato e a tal fine si è ritenuto di convocare questo incontro, per un primo confronto fra le parti.

Per definire una proposta è necessario in primo luogo interrogarsi sull'obiettivo dei moduli aggiuntivi. In proposito nulla dice il regolamento citato, mentre l'Accordo Stato – Regioni del 02.03.00 parla di moduli «finalizzati al consolidamento e all'eventuale recupero delle conoscenze e delle competenze di base e trasversali».

Dunque l'Accordo, che per il momento ha solo valore di indirizzo, sembra prevedere una finalizzazione dei moduli aggiuntivi al recupero dei saperi minimi e ai contenuti trasversali.

Sono note a tutti le caratteristiche dell'utenza dell'apprendistato che proprio nella fascia 15-18 anni accentua quelle difficoltà al rientro in formazione dopo esperienze scolastiche negative che sono generalmente alla base dell'abbandono della scuola e dell'inserimento precoce nel mondo del lavoro. L'esperienza dei progetti sperimentali ha confermato che il recupero motivazionale di questi giovani avviene generalmente e più facilmente attraverso la proposizione di contenuti direttamente collegati al lavoro e quindi di tipo professionalizzante.

È evidente che la Commissione di lavoro deve proporre soluzioni che siano adattabili a tutte le realtà e che quindi tengano conto delle aree di maggiore difficoltà come il Meridione, e allo stesso tempo siano sufficientemente flessibili da consentire soluzioni più idonee lì dove i numeri (e le capacità organizzative) lo consentono.

Dai dati di monitoraggio dell'Isfol – che sono stati confermati da alcune indagini realizzate a livello locale – risulta che i giovani in obbligo formativo costituiscono circa un quarto dell'intera utenza dell'apprendistato. Ciò significa che è proporzionalmente più difficile costituire

* Nota per il quarto incontro della Commissione (Roma, 24 luglio 2000).

gruppi classe omogenei con i soli giovani in obbligo formativo; pertanto, nei territori dove i numeri sono già alquanto scarsi – ad esempio nelle Regioni meridionali –, risulterebbe praticamente impossibile organizzare le attività formative senza far ricorso a percorsi individuali che però richiedono un impegno finanziario rilevante. Ma anche nelle Regioni con più apprendisti solo in casi limitati sarà possibile organizzare gruppi-classe omogenei.

Inoltre bisogna considerare che non tutti i giovani in obbligo formativo entreranno in apprendistato a partire dal 15° anno di età: molti infatti abbandonano la scuola secondaria superiore dopo qualche anno e entrano in apprendistato a 16 o 17 anni.

Quindi se per i 15enni è ipotizzabile anche un percorso triennale di obbligo formativo in apprendistato, che significa la frequenza di tre moduli aggiuntivi di 120 ore per un totale di 360 ore, al contrario i 17enni parteciperanno al più ad un solo modulo di 120 ore.

Sembra quindi opportuno definire tre “livelli” di obiettivi e contenuti per i giovani che assolvono l’obbligo in apprendistato: i giovani comincerebbero il percorso dal primo livello indipendentemente dall’età, salvo il riconoscimento di eventuali crediti formativi e quindi l’inserimento nei livelli superiori.

In ogni caso sembra necessario che il regolamento sui contenuti dei moduli aggiuntivi dia precise indicazioni metodologiche, su come impostare le attività formative in modo che gli interventi non risultino troppo “scolastici”.

6 • LA VERIFICA DEI RISULTATI DEI MODULI AGGIUNTIVI: GLI INDICATORI INTERNAZIONALI DI RIFERIMENTO

6.1 LA NOTA TECNICA DEL MINISTERO DEL LAVORO*

(ESTRATTO)

Nell'ambito del percorso di definizione dei contenuti della formazione esterna per l'apprendistato, avviato con l'art. 16 della legge 196/97 e successivamente dettagliato con i decreti dell'8.04.98 e n. 179 del maggio '99, nonché di individuazione degli standard formativi dei moduli aggiuntivi per gli apprendisti in obbligo formativo, secondo quanto disposto dal D.P.R. n. 257/00 e dal D.L. n. 152/01, la Commissione di lavoro costituita ai sensi del Decreto del Ministro del Lavoro n. 179/99, articolo 4, – composta da Ministero del lavoro e delle politiche sociali, Ministero dell'Istruzione Università e Ricerca, Regioni e parti sociali – ha predisposto:

- a) gli obiettivi formativi per la formazione professionalizzante degli apprendisti dei settori metalmeccanico ed edile;
 - b) le indicazioni per la verifica degli standard previsti dal decreto Interministeriale n. 152/01.
- Si ritiene pertanto opportuno portare a conoscenza delle SS.LL. tali documenti, ai fini di una più ampia diffusione e delle opportune decisioni in materia.

(OMISSIS)

b) Verifica dei risultati dei moduli aggiuntivi di formazione esterna per gli apprendisti in obbligo formativo

Come è noto, il DM 16 maggio 2001 ha stabilito per gli apprendisti in obbligo formativo le finalità e i contenuti dei moduli aggiuntivi della formazione esterna, nonché gli standard minimi di competenze linguistiche, matematiche e informatiche la cui certificazione permetta il passaggio alla filiera degli IFTS.

Per quanto riguarda la verifica e la certificazione del raggiungimento di tali standard, la Commissione nazionale per l'apprendistato, istituita dall'art. 4 del Decreto Ministeriale n. 179/99, ha messo in evidenza i seguenti elementi relativamente alle 3 aree di competenza citate nel decreto:

Competenze linguistiche

Lingua italiana - livello 3, scala IALS: per l'accertamento di tale livello di competenza, l'Isfol curerà le fasi di sperimentazione per la costruzione di prove testate, da arricchire nel tempo, valide su tutto il territorio nazionale e utilizzabili dalle Regioni.

Lingua straniera - livello 2, scala ALTE: per l'accertamento di tale livello di competenza, si suggerisce l'attivazione dello strumento del Protocollo d'Intesa tra le Amministrazioni Regionali e gli enti accreditati dall'ALTE a svolgere esami di certificazione di livello e a rilasciare attestati, anche allo scopo di vagliare la possibilità di un abbassamento dei costi per le certificazioni.

* Nota tecnica predisposta dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e inviata agli Assessori regionali alla formazione professionale ed al lavoro.

Competenze matematiche

Livello 3, scala ALLS: per l'accertamento di tale livello di competenza, similmente a quanto previsto per le prove IALS, l'Isfol curerà la costruzione di prove di livello attraverso le dovute fasi sperimentali. Tuttavia, poiché l'indagine ALLS è ancora in via di svolgimento e difficile risulta l'acquisizione dei prototipi di prove sui quali costruire le nuove, si prenderanno come riferimento per le prove numeriche quelle relative alle scale *Document* e *Quantitative* della indagine IALS a cui si rifanno le prove ALLS.

Competenze informatiche

Per l'accertamento delle competenze informatiche attraverso le prove ECDL, ovvero della patente europea di guida del computer, similmente a quanto detto in merito alle prove ALTE, si suggerisce l'attivazione dello strumento del Protocollo d'Intesa tra le Regioni e l'AICA, responsabile per l'ECDL in Italia, anche per promuovere il processo di accreditamento come sedi di esame da parte delle agenzie formative regionali. Come soglia minima, si suggerisce per gli apprendisti in obbligo formativo un livello di competenza in uscita pari al superamento di 4 esami su 7, corrispondente alla certificazione intermedia chiamata *ECDL Start*.

L'Isfol invierà alle Amministrazioni Regionali competenti un documento informativo sugli indicatori sopra citati, nonché sulle modalità di verifica e di certificazione.

6.2 • GLI STANDARD DEI MODULI AGGIUNTIVI²³

6.2.1 • Le finalità e gli obiettivi formativi dei moduli aggiuntivi

La nuova normativa sull'apprendistato mira a rafforzare la valenza formativa di tale istituto sostanziandolo di momenti di effettiva formazione esterna che vadano ad integrare e a consolidare le competenze apprese sul lavoro. Infatti, all'art. 16 della legge n. 196/97 è previsto che gli apprendisti partecipino alle iniziative di formazione esterna all'azienda di almeno 120 ore medie all'anno (pena la perdita delle agevolazioni fiscali all'impresa): i loro contenuti e obiettivi formativi sono stati in seguito definiti dal DM 8 aprile 1998 e dal DM 179/99. Con il DPR 257/2000, per i ragazzi in obbligo formativo sono stati poi previsti moduli sul rafforzamento e recupero delle competenze di base di almeno 120 ore medie aggiuntive rispetto a quelle già contemplate dalla legge 196/97. Relativamente ai moduli aggiuntivi, il D.I. n. 152 del 16 maggio 2001 ne ha chiarito:

- le finalità: 1) elevare il livello culturale e le competenze di base dei giovani apprendisti per un più efficace inserimento nel mondo del lavoro; 2) favorire eventuali passaggi nella filiera della Istruzione e Formazione Tecnica Superiore attraverso il conseguimento di standard minimi previsti per l'accesso a tale sistema²⁴;
- gli obiettivi formativi e gli standard minimi: i contenuti dei moduli aggiuntivi riguardano tre aree di competenze di base: competenze linguistiche (lingua italiana e lingua straniera), competenze matematiche e competenze informatiche da certificare secondo indicatori internazionali di riferimento. Il Decreto prevede in aggiunta anche l'introduzione di almeno 8 ore annue di orientamento ed elementi di cittadinanza attiva.

Il presente documento, sulla scia del lavoro svolto dalla Commissione nazionale per l'apprendistato istituita dall'art. 4 del Decreto Ministeriale n. 179/99, ha lo scopo di informare i dirigenti, i funzionari regionali e i responsabili dell'attività formativa dei corsi per apprendisti in obbligo formativo sulle modalità di verifica e di certificazione delle competenze di base, vincolate all'acquisizione di livelli di competenza relativi agli indicatori internazionali di riferimento previsti dal già citato D.I. del 16 maggio 2001.

²³ Tale documento informativo è stato predisposto dall'Isfol nell'agosto 2001 ed è stato inviato agli assessorati competenti e ai referenti regionali per l'apprendistato e l'obbligo formativo. È poi stato aggiornato nel febbraio 2003.

²⁴ Tali standard minimi sono definiti al punto 5 dell'Allegato A della Conferenza Unificata, seduta del 14 settembre 2000. Ad essi fanno ovviamente riferimento quelli previsti dallo stesso D.I. n. 152 del 16 maggio 2001 per i ragazzi in obbligo alla fine del percorso di apprendistato per l'eventuale passaggio alla filiera degli IFTS.

6.2.2 • Le competenze di base e gli indicatori internazionali di riferimento

In riferimento all'art. 4 del DM 16 maggio 2001, alla fine del percorso di apprendistato, le competenze di base acquisite nei moduli aggiuntivi dovranno essere accertate attraverso prove di verifica valide a livello nazionale che prendano come riferimento generale gli indicatori di livello delle seguenti scale internazionali per ciascuna delle tre aree (art. 2 del suddetto decreto):

Competenze linguistiche

Per la lingua italiana: scala IALS - SIALS (*International Adult Literacy Survey - Second International Adult Literacy Survey*) - livello 3²⁵. Tale scala è nata dalla ricerca internazionale IALS-SIALS sulla competenza alfabetica funzionale che ha prodotto tre diverse tipologie di prove (Testi in prosa, Grafici, Calcoli) a cui corrispondono tre scale di misura, ognuna delle quali è divisa in 5 livelli di difficoltà²⁶.

Si è voluto con questo valutare il letteratismo in relazione agli aspetti della comprensione ed utilizzo di informazioni contenute in testi narrativi come ad esempio articoli di giornale, racconti, testi espositivi; della comprensione e produzione di informazioni contenute in documenti di tipo schematico come formulari, tabelle e grafici; della capacità di calcolo, chiedendo ad esempio la risoluzione di problemi quantitativi e lo svolgimento di operazioni aritmetiche.

Per la lingua straniera: scala ALTE (*Association of Language Testers in Europe*) - livello 2. La ALTE²⁷ è una associazione internazionale che raduna alcuni tra gli enti più importanti certificatori dei livelli di conoscenza delle lingue straniere, impegnati nella elaborazione/produzione di test linguistici all'interno della Unione Europea.

Per la lingua inglese, l'ente certificatore ALTE è l'Università di Cambridge - ESOL Examinations (*The English for Speakers of Other Languages*). Al livello 2 ALTE²⁸ corrisponde l'esame PET (*Preliminary English Test*)²⁹ il quale è articolato nelle quattro prove di lettura, di scrittura, di ascolto e di conversazione da svolgersi in un determinato limite di tempo per lo più attraverso prove strutturate. L'esame ha esito positivo se si raggiunge almeno il 70% del voto totale. Si tenga presente, anche eventualmente in riferimento all'introduzione nei moduli aggiuntivi di altre lingue diverse dall'inglese, che i livelli ALTE trovano corrispondenza, seppur con denominazioni diverse, ai livelli della scala del Quadro comune europeo di riferimento prodotto dal

25 Per la descrizione del livello 3 IALS-SIALS e la visione di alcuni esempi di prova, si vedano di seguito i documenti A) e B) dell'Appendice del presente capitolo. Per ulteriori informazioni sulle indagini IALS-SIALS e ALL si può consultare il sito di INValSI/Cede: www.cede.it. INValSI/Cede è difatti l'ente che ha realizzato queste indagini internazionali per l'Italia.

26 Approfondimenti successivi hanno messo in evidenza come in realtà i livelli 4 e 5 tendano a sovrapporsi e a rappresentare di fatto un unico livello.

27 Tra i membri della Associazione ALTE, oltre all'Università di Cambridge che si occupa della certificazione in lingua inglese come lingua straniera, vi è anche l'*Alliance Française* per la lingua francese, l'*Instituto Cervantes* e l'*Universidad de Salamanca* per la lingua spagnola, il *Goethe-Institut* e il *WBT, Weiterbildungs – Testsysteme GmbH* per la lingua tedesca, l'Università per Stranieri di Perugia per l'italiano. Ulteriori informazioni sull'ALTE si possono trovare consultando il sito internet: www.alte.org.

28 Per la descrizione del livello 2 ALTE relativo alla lingua inglese, si veda il documento C) dell'Appendice del presente capitolo.

29 Per visionare alcuni esempi di prova d'esame PET di livello 2 ALTE, si veda il documento D) dell'Appendice del presente capitolo.

Consiglio d'Europa e valido per ogni lingua comunitaria. Il livello ALTE 2 corrisponde al livello B1 del Quadro comune europeo³⁰.

Competenze matematiche

L'indagine internazionale ALL-*Adult Literacy Lifeskills* (Indagine sul letteratismo e le abilità per la vita della popolazione adulta) è attualmente in fase di svolgimento ed è stata realizzata sulla scia della indagine IALS-SIALS³¹. Ci si aspetta quindi, alla fine della ricerca, la elaborazione di una scala in gran parte simile a quella elaborata per la precedente indagine. Per questo la normativa indica il livello 3 come standard generale da raggiungere alla fine dei percorsi dei moduli aggiuntivi per apprendisti in obbligo formativo.

Come riferimento per le competenze matematiche vale dunque al momento l'indagine IALS-SIALS che ha rilevato tali competenze nell'ambito della capacità di calcolo, definita invece nella indagine ALL come competenza di *numeracy*. Tale termine si presta infatti a rappresentare una concezione più ampia di competenza numerica la quale si riferisce non tanto all'acquisizione di conoscenze curriculari e formali quanto piuttosto alla capacità informale di governare e risolvere richieste matematiche provenienti dalle diverse situazioni della vita quotidiana che coinvolgono numeri, misure, forme, dimensioni, relazioni, probabilità anche sotto forma di grafici, tabelle, diagrammi e mappe.

Competenze informatiche

ECDL sta per *European Computer Driving License* ovvero Patente Europea di Guida del Computer. È una certificazione di carattere internazionale promossa dalla Unione Europea il cui progetto è gestito dalla *ECDL Foundation*, un ente senza fini di lucro che ha il compito di promuovere la diffusione di questa certificazione e di aggiornarne progressivamente i contenuti tecnici. In Italia, l'ente responsabile dell'ECDL è l'AICA, Associazione Italiana per l'Informatica e il Calcolo Automatico.

La patente si ottiene superando 7 moduli di esame i cui contenuti sono definiti in un *Syllabus*³², il documento che contiene il programma di ogni modulo. Le prove teorico-pratiche riguardano la Tecnologia dell'Informazione, l'uso del computer e la gestione dei file, l'elaborazione di testi, il foglio elettronico, le basi dati, le presentazioni e le reti informatiche.

È previsto il rilascio di una certificazione intermedia (*ECDL Start*) per chi abbia superato gli esami di almeno quattro dei sette moduli previsti. La soglia di promozione ad ogni esame è costituita dal superamento dell'80% dei compiti pratici proposti, sia nel caso di procedura manuale che automatica.

Gli esami possono essere svolti in qualsiasi ordine, in un qualunque centro accreditato dalla ECDL (*Test Center*), in qualsiasi Paese.

³⁰ Per un approfondimento sul Quadro comune europeo di riferimento, si veda il documento E) dell'Appendice del presente capitolo.

³¹ L'indagine ALL riprende infatti concettualmente e operativamente l'approccio dell'indagine IALS-SIALS, correggendo alcuni presupposti e ampliando il campo di indagine fino ad includere un complesso di abilità definite "abilità per la vita", quali ad esempio la capacità di lavorare in gruppo, la padronanza nell'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

³² Nel documento F) dell'Appendice del presente capitolo è riportato il *Syllabus* ECDL. Ulteriori approfondimenti sull'ECDL si possono trovare sul sito dell'AICA: www.aicanet.it.

6.2.3 • Modalità di verifica e certificazione

Per l'accertamento delle competenze in lingua italiana e delle competenze matematiche, l'Isfol costruirà le prove di verifica che si riferiscano ai livelli definiti dal Decreto Interministeriale n. 152/2001³³. Tale attività dovrà necessariamente prevedere una fase di sperimentazione in cui dalla costruzione di prototipi di prove si dovrà passare alla realizzazione dell'insieme delle fasi (somministrazione pilota – elaborazione dei risultati per testare la validità e attendibilità delle prove – rielaborazione delle prove – nuova somministrazione delle prove ad un campione rappresentativo) necessarie alla creazione di un set di prove testate utilizzabili dalle Regioni e da arricchire nel tempo.

Le prove, in linea con gli approcci di fondo delle ricerche IALS-SIALS e ALL, non saranno finalizzate ad accertare quanto i giovani apprendisti abbiano appreso da un programma specifico, bensì serviranno a valutare le loro reali competenze linguistiche e numeriche ovvero come concretamente utilizzano la lingua e la capacità di calcolo in riferimento agli usi richiesti dalla vita quotidiana.

Si tenga presente che per quanto riguarda la scala IALS-SIALS, nata dalla indagine omonima, sarà possibile visionare esempi o prototipi di prove utilizzate nell'indagine sul modello dei quali costruire le nuove. Relativamente invece alla indagine ALL, non è possibile reperire prototipi di prove perché tale ricerca non è ancora terminata. Per superare tale difficoltà e iniziare a breve il lavoro di costruzione delle prove, si prenderanno come riferimento per le prove numeriche quelle pure elaborate all'interno della indagine IALS-SIALS alla cui struttura si rifanno le prove ALL.

Per quanto riguarda la verifica e la certificazione dei livelli di competenza in lingua straniera, le prove relative al livello 2 della scala ALTE saranno fornite dagli enti accreditati dai membri della associazione ALTE a svolgere test di livello in lingua straniera (per l'inglese, il certificato di livello 2 – *Preliminary English Test* – è rilasciato dagli enti, scuole, istituti di cultura inglese accreditati dall'Università di *Cambridge*)³⁴. Potrebbe essere utile, tramite lo strumento del Protocollo d'Intesa da stipulare tra Regioni ed enti certificatori di lingua straniera (allo stesso modo che per quelli delle competenze informatiche), offrire agli enti che gestiscono i moduli di formazione di base per gli apprendisti in obbligo formativo un supporto per la richiesta della

33 Le prove per le competenze alfabetiche e matematiche funzionali sono state in seguito elaborate dall'Isfol in collaborazione con INValSI/CEDE, validate a dicembre 2002 dalla Commissione Nazionale Apprendistato e diffuse a gennaio 2003 dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali agli assessorati regionali competenti. La scelta del gruppo di lavoro è stata quella di costruire prove di livello 3 e di livello 2, in modo da certificare al giovane eventualmente anche livelli di competenza più bassi rispetto a quelli previsti dal decreto. I fascicoli di prove prodotti sono sette, di cui tre per le competenze in lingua italiana e quattro per le competenze in matematica; in aggiunta sono state elaborate tre tipologie di guida: la guida per la somministrazione dei fascicoli, la guida per la correzione dei fascicoli e la guida per l'attribuzione dei punteggi. Per un ulteriore approfondimento sul progetto di elaborazione delle prove si veda il capitolo 7.2.

34 Ad esempio, le prove per ottenere la certificazione internazionale in lingua inglese, se richieste direttamente agli istituti di cultura inglese, hanno un costo di circa 70,00 euro. Si tenga presente che per sopperire a questi costi e diffondere nelle scuole la certificazione secondo standard internazionali delle competenze, l'allora Ministero della Pubblica Istruzione, per quanto riguarda il versante della scuola, il 20 gennaio 2000 ha stipulato un Protocollo d'Intesa (rinnovato il 16 gennaio 2002 con durata annuale) con alcuni enti certificatori grazie al quale le scuole, all'interno del Progetto Lingue 2000, possono scegliere l'ente certificatore e il livello di competenza da riconoscere, consentendo agli alunni l'accesso alle prove di livello a tariffe agevolate (circa 45,00 euro). Le spese delle certificazioni vengono coperte dal Ministero, su richiesta delle scuole, grazie al "Fondo per l'arricchimento e l'ampliamento dell'offerta formativa" istituito con la legge n. 440/97.

certificazione dei propri ragazzi e la possibilità di un eventuale abbassamento dei costi delle certificazioni.

Relativamente alle competenze informatiche, le prove saranno fornite, su richiesta di certificazione, dagli enti accreditati dall'AICA a rilasciare per l'Italia la ECDL³⁵. Oggi sono numerose le agenzie formative che si sono accreditate a svolgere esami per la patente europea del computer.

³⁵ Le prove per il raggiungimento della patente di guida del computer comportano dei costi per un qualunque candidato: questi deve infatti registrarsi presso un *Test Center* o *Test Point* accreditato dall'AICA a svolgere esami, acquistando una *Skill Card*, ovvero una sorta di libretto d'esami che ha un costo indicativo di 51,00 euro + IVA. Per svolgere le prove relative ai singoli moduli il candidato deve versare inoltre in sede d'esame una quota aggiuntiva indicativa di 15,00 euro + IVA e gli esaminatori, superata ogni prova, registrano l'esito sulla *Skill Card*. Si tenga presente che, per quanto riguarda la scuola, in base al Protocollo d'Intesa tra l'allora Ministero della Pubblica Istruzione e l'AICA del 2 febbraio 2000, che segue quello che 16 dicembre 1999, gli studenti hanno la possibilità di acquisire la certificazione a tariffe agevolate presso le scuole che si sono accreditate come Test Center.

APPENDICE

I compiti richiesti per il raggiungimento degli standard formativi ed esempi di prove

A) Descrizione del livello 3 IALS-SIALS³⁶ sulle competenze alfabetiche e matematiche funzionali relative alle tipologie di prova “Testi in prosa, Grafici e Calcoli”

Livello 3 IALS-SIALS	
Testi in prosa	Cercare i testi che corrispondono alle informazioni richieste facendo semplici deduzioni o rispettando condizioni precise; l'informazione è collocata in diversi paragrafi e non in una sola frase. Si può chiedere al lettore di integrare, comparare o mettere in opposizione informazioni trovate in diverse parti del testo.
Grafici	Compiti diversi: comparazioni letterali o comparazioni sinonimiche; il lettore deve tenere conto di elementi multipli di informazione e osservare alcune condizioni. Talora la risposta richiede di integrare informazioni, contenute in uno o più documenti, ovvero di scorrere tutto il documento per fornire risposte multiple.
Calcoli	Una sola o più operazioni (divisione e moltiplicazione per esempio). Spesso sono necessari due numeri che sono nascosti in una presentazione complessa. Le espressioni usate sono “quanto”, “calcolate la differenza”, ma alcuni compiti richiedono che si operi una deduzione per trovare l'operazione appropriata.

B) Esempi di prove relative al livello 3 IALS-SIALS divise per tipologia (Testi in prosa, Grafici e Calcoli)

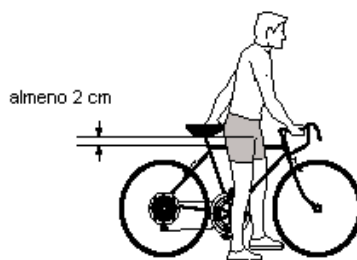
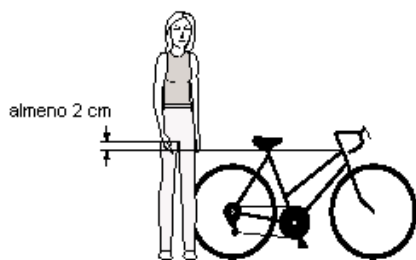
Comprensione di testi in prosa. I compiti richiesti sono: trovare l'informazione, integrarla e formulare risposte

Viene presentata la pagina di un manuale per acquirenti di biciclette e viene chiesto di dire cosa si deve fare per controllare che il sellino sia nella posizione giusta. Chi legge deve trovare la sezione intitolata “messa a punto della bicicletta”, scoprire l'informazione necessaria e riassumerla per iscritto e garantirsi che tutte le condizioni siano state riportate.

IL TELAIO PIÙ ADATTO

Il ciclista quando inforca la bicicletta, deve superare la canna di almeno due centimetri, stando in piedi.

³⁶ La descrizione del livello 3 IALS-SIALS e gli esempi di prove utilizzate all'epoca per l'indagine sono tratti da V. Gallina (a cura di), “La competenza alfabetica in Italia”, Milano, FrancoAngeli, 2000. Queste tipologie di prove, come già accennato, costituiscono il riferimento per quelle destinate agli apprendisti in obbligo formativo, in seguito elaborate dall'Isfol-INValSI/CEDE.



Nota: La misura giusta per la donna si determina usando come riferimento una bicicletta da uomo.

MISURA GIUSTA DELLA BICICLETTA	
ALTEZZA TELAIO	LUNGHEZZA GAMBA DEL CICLISTA
430 mm	660 – 760 mm
460 mm	690 – 790 mm
480 mm	710 – 790 mm
530 mm	760 – 840 mm
560 mm	790 – 860 mm
580 mm	810 – 890 mm
635 mm	860 – 940 mm

RESPONSABILITÀ DELL'ACQUIRENTE

1. Scelta e acquisto della bicicletta: Assicuratevi che la bicicletta sia della misura giusta per chi la deve usare. Le biciclette possono essere di misure diverse. Per garantire la massima sicurezza e comodità è necessario adattare a ogni persona il sellino e il manubrio. Le biciclette possono avere una vasta gamma di accessori e attrezzi: assicuratevi che il ciclista sia in grado di usarli.

2. Montaggio: Seguite attentamente tutte le istruzioni per il montaggio. Assicuratevi che tutti i dadi, i bulloni e le viti siano ben stretti.

3. Messa a punto della bicicletta: Per poter essere utilizzata in modo comodo e sicuro, la bicicletta deve essere adattata all'altezza del ciclista. Controllate la posizione del sellino alzandolo o abbassandolo fino ad arrivare a una posizione in cui, con la pianta del piede sul pedale nella posizione più bassa, il ginocchio della persona che la userà sia leggermente piegato.

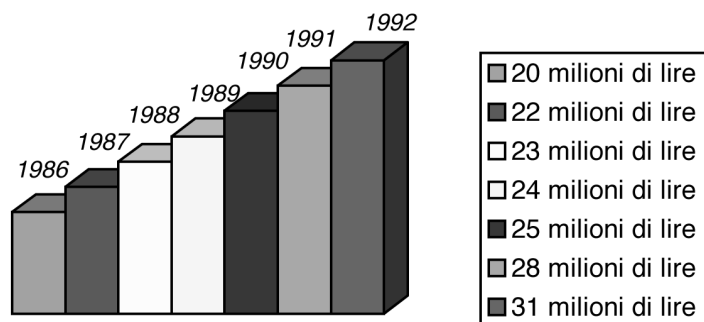
4. Nota: La tabella qui riportata illustra il metodo migliore per determinare l'altezza del telaio.

Il fabbricante non è responsabile per guasti, lesioni o danni provocati da un cattivo montaggio o da una manutenzione impropria dopo la consegna della bicicletta.

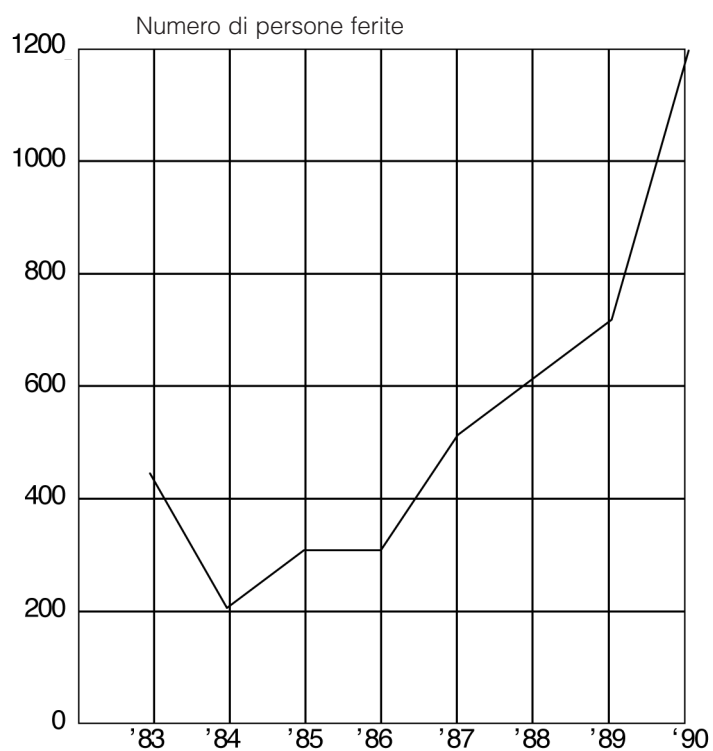
Comprensione di grafici, documenti del tipo schemi, tabelle, avvisi; compilazione di formulari, moduli, ecc.

Utilizzando i grafici che seguono si chiede di esprimere brevemente il legame che esiste tra le vendite di fuochi d'artificio e il numero di feriti.

Fuochi d'artificio nei Paesi Bassi

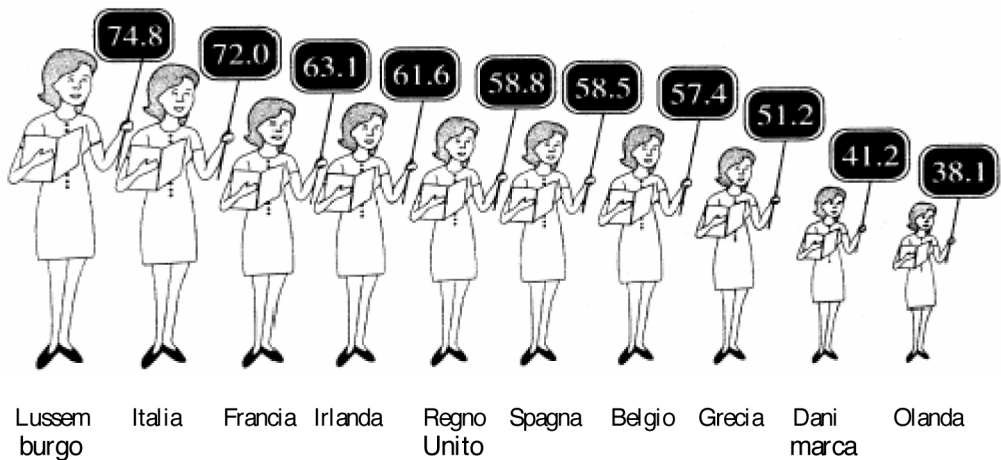


Vittime dei fuochi di artificio



Prove che richiedono calcoli, risoluzione di problemi, ecc.

Si parte da un disegno che presenta la percentuale delle donne insegnanti in Europa e si chiede di calcolare la percentuale di uomini insegnanti in Italia. Il compito consiste nella differenza tra due numeri ma qui, per trovare il secondo termine dell'operazione, il lettore deve avere chiaro che la sottrazione dovrà essere fatta tra due percentuali: $100\% (M + F) - F\% = M\%$



Percentuale di donne che insegnano (scuola materna, scuole elementari e secondarie)

C) Descrizione del livello 2 ALTE³⁷ per l'area delle competenze in lingua inglese

Livello 2 ALTE-esame PET	
Reading	Saper leggere e comprendere avvisi e segnali pubblici, storie brevi, selezionare informazioni, focalizzare il senso generale di un testo comprendendone i fatti, i punti di vista e gli atteggiamenti espressi dall'autore. I tipi di testi previsti ad esempio per questo livello sono dunque segnali stradali, avvisi pubblici, posters, brochures, guide e mappe della città, istruzioni, articoli di giornali, testi brevi e previsioni del tempo.
Writing	Saper scrivere informazioni su eventi, descrivere persone, oggetti e luoghi, scrivere lettere ad amici, esprimere emozioni personali dimostrando un linguaggio accurato e appropriato ai diversi contesti comunicativi e con diversi registri linguistici.
Listening	Saper comprendere discorsi, frasi, dialoghi e rispondere agli stimoli in essi compresi, selezionando informazioni di tipo fattuale (tempo, date, luoghi, persone) e apprezzando gli atteggiamenti e le emozioni espresse da chi parla. Per rilevare le capacità di ascolto e comprensione potranno essere usate, ad esempio, registrazioni di annunci alla stazione e all'aeroporto, spot televisivi e radiofonici, annunci di incontri sportivi e di concerti musicali.
Speaking	Saper richiedere e comprendere informazioni legate a contesti pratici e familiari come ad esempio chiedere informazioni turistiche, gestire una telefonata, partecipare a una discussione scambiando informazioni di tipo fattuale e comprendendo istruzioni, esprimere emozioni, reazioni, ecc.

³⁷ Sintesi e traduzione da *PET Handbook, University of Cambridge Local Examinations Syndicate, Cambridge, UCLES, 1999.*

D) Esempi di prove in lingua inglese (Lettura e Scrittura) dell'esame PET³⁸

Reading

Part 1

Questions 1-5

- ♦ Look at the sign in each question.
- ♦ Someone asks you what it means.
- ♦ Mark the letter next to the correct explanation – **A, B, C** or **D** – **on your answer sheet.**

Example:

0

**NO BICYCLES
AGAINST GLASS
PLEASE**

- A. Do not leave your bicycle touching the window.
- B. Do not ride your bicycle in this area.
- C. Broken glass may damage your bicycle tyres.
- D. Your bicycle may not be safe here.

1

**LUGGAGE CANNOT
BE REMOVED
WITHOUT A RECEIPT**

- A. You must show a receipt if you want to remove luggage.
- B. When you remove your luggage you are given a receipt.
- C. You can leave your luggage here for a long time.
- D. You must pay if you want to remove your luggage.

2

**Will the last person
To leave please
Switch off the lights**

- A. Don't turn the lights off.
- B. Switch the lights on when you're in the room.
- C. Do not leave the lights on if the room is empty.
- D. Leave the lights on when you go.

3

**Please be quiet in the
hospital car park
Patients may be asleep
near here**

- A. No parking here for the hospital.
- B. Drive slowly to avoid patients.
- C. Try not to wake patients.
- D. Only patients may park here.

³⁸ Gli esempi di prova sono tratti da *PET Handbook, University of Cambridge Local Examinations Syndicate, Cambridge, UCLES, 1999.*

4

**PEDESTRIANS
USE OTHER SIDE
OF ROAD**

- A. This road is for pedestrians only.
- B. It is not safe for pedestrians to use this road.
- C. Drivers should look out for pedestrians.
- D. Pedestrians should walk on the pavement opposite.

5

*Assistants needed
because of new opening
hours-apply inside*

- A. The shop has just opened and jobs are available.
- B. The shop is opening for longer and needs extra staff.
- C. The shop will need extra staff when it opens.
- D. The shop will open late because of job interviews.

Writing

Part 2
Questions 6-15

- ♦ You are studying English.
- ♦ You have agreed to complete a questionnaire on students study habits.
- ♦ Look at the questionnaire and answer each question.
- ♦ **Write your answers on your answer sheet.**
- ♦ You may use this page for any rough work.

**The Buckingham Book Company
Cambridge Street
London
W 1 M 9LB**

STUDENTS STUDY HABITS QUESTIONNAIRE

Full name: (6).....
Home address: (7).....
Nationality: (8)
What study materials do you use when you study English? (9)
.....

How many hours a week do you study English by yourself? (10).....

 In which part of the day do you prefer to study? (11)

 When you study, where do you prefer to sit?(12).....

 What disturbs you most when you are studying? (13).....

 What do you like best about learning English? (14).....

 Signature: (15)

Part 3

Question 16

- ◆ Last week you enjoyed a special day out with friends.
- ◆ Now you are writing a letter to an English-speaking friend to tell him/her all about the day.
- ◆ Say where you went, describe what you did, and tell your friend why you enjoyed the day so much.
- ◆ Finish the letter on your answer sheet, using about 100 words.

Dear.....,
I had a really wonderful day out last week.....

You must write your answers on the separate answer sheet
--

E) Il confronto tra il Quadro comune europeo di riferimento e i livelli ALTE

Il Quadro comune europeo di riferimento nasce negli anni '90, in seno al Consiglio d'Europa, con la finalità di promuovere l'apprendimento e l'insegnamento delle lingue dei paesi membri, una più efficace comunicazione internazionale combinata con il rispetto per le identità e diversità culturali, un migliore accesso alle informazioni e un reale miglioramento delle relazioni lavorative.

Operativamente, il Quadro comune europeo di riferimento indica i livelli di competenze linguistiche che sia ricettive che produttive raggiungibili in un corso di studi. Tali livelli sono riconosciuti in tutta Europa e faranno riferimento ai descrittori analitici indicati nel Quadro ai quali dovranno attenersi anche le certificazioni internazionali rilasciate dalle diverse associazioni di enti certificatori.

Di seguito, una tabella di comparazione tra la scala del Quadro di riferimento europeo e la scala ALTE, con una descrizione dei diversi livelli, dalla quale si evince la corrispondenza tra il livello B1 della scala del Quadro europeo di riferimento e il livello ALTE 2, previsto come standard delle competenze in uscita in lingua straniera per gli apprendisti in obbligo formativo.

Livello Base (Introduttivo o di scoperta)	A1	Comprende e usa espressioni di uso quotidiano e frasi basilari tese a soddisfare bisogni di tipo concreto. Sa presentare se stesso/a e gli altri ed è in grado di fare domande e rispondere su particolari personali come dove abita, le persone che conosce e le cose che possiede. Interagisce in modo semplice purché l'altra persona parli lentamente e chiaramente e sia disposta a collaborare.
(Intermedio o di sopravvivenza)	A2 (Alte 1)	Comprende frasi ed espressioni usate frequentemente relative ad ambiti di immediata rilevanza (Es. informazioni personali e familiari di base, fare la spesa, la geografia locale, l'occupazione). Comunica in attività semplici e di routine che richiedono un semplice scambio di informazioni su argomenti familiari e comuni. Sa descrivere in termini semplici aspetti del suo background, dell'ambiente circostante sa esprimere bisogni immediati.
Livello Autonomo (Soglia)	B1 (Alte 2)	Comprende i punti chiave di argomenti familiari che riguardano la scuola, il tempo libero ecc. Sa muoversi con disinvoltura in situazioni che possono verificarsi mentre viaggia nel paese in cui si parla la lingua. È in grado di produrre un testo semplice relativo ad argomenti che siano familiari o di interesse personale. È in grado di descrivere esperienze ed avvenimenti, sogni, speranze e ambizioni e spiegare brevemente le ragioni delle sue opinioni e dei suoi progetti.
(Avanzato o indipendente)	B2 (Alte 3)	Comprende le idee principali di testi complessi su argomenti sia concreti che astratti, comprese le discussioni tecniche nel suo campo di specializzazione. È in grado di interagire con una certa scioltezza e spontaneità che rendono possibile un'interazione naturale con i parlanti nativi senza sforzo per l'interlocutore. Sa produrre un testo chiaro e dettagliato su un'ampia gamma di argomenti e spiegare un punto di vista su un argomento fornendo i pro e i contro delle varie opzioni.
Livello Padronanza (Autonomo)	C1 (Alte 4)	Comprende un'ampia gamma di testi complessi e lunghi e ne sa riconoscere il significato implicito. Si esprime con scioltezza e naturalezza. Usa la lingua in modo flessibile ed efficace per scopi sociali, professionali e accademici. Riesce a produrre testi chiari, ben costruiti, dettagliati su argomenti complessi, mostrando un sicuro controllo della struttura testuale, dei connettori e degli elementi di coesione.
(Padronanza)	C2 (Alte 5)	Comprende con facilità praticamente tutto ciò che sente e legge. Sa riassumere informazioni provenienti da diverse fonti sia parlate che scritte, ristrutturando gli argomenti in una presentazione coerente. Sa esprimersi spontaneamente, in modo molto scorrevole e preciso, individuando le più sottili sfumature di significato in situazioni complesse.

F) Il Syllabus ECDL³⁹: programma d'esame per il superamento dei moduli

Modulo 1 - Concetti di base della IT

Questo modulo ha lo scopo di verificare la comprensione da parte del candidato dei concetti fondamentali riguardanti la Tecnologia dell'Informazione. Il candidato deve possedere una conoscenza di base della struttura e del funzionamento di un personal computer, sapere cosa sono le reti informatiche, avere l'idea di come queste tecnologie impattano la società e la vita di tutti i giorni. Deve inoltre conoscere i criteri ergonomici da adottare quando si usa il computer, ed essere consapevole dei problemi riguardanti la sicurezza dei dati e gli aspetti legali. Il modulo consiste di otto sezioni. Il test è di tipo teorico e conterrà almeno una domanda relativa a ciascuna sezione.

Sezione	Tema	Rif.	Argomento
1.1 Per iniziare	1.1.1 Hardware/ Software/ Information Technology	1.1.1.1	Comprendere a livello di base cos'è l'hardware, il software e l'Information Technology (IT).
	1.1.2 Tipi di computer	1.1.2.1	Distinguere le varie classi di computer (mainframe, minicomputer, network computer, personal computer, laptop computer) in termini di capacità di elaborazione, velocità, costo, e impieghi tipici. Conoscere il significato di terminale intelligente e terminale stupido.
	1.1.3 Componenti di base di un personal computer	1.1.3.1	Sapere quali sono le componenti principali di un personal computer: l'unità centrale di elaborazione (CPU), l'hard disk, i più comuni dispositivi di input/output, i tipi di memoria, i supporti rimovibili come dischetti, zip disk, CD-ROM ecc. Sapere cosa significa dispositivo periferico.
1.2 Hardware	1.2.1 Unità centrale di elaborazione	1.2.1.1	Sapere cos'è l'unità centrale di elaborazione (CPU) e che cosa fa: calcolo, controllo logico, gestione della memoria, ecc. Sapere che la velocità della CPU è misurata in Megahertz (MHz).
	1.2.2 Dispositivi di input	1.2.2.1	Conoscere i vari dispositivi usati per inserire dati nel computer come mouse, tastiera, trackball, scanner, touchpad, penna luminosa, joystick ecc.
	1.2.3 Dispositivi di output	1.2.3.1	Conoscere quali sono i più comuni dispositivi utilizzati per mostrare i risultati delle elaborazioni del computer: unità di visualizzazione (schermo, monitor), stampanti di uso normale, plotter, dispositivi a microfilm, sintetizzatori vocali ecc. Sapere dove e come sono usati questi dispositivi.

39 Il documento è tratto dalla sezione apposita del sito www.aicanet.it.

Sezione	Tema	Rif.	Argomento
1.3 Dispositivi di memoria	1.3.1 Memoria di massa	1.3.1.1	Distinguere i vari tipi di memoria di massa in termini di velocità, capacità e costo, per es. hard disk interni/esterni, zip disk, data cartridge, CD-ROM, dischetti ecc...
	1.3.2 Memoria veloce	1.3.2.1	Conoscere i differenti tipi di memoria veloce, ad es. RAM (random-access memory), ROM (read-only memory). Dire quando sono usate.
	1.3.3 Capacità della memoria	1.3.3.1	Conoscere le unità di misura della memoria (bit, byte, KB, MB, GB). Collegare queste unità alle dimensioni tipiche dei caratteri, campi, record, file, cartelle/directory.
	1.3.4 Prestazioni dei computer	1.3.4.1	Sapere quali sono i principali fattori che influiscono sulle prestazioni di un computer, per es. velocità della CPU, dimensione della RAM, velocità e capacità dell'hard disk.
1.4 Software	1.4.1 Tipi di software	1.4.1.1	Conoscere il significato dei termini software di sistema e software applicativo e capirne la differenza.
	1.4.2 Sistema Operativo	1.4.2.1	Sapere quali sono le principali funzioni del Sistema Operativo. Conoscere il significato di Graphical User Interface (GUI) e fare degli esempi. Comprendere i vantaggi di usare una interfaccia GUI.
	1.4.3 Software applicativo	1.4.3.1	Elencare alcuni dei programmi applicativi più comuni e il loro uso, ad es. elaborazione testi, foglio elettronico, database, contabilità paghe, strumenti di presentazione, desktop publishing, applicazioni multimediali.
	1.4.4 Sviluppo del software	1.4.4.1	Avere un'idea di come viene prodotto il software. Conoscere a grandi linee le fasi di sviluppo del software: analisi, programmazione, implementazione, testing.
1.5 Reti informatiche	1.5.1 LAN e WAN	1.5.1.1	Conoscere il significato di LAN (Local Area Network) e di WAN (Wide Area Network). Sapere quali sono i vantaggi del lavoro di gruppo e della condivisione delle risorse in rete.
	1.5.2 La rete telefonica e i computer	1.5.2.1	Capire l'uso della rete telefonica nei sistemi informatici. Capire cosa significa rete pubblica di dati commutata (Public Switched Data Network, PSDN), rete digitale integrata nei servizi (Integrated Service Digital Network, ISDN), comunicazioni via satellite. Capire i termini fax, telex, modem, digitale, analogico, baud (misurato in bps, bit per secondo).

Sezione	Tema	Rif.	Argomento
	1.5.3 Posta elettronica	1.5.3.1	Capire il termine "posta elettronica" e quali sono i suoi usi. Sapere cos'è necessario per inviare e ricevere messaggi di posta elettronica. Conoscere quali sono le principali attrezzature informatiche e di telecomunicazione necessarie per usare la posta elettronica.
	1.5.4 Internet	1.5.4.1	Sapere cos'è Internet: il concetto di base, i suoi usi principali. Conoscere i vantaggi economici di usare Internet rispetto agli altri sistemi di comunicazione. Sapere cos'è un motore di ricerca. Conoscere la differenza tra Internet e World Wide Web (www).
1.6 Il computer nella vita di ogni giorno	1.6.1 Il computer nella casa	1.6.1.1	Conoscere quali sono gli usi tipici del computer nella casa, per es. hobby, contabilità familiare, lavoro a domicilio, posta elettronica e Internet.
	1.6.2 Il computer nel lavoro e nell'istruzione	1.6.2.1	Conoscere le tipiche applicazioni d'ufficio. Fare esempi relativi a attività nei settori del commercio, industria, pubblica amministrazione, istruzione. Sapere dove un computer può essere più adatto di una persona a svolgere un compito e dove no.
	1.6.3 Il computer nella vita quotidiana	1.6.3.1	Sapere quali usi ha il computer nella vita di ogni giorno, per es. nel supermarket, in biblioteca, nell'ambulatorio medico, come si usano le "carte intelligenti" (smart card), ecc.
1.7 IT e Società	1.7.1 Un mondo che cambia	1.7.1.1	Avere un'idea di ciò che si intende per Società dell'Informazione e delle sue varie implicazioni, dal commercio elettronico al problema dell'anno 2000.
	1.7.2 Computer e ergonomia	1.7.2.1	Capire quali fattori e accorgimenti possono essere utili quando si lavora col computer. Per es. appropriata posizione di schermo, tastiera e sedia, illuminazione ambientale adeguata, pause nella permanenza davanti allo schermo.
	1.7.3 Computer e salute	1.7.3.1	Sapere quali sono le precauzioni da osservare quando si usa il computer; ad es. assicurarsi che i cavi siano collegati in modo sicuro e che le prese di corrente non siano sovraccaricate. Comprendere i problemi derivanti da un ambiente di lavoro non corretto; ad es. i danni causati dall'abbagliamento dello schermo o dalla errata posizione.

Sezione	Tema	Rif.	Argomento
1.8 Sicurezza, diritto d'autore, aspetti giuridici	1.8.1 Sicurezza dei dati	1.8.1.1	Essere al corrente della necessità di fare copie di back-up dei dati su supporti di memoria removibili. Conoscere i problemi di privacy associati all'uso di personal computer e le misure da adottare (ad es. un corretto uso della parola d'ordine). Sapere cosa succede ai dati se viene a mancare l'energia elettrica.
	1.8.2 Virus	1.8.2.1	Capire cos'è un virus di computer. Sapere come i virus entrano in un sistema di elaborazione. Capire i problemi che possono derivare dallo scaricare file dalla rete. Conoscere le principali misure di difesa dai virus.
	1.8.3 Copyright	1.8.3.1	Comprendere il concetto di diritto d'autore nel caso del software e quali implicazioni legali ci sono nel copiare, condividere e prestare dischetti. Capire quali implicazioni ci possono essere nel trasferimento di file tramite la rete. Capire il significato dei termini shareware, freeware, e licenza d'uso.
	1.8.4 Privacy	1.8.4.1	Sapere qual'è la legislazione sulla privacy in Italia. Conoscere le implicazioni nell'uso di dati personali

Modulo 2 - Uso del computer e gestione dei file

Lo scopo di questo modulo è di verificare la conoscenza pratica da parte del candidato delle principali funzioni di base di un personal computer e del suo sistema operativo. Il candidato deve dimostrare la sua capacità di eseguire le attività essenziali di uso ricorrente quando si lavora col computer: organizzare e gestire file e cartelle, lavorare con le icone e le finestre, usare semplici strumenti di editing e le opzioni di stampa.

Sezione	Area	Rif.	Compito
2.1 Per iniziare	2.1.1 Primi passi col computer	2.1.1.1	Avviare il computer.
		2.1.1.2	Spegnere correttamente il computer.
		2.1.1.3	Riavviare il computer.
		2.1.1.4	Verificare le caratteristiche di base del computer che si sta usando: sistema operativo, tipo di processore, RAM disponibile, ecc.
		2.1.1.5	Verificare come è impostato il desktop ("la scrivania"): data e ora, livello dell'audio, opzioni dello schermo (sfondo, risoluzione, salvaschermo ecc.).
		2.1.1.6	Formattare un dischetto.
		2.1.1.7	Uso delle funzioni di help.
2.2 Il desktop	2.2.1 Lavorare con le icone	2.2.1.1	Selezionare e spostare le icone sul desktop. Riconoscere le icone fondamentali come: hard disk, cartelle/directory e file, cestino dei rifiuti. Creare o rimuovere collegamenti sul desktop.
	2.2.2 Lavorare con le finestre	2.2.2.1	Riconoscere le varie parti di una finestra sul desktop: barra dei titoli, barra degli strumenti, barra dei menu, barra di stato, barra di scorrimento ecc.
		2.2.2.2	Sapere come ridurre, ampliare, chiudere una finestra sul desktop.
		2.2.2.3	Riconoscere le varie parti della finestra di una applicazione: barra dei titoli, barra degli strumenti, barra dei menu, barra di stato, barra di scorrimento ecc. Spostare le finestre sul desktop.
		2.2.2.4	Sapere come ridurre, ampliare, chiudere la finestra di una applicazione. Passare da una finestra aperta a un'altra.
2.3 Organizzare i file	2.3.1 Cartelle/directory	2.3.1.1	Capire il concetto e la struttura di base delle directory/cartelle in un computer.
		2.3.1.2	Saper creare una directory/cartella e una sub-directory/sub-cartella.
		2.3.1.3	Esaminare una directory/cartella. Verificare le sue proprietà: nome, tipo, dimensione, data di creazione/aggiornamento ecc.

Sezione	Area	Rif.	Compito
		2.3.1.4	Esaminare la configurazione del desktop: data e ora, livello del suono, tipo di processore, RAM disponibile ecc.
		2.3.1.5	Verificare le proprietà di un file: nome, tipo, dimensione, data di creazione/aggiornamento ecc.
		2.3.1.6	Rinominare file e directory/cartelle.
	2.3.2 Copiare, spostare, cancellare	2.3.2.1	Selezionare un file a sé stante o come parte di un gruppo di file.
		2.3.2.2	Copiare e incollare file dentro directory/cartelle per fare dei duplicati.
		2.3.2.3	Fare copie di backup su dischetto.
		2.3.2.4	Usare le funzioni "Taglia" e "Incolla" per spostare file dentro directory/cartelle.
		2.3.2.5	Cancellare file da una o più directory/cartelle.
		2.3.2.6	Cancellare directory/cartelle.
	2.3.3 Cercare	2.3.3.1	Usare lo strumento "Trova" per localizzare un file o una cartella/directory.
		2.3.3.2	Cercare un file per nome, data di creazione, tipo, directory/cartella ecc.
2.4 Semplice editing	2.4.1 Usare un Text Editor	2.4.1.1	Lanciare un programma di editing o di elaborazione testi e creare un file.
		2.4.1.2	Salvare il file in una cartella/directory.
		2.4.1.3	Salvare il file su un dischetto.
		2.4.1.4	Chiudere il programma di editing.
2.5 Gestione della stampa	2.5.1 Stampare	2.5.1.1	Stampare da una stampante predefinita.
		2.5.1.2	Cambiare la stampante di default scegliendo tra quelle installate.
		2.5.1.3	Visualizzare sul desktop la coda di stampa

Modulo 3 - Elaborazione testi

Questo modulo verifica la competenza del candidato nell'uso del personal computer come elaboratore di testi. Egli deve essere in grado di effettuare tutte le operazioni necessarie per creare, formattare e rifinire un documento. Inoltre deve saper usare funzionalità aggiuntive come la creazione di tabelle, l'introduzione di grafici e di immagini in un documento, la stampa di un documento per l'invio ad una lista di destinatari.

Sezione	Area	Rif.	Compito
3.1 Per iniziare	3.1.1 Primi passi con un elaboratore di testi	3.1.1.1	Aprire un programma di elaborazione testi
		3.1.1.2	Aprire un documento esistente, fare delle modifiche e salvare.
		3.1.1.3	Aprire documenti diversi.
		3.1.1.4	Creare un nuovo documento e salvarlo.
		3.1.1.5	Salvare un documento sull'hard disk o su un dischetto.
		3.1.1.6	Chiudere il documento.
		3.1.1.7	Usare la funzione di Help.
	3.1.2 Modificare le impostazioni di base	3.1.2.1	Cambiare il modo di visualizzazione di una pagina.
		3.1.2.2	Usare gli strumenti di ingrandimento/zoom della pagina.
		3.1.2.3	Modificare la barra degli strumenti.
	3.1.3 Scambiare documenti	3.1.3.1	Salvare un documento con un altro formato (file TXT, file RTF, tipo di software o numero di versione ecc.)
		3.1.3.2	Salvare un documento in un formato appropriato per invio a un web site.
		3.2.1.2	Usare il comando "Annulla".
		3.2.1.3	Inserire nel testo un nuovo paragrafo.
		3.2.1.4	Inserire caratteri speciali/simboli.
		3.2.1.5	Inserire una interruzione di pagina in un documento.
	3.2.2 Selezionare i dati	3.2.2.1	Selezionare singoli caratteri, parole, frasi, paragrafi o un intero documento.
		3.2.3.1	Usare le funzioni "Copia" e "Incolla" per duplicare testi all'interno di un documento. Usare le funzioni "Taglia" e "Incolla" per spostare un testo dentro un documento.
	3.2.3 Copiare, spostare, cancellare	3.2.3.2	Copiare e spostare testi tra documenti attivi.
		3.2.3.3	Cancellare un testo.
	3.2.4 Trovare e sostituire	3.2.4.1	Usare il comando "Trova" con riferimento a una parola o frase di un documento.

Sezione	Area	Rif.	Compito
		3.2.4.2	Usare il comando "Sostituisci" con riferimento a una parola o frase di un documento.
3.3 Formattazione	3.3.1 Formattare un testo	3.3.1.1	Cambiare il font e le dimensioni dei caratteri.
		3.3.1.2	Usare corsivo, grassetto, sottolineatura.
		3.3.1.3	Inserire caratteri colorati in un testo.
		3.3.1.4	Usare i comandi di allineamento e di giustificazione del testo.
		3.3.1.5	Usare la sillabazione.
		3.3.1.6	Fare rientri nel testo.
		3.3.1.7	Cambiare l'interlinea.
		3.3.1.8	Copiare la formattazione esistente in una parte del testo.
	3.3.2 Altre funzionalità	3.3.2.1	Impostare la tabulazione: a sinistra, a destra, al centro, decimale.
		3.3.2.2	Aggiungere bordi al documento.
		3.3.2.3	Usare gli elenchi (puntati, numerati).
	3.3.3 Maschere	3.3.3.1	Scegliere una maschera adatta ad una specifica applicazione.
		3.3.3.2	Lavorare con una maschera in documento.
3.4 Refinire un documento	3.4.1 Stili e paginatura	3.4.1.1	Utilizzare nel documento i vari stili disponibili.
		3.4.1.2	Inserire il numero di pagina.
	3.4.2 Intestazioni e piè di pagina	3.4.2.1	Aggiungere al documento intestazioni e piè di pagina.
		3.4.2.2	Inserire data, autore, numero di pagina ecc. nell'intestazione e nel piè di pagina.
		3.4.2.3	Utilizzare nell'intestazione e nel piè di pagina le opzioni di base per la formattazione dei testi.
	3.4.3 Vocabolario e grammatica	3.4.3.1	Usare gli strumenti di controllo ortografico e fare le eventuali correzioni.
		3.4.3.2	Usare gli strumenti di controllo grammaticale e fare le eventuali correzioni.
	3.4.4 Impostazione del documento	3.4.4.1	Modificare l'impostazione del documento (orientamento della pagina, dimensione della pagina ecc.).
		3.4.4.2	Modificare i margini del documento.
3.5 Stampa	3.5.1 Preparazione della stampa	3.5.1.1	Visualizzare l'anteprima di un documento.
		3.5.1.2	Usare le opzioni di base della stampa.
		3.5.1.3	Stampare un documento da una stampante predefinita.
3.6 Funzioni avanzate	3.6.1 Tabelle	3.6.1.1	Creare tabelle standard.

Sezione	Area	Rif.	Compito
		3.6.1.2	Modificare gli attributi delle celle: formato, dimensione, colore ecc...
		3.6.1.3	Inserire ed eliminare righe e colonne.
		3.6.1.4	Aggiungere i bordi a una tabella.
		3.6.1.5	Usare la formattazione automatica delle tabelle.
	3.6.2 Disegni e immagini	3.6.2.1	Aggiungere un'immagine o un file grafico a un documento.
		3.6.2.2	Applicare al documento uno sfondo colorato.
		3.6.2.3	Spostare disegni o immagini all'interno di un documento.
		3.6.2.4	Modificare le dimensioni di un grafico.
	3.6.3 Importare oggetti	3.6.3.1	Importare un foglio elettronico in un documento.
		3.6.3.2	Importare file di immagini, tabelle o grafici in un documento.
	3.6.4 Stampa unione	3.6.4.1	Creare una lista di distribuzione o altri file di dati da usare nella stampa unione.
		3.6.4.2	Unire una lista di distribuzione a una lettera. Utilizzare la lista per stampare etichette.

Modulo 4 - Foglio elettronico

Il modulo verifica la comprensione da parte del candidato dei concetti fondamentali del foglio elettronico e la sua capacità di applicare praticamente questo strumento. Egli deve saper creare e formattare un foglio di calcolo elettronico, e utilizzare le funzioni aritmetiche e logiche di base. Inoltre è richiesta la capacità di usare funzionalità aggiuntive come l'importazione di oggetti nel foglio e la rappresentazione in forma grafica dei dati in esso contenuti.

Sezione	Area	Rif.	Compito
4.1 Per iniziare	4.1.1 Primi passi col foglio elettronico	4.1.1.1	Aprire un programma di foglio elettronico.
		4.1.1.2	Aprire una cartella esistente. Fare delle modifiche e salvare.
		4.1.1.3	Aprire diverse cartelle.
		4.1.1.4	Creare una nuova cartella e salvarla.
		4.1.1.5	Salvare una cartella esistente su hard disk o dischetto.
		4.1.1.6	Chiudere una cartella.
		4.1.1.7	Usare le funzione di Help.
	4.1.2 Modificare le impostazioni di base	4.1.2.1	Modificare il modo di visualizzazione sullo schermo.
		4.1.2.2	Usare gli strumenti di ingrandimento/zoom della pagina.
		4.1.2.3	Modificare la barra degli strumenti.
	4.1.3 Scambiare documenti	4.1.3.1	Salvare una cartella con un altro formato (file TXT, file RTF, tipo di software o numero di versione ecc.).
		4.1.3.2	Salvare un documento in un formato appropriato per invio a un web site.
4.2 Operazioni di base	4.2.1 Inserire i dati	4.2.1.1	Inserire numeri in una cella.
		4.2.1.2	Inserire un testo in una cella.
		4.2.1.3	Inserire caratteri speciali/simboli in una cella.
		4.2.1.4	Inserire semplici formule in una cella.
		4.2.1.5	Usare il comando "Annulla".
	4.2.2 Selezionare i dati	4.2.2.1	Selezionare una cella o un insieme di celle adiacenti o non adiacenti
		4.2.2.2	Selezionare una riga o una colonna. Selezionare un insieme di righe o colonne adiacenti o non adiacenti
	4.2.3 Copiare, spostare, cancellare	4.2.3.1	Usare le funzioni "Copia" e "Incolla" per duplicare il contenuto di una cella in un'altra parte del foglio di lavoro.

Sezione	Area	Rif.	Compito
		4.2.3.2	Usare le funzioni "Taglia" e "Incolla" per spostare il contenuto di una cella dentro il foglio di lavoro.
		4.2.3.3	Spostare il contenuto di una cella tra fogli di lavoro attivi.
		4.2.3.4	Spostare il contenuto di una cella tra cartelle attive.
		4.2.3.5	Cancellare il contenuto di un insieme selezionato di celle.
	4.2.4. Trovare e sostituire	4.2.4.1	Usare il comando "Trova" per uno specificato contenuto di cella.
		4.2.4.2	Usare il comando "Sostituisci" per uno specificato contenuto di cella.
	4.2.5 Righe e colonne	4.2.5.1	Inserire righe e colonne.
		4.2.5.2	Modificare la larghezza delle colonne e l'altezza delle righe.
		4.2.5.3	Cancellare righe e colonne.
	4.2.6 Ordinare i dati	4.2.6.1	Disporre in ordine numerico crescente o decrescente dati selezionati.
		4.2.6.2	Disporre in ordine alfabetico crescente o decrescente dati selezionati.
4.3 Funzioni e formule	4.3.1 Funzioni aritmetiche e logiche	4.3.1.1	Usare le funzioni aritmetiche e logiche di base come addizione, sottrazione, moltiplicazione, divisione.
		4.3.1.2	Riconoscere i messaggi standard di errore associati alle formule.
		4.3.1.3	Usare lo strumento di riempimento automatico per copiare o incrementare dati.
		4.3.1.4	Capire e usare i riferimenti relativi delle celle con formule e funzioni.
		4.3.1.5	Capire ed usare i riferimenti assoluti delle celle con formule e funzioni.
	4.3.2 Lavorare con le funzioni	4.3.2.1	Usare la funzione di somma.
		4.3.2.2	Usare la funzione di media.
4.4 Formattazione	4.4.1 Formattare le celle: numeri	4.4.1.2	Formattare le celle per inserire numeri interi e decimali.
		4.4.1.2	Formattare le celle per le date.
		4.4.1.3	Formattare le celle per differenti valute.
		4.4.1.4	Formattare le celle per valori percentuali.
	4.4.2 Formattare le celle: testo	4.4.2.1	Modificare le dimensioni del testo. Formattare il contenuto delle celle (font, corsivo, grassetto, ecc.).
		4.4.2.2	Modificare il colore dei caratteri.
		4.4.2.3	Modificare l'orientazione del testo.

Sezione	Area	Rif.	Compito
	4.4.3 Formattare le celle: insieme di celle	4.4.3.1	Allineare (centrato, a sinistra, a destra, in alto, in basso) il contenuto delle celle in un dato insieme.
		4.4.3.2	Aggiungere un bordo a un dato insieme di celle.
	4.4.4 Controllo ortografico	4.4.4.1	Usare uno strumento di controllo ortografico e fare le eventuali modifiche.
	4.4.5 Impostazione del documento	4.4.5.1	Modificare i margini.
		4.4.5.2	Aggiustare il documento in modo che sia contenuto in una pagina.
		4.4.5.3	Aggiungere intestazioni e piè di pagina.
		4.4.5.4	Cambiare l'orientazione del documento.
4.5 Stampa	4.5.1 Stampare semplici fogli elettronici	4.5.1.1	Usare le opzioni di base della stampa.
		4.5.1.2	Vedere il documento in anteprima.
		4.5.1.3	Stampare un foglio di lavoro o una intera cartella.
		4.5.1.4	Stampare una parte di un foglio di lavoro o un insieme definito di celle.
4.6 Funzioni avanzate	4.6.1 Importare oggetti	4.6.1.1	Importare oggetti come file di immagini, grafici, testi.
		4.6.1.2	Spostare e modificare le dimensioni di oggetti importati.
	4.6.2 Diagrammi e grafici	4.6.2.1	Generare differenti tipi di diagrammi e grafici a partire da un foglio elettronico (grafici a torta, a barre ecc.).
		4.6.2.2	Completare o modificare un diagramma o grafico: aggiungere titolo o etichette, cambiare la scala o i colori.
		4.6.2.3	Cambiare il tipo di diagramma/grafico.
		4.6.2.4	Spostare e cancellare diagrammi/grafici.

Modulo 5 - Basi di dati

Questo modulo riguarda la conoscenza da parte del candidato dei concetti fondamentali sulle basi di dati e la sua capacità di utilizzarli. Il modulo è costituito da due parti. La prima verifica la capacità di creare una semplice base di dati usando un pacchetto software standard. La seconda verifica invece la capacità di estrarre informazioni da una base di dati esistente usando gli strumenti di interrogazione, selezione e ordinamento disponibili, e di generare i rapporti relativi.

Sezione	Area	Rif.	Compito
5.1 Per iniziare	5 .1.1 Primi passi con un database	5.1.1.1	Aprire un programma di database.
		5.1.1.2	Aprire un database esistente con l'impostazione di default.
		5.1.1.3	Modificare un record in un database esistente e salvarlo.
		5.1.1.4	Salvare un database su hard disk o dischetto.
		5.1.1.5	Chiudere il database.
		5.1.1.6	Usare le funzioni di Help.
	5.1.2 Modificare le impostazioni di base	5.1.2.1	Modificare il modo di visualizzazione sullo schermo.
		5.1.2.2	Modificare la barra degli strumenti.
5.2 Creare un database	5.2.1 Operazioni di base	5.2.1.1	Impostare e pianificare un database.
		5.2.1.2	Creare una tabella con campi e attributi.
		5.2.1.3	Navigare in una tabella.
		5.2.1.4	Inserire dati in una tabella.
	5.2.2 Definire le chiavi	5.2.2.1	Definire una chiave primaria.
		5.2.2.2	Impostare un indice.
	5.2.3 Impostare una tabella	5.2.3.1	Modificare gli attributi di una tabella.
		5.2.3.2	Modificare gli attributi dei campi.
	5.2.4 Aggiornare un database	5.2.4.1	Modificare dati in una tabella.
		5.2.4.2	Cancellare dati in una tabella.
		5.2.4.3	Aggiungere record a un database.
		5.2.4.4	Cancellare record in un database.
5.3 Uso di maschere	5.3.1 Creare una maschera	5.3.1.1	Creare una semplice maschera.
		5.3.1.2	Inserire i dati in un database usando semplici maschere.
	5.3.2 Modificare una maschera	5.3.2.1	Definire la formattazione del testo.
		5.3.2.2	Cambiare il colore di sfondo.
		5.3.2.3	Importare una immagine o un file grafico.
		5.3.2.4	Modificare la disposizione degli oggetti nella maschera.

Sezione	Area	Rif.	Compito
5.4 Reperire informazioni	5.4.1 Operazioni di base	5.4 1.1	Accedere a un database esistente.
		5.4.1.2	Trovare un record sulla base di criteri assegnati.
		5.4.1.3	Creare una semplice query.
		5.4.1.4	Creare una query con criteri multipli.
		5.4.1.5	Salvare una query.
		5.4.1.6	Applicare dei filtri a una query.
		5.4.1.7	Rimuovere dei filtri da una query.
	5.4.2 Perfezionare una interrogazione	5.4.2.1	Aggiungere campi a una query.
		5.4.2.2	Eliminare campi da una query.
	5.4.3 Ricercare, selezionare e ordinare	5.4.3.1	Ricercare, selezionare e ordinare dati sulla base di criteri assegnati.
		5.4.3.2	Ricercare, selezionare e ordinare dati mediante comuni operatori logici.
5.5 Rendiconti	5.5.1 Generare rapporti	5.5.1.1	Presentare i dati (sullo schermo o a stampa) in una particolare sequenza.
		5.5 1.2	Modificare un rapporto.
		5.5.1.3	Creare e personalizzare intestazioni e piè di pagina.
		5.5.1.4	Raggruppare i dati di un rapporto (es. totali, sub-totali ecc.).

Modulo 6 - Presentazioni

Questo modulo riguarda l'uso del personal computer per generare presentazioni. Al candidato è richiesta la capacità di usare gli strumenti standard di questo tipo per creare presentazioni per diversi tipi di audience e di situazioni. Egli deve saper usare le funzionalità di base disponibili per comporre il testo, inserire grafici e immagini, aggiungere effetti speciali.

Sezione	Area	Rif.	Compito
6.1 Per iniziare	6.1.1 Primi passi con gli strumenti di presentazione	6.1.1.1	Aprire un programma di presentazione.
		6.1.1.2	Aprire un documento di presentazione esistente, fare delle modifiche e salvarlo.
		6.1.1.3	Aprire diversi documenti.
		6.1.1.4	Salvare una presentazione esistente su hard disk o dischetto.
		6.1.1.5	Chiudere il documento di presentazione.
		6.1.1.6	Usare le funzioni di Help.
	6.1.2 Modificare le impostazioni di base	6.1.2.1	Modificare il modo di visualizzazione sullo schermo.
		6.1.2.2	Usare gli strumenti di ingrandimento/zoom della pagina.
		6.1.2.3	Modificare la barra degli strumenti.
	6.1.3 Scambiare documenti	6.1.3.1	Salvare una presentazione con un altro formato (RTF, file di immagini, tipo o versione del software ecc.)
		6.1.3.2	Salvare una presentazione in un formato appropriato per invio a un web site.
6.2 Operazioni di base	6.2.1 Creare una presentazione	6.2.1.1	Creare una nuova presentazione.
		6.2.1.2	Scegliere un layout automatico appropriato per ogni singola diapositiva (per es. presentazione di titoli, organigramma, schema con testo, elenco puntato ecc.).
		6.2.1.3	Modificare il layout di una diapositiva.
		6.2.1.4	Aggiungere testo.
		6.2.1.5	Aggiungere un'immagine presa da una raccolta di immagini.
	6.2.2 Copiare, spostare, cancellare: testo	6.2.2.1	Usare le funzioni "Copia" e "Incolla" per duplicare un testo all'interno della presentazione o in presentazioni attive.
		6.2.2.2	Usare le funzioni "Taglia" e "Incolla" per spostare un testo all'interno della presentazione o in presentazioni attive.
		6.2.2.3	Cancellare un testo selezionato.
	6.2.3 Copiare, spostare, cancellare: immagini	6.2.3.1	Usare le funzioni "Copia" e "Incolla" per duplicare una immagine all'interno della presentazione o in presentazioni attive.

Sezione	Area	Rif.	Compito
		6.2.3.2	Usare le funzioni "Taglia" e "Incolla" per spostare un'immagine all'interno della presentazione o in presentazioni attive.
		6.2.3.3	Cancellare un'immagine.
	6.2.4 Copiare, spostare, cancellare: diapositive	6.2.4.1	Usare le funzioni "Copia" e "Incolla" per duplicare una diapositiva all'interno della presentazione o in presentazioni attive.
		6.2.4.2	Usare le funzioni "Taglia" e "Incolla" per spostare una diapositiva all'interno della presentazione o in presentazioni attive.
		6.2.4.3	Cambiare l'ordine delle diapositive della presentazione.
		6.2.4.4	Eliminare una diapositiva dalla presentazione.
6.3 Formattazione	6.3.1 Formattare testi	6.3.1.1	Cambiare tipo e dimensione dei caratteri.
		6.3.1.2	Usare neretto, corsivo, sottolineatura, comando maiuscole/minuscole.
		6.3.1.3	Applicare ombreggiature, usare apici e pedici.
		6.3.1.4	Usare caratteri di differenti colori.
		6.3.1.5	Centrare il testo, allinearlo a destra o sinistra, in alto, in basso.
		6.3.1.6	Modificare l'interlinea.
		6.3.1.7	Usare i diversi tipi di punto disponibili per gli elenchi.
	6.3.2 Modificare riquadri di testo	6.3.2.1	Modificare le dimensioni di un riquadro di testo e spostarlo all'interno della diapositiva.
		6.3.2.2	Definire spessore, stile e colore di un riquadro.
6.4 Grafici e diagrammi	6.4.1 Disegnare oggetti	6.4.1.1	Usare differenti stili di linee.
		6.4.1.2	Spostare le linee di una diapositiva.
		6.4.1.3	Modificare il colore delle linee e degli oggetti.
		6.4.1.4	Usare varie forme geometriche (rettangoli, cerchi ecc.).
		6.4.1.5	Ruotare o traslare un oggetto in una diapositiva.
		6.4.1.6	Modificare gli attributi di un disegno (colore, spessore delle linee).
		6.4.1.7	Applicare l'ombreggiatura a un disegno.
	6.4.2 Diagrammi	6.4.2.1	Creare un organigramma.
		6.4.2.2	Modificare la struttura di un organigramma.

Sezione	Area	Rif.	Compito
		6.4.2.3	Creare differenti tipi di diagrammi (a barre, a torta ecc.)
	6.4.3 Immagini e altri oggetti	6.4.3.1	Importare immagini da altri file.
		6.4.3.2	Cambiare le dimensioni di un'immagine e spostarla dentro una diapositiva.
		6.4.3.3	Importare altri oggetti: testi, fogli elettronici, tabelle, diagrammi o grafici.
		6.4.3.4	Copiare un oggetto importato nel documento originale.
		6.4.3.5	Aggiungere effetti ai bordi di un oggetto
6.5 Stampa e distribuzione	6.5.1 Impostazione delle diapositive	6.5.1.1	Selezionare un formato di uscita appropriato per la presentazione: lavagna luminosa, volantino, diapositiva da 35 mm, presentazione su schermo.
		6.5.2.2	Numerare le diapositive.
		6.5.2.3	Usare uno strumento di controllo ortografico e fare le eventuali modifiche.
	6.5.3 Stampa	6.5.3.1	Visualizzare in anteprima il documento
		6.5.3.2	Cambiare la visualizzazione: diapositive singole, sequenza, note
		6.5.3.3	Stampare le diapositive in varie viste e formati d'uscita.
6.6 Effetti speciali	6.6.1 Animazioni	6.6.1.1	Aggiungere alle diapositive delle animazioni di repertorio.
		6.6.1.2	Modificare le animazioni predefinite.
	6.6.2 Suoni	6.6.2.1	Usare effetti sonori.
	6.6.3 Dissolvenze	6.6.3.1	Aggiungere effetti di dissolvenza.
6.7 Supporti operativi	6.7.1 Fare una presentazione	6.7.1.1	Iniziare una presentazione da una qualsiasi diapositiva.
		6.7.1.2	Usare strumenti di navigazione sullo schermo.
		6.7.1.3	Nascondere delle diapositive.

Modulo 7 - Reti informatiche

Questo modulo riguarda l'uso delle reti informatiche con un duplice scopo, cioè cercare informazioni e comunicare. Corrispondentemente esso consta di due parti. La prima concerne l'uso di Internet per la ricerca di dati e documenti nella rete; si richiede quindi di saper usare le funzionalità di un browser, di utilizzare i motori di ricerca, e di eseguire stampe da web. La seconda parte riguarda invece la comunicazione per mezzo della posta elettronica; si richiede di inviare e ricevere messaggi, allegare documenti a un messaggio, organizzare e gestire cartelle di corrispondenza.

Sezione	Area	Rif.	Compito
7.1 Internet: per iniziare	7.1.1 Primi passi con Internet	7.1.1.1	Aprire un programma di navigazione (browser).
		7.1.1.2	Capire come è strutturato un indirizzo web.
		7.1.1.3	Visualizzare una data pagina web.
		7.1.1.4	Cambiare la pagina iniziale di navigazione.
		7.1.1.5	Chiudere il browser.
		7.1.1.6	Usare le funzioni di Help.
	7.1.2 Modificare le impostazioni di base	7.1.2.1	Modificare il modo di visualizzazione sullo schermo.
		7.1.2.2	Modificare la barra degli strumenti.
		7.1.2.3	Visualizzare le immagini di una pagina web.
		7.1.2.4	Caricare i testi ma non le immagini di una pagina web.
7.2 Navigazione in web	7.2.1 Accedere ad un indirizzo web	7.2.1.1	Aprire un URL (Uniform Resource Locator) e raccogliere i dati.
		7.2.1.2	Aprire un link ipertestuale o a un file grafico e tornare alla pagina di origine.
		7.2.1.3	Navigare fino ad un sito specificato e raccogliere i dati.
7.3 Ricerca in web	7.3.1 Usare un motore di ricerca	7.3.1.1	Definire i requisiti della ricerca.
		7.3.1.2	Fare una ricerca mediante parola chiave.
		7.3.1.3	Fare una ricerca usando i comuni operatori logici.
	7.3.2 Stampa	7.3.2.1	Vedere l'anteprima di stampa.
		7.3.2.2	Modificare le opzioni di stampa.
		7.3.2.3	Stampare una pagina web usando le opzioni di base della stampa.
		7.3.2.4	Presentare il risultato di una ricerca in forma stampata.
7.4 Segnalibri	7.4.1 Creare un segnalibro	7.4.1.1	Aprire una pagina mediante segnalibro (bookmark).

Sezione	Area	Rif.	Compito
		7.4.1.2	Assegnare un bookmark ad una pagina web.
		7.4.1.3	Aggiungere pagine web alla cartella dei bookmark.
7.5 Posta elettronica: per iniziare	7.5.1 Primi passi con la posta elettronica	7.5.1.1	Aprire un programma di posta elettronica.
		7.5.1.2	Aprire la cassetta delle lettere di un dato utente.
		7.5.1.3	Leggere un messaggio.
		7.5.1.4	Chiudere il programma di posta elettronica.
		7.5.1.5	Usare le funzioni di Help.
	7.5.2 Modificare le impostazioni di base	7.5.2.1	Modificare il modo di visualizzazione.
		7.5.2.2	Modificare la barra degli strumenti.
7.6 Messaggi	7.6.1 Inviare un messaggio	7.6.1.1	Creare un nuovo messaggio.
		7.6.1.2	Inserire un indirizzo nel campo "destinatario".
		7.6.1.3	Inserire un titolo nel campo "oggetto".
		7.6.1.4	Aggiungere il "biglietto da visita" in calce al messaggio.
		7.6.1.5	Usare un correttore ortografico, se disponibile.
		7.6.1.6	Allegare un file al messaggio.
		7.6.1.7	Mandare un messaggio con alta/bassa priorità.
	7.6.2 Copiare, spostare, cancellare	7.6.2.1	Usare le funzioni "Copia" e "Incolla" per duplicare un testo nel messaggio o in un altro messaggio attivo.
		7.6.2.2	Usare "Taglia" e "Incolla" per spostare un testo all'interno di un messaggio o in un altro messaggio attivo.
		7.6.2.3	Usare "Taglia" e "Incolla" per inserire nel messaggio un testo prelevato altrove.
		7.6.2.4	Cancellare parte del testo in un messaggio.
		7.6.2.5	Cancellare un file allegato a un messaggio.
	7.6.3 Leggere un messaggio.	7.6.3.1	Aprire la cartella della posta.
		7.6.3.2	Evidenziare un messaggio e aprirlo.
		7.6.3.3	Riporre il messaggio.
	7.6.4 Rispondere a un messaggio	7.6.4.1	Usare la funzione "Rispondi al mittente".
		7.6.4.2	Usare la funzione "Rispondi a tutti".
		7.6.4.3	Rispondere inserendo il messaggio originale.
		7.6.4.4	Rispondere senza inserire il messaggio originale.

Sezione	Area	Rif.	Compito
		7.6.4.5	Spedire il messaggio.
7.7 Indirizzi	7.7.1 Usare l'indirizzario	7.7.1.1	Aggiungere un indirizzo all'elenco.
		7.7.1.2	Cancellare un indirizzo dall'elenco.
		7.7.1.3	Creare un nuovo indirizzario/lista di distribuzione.
		7.7.1.4	Aggiornare un indirizzario con la posta in arrivo.
	7.7.2 Messaggi a più indirizzi	7.7.2.1	Rispondere a un messaggio usando una lista di distribuzione.
		7.7.2.2	Mandare un messaggio in copia a vari indirizzi.
		7.7.2.3	Mandare copie silenti.
7.8 Gestione dei messaggi	7.8.1 Organizzare i messaggi	7.8.1.1	Cercare un messaggio.
		7.8.1.2	Creare una nuova cartella della posta.
		7.8.1.3	Cancellare un messaggio.
		7.8.1.4	Spostare un messaggio in una nuova cartella.
		7.8.1.5	Ordinare i messaggi secondo un dato criterio (per nome, soggetto, data ecc.).

7 • LE PROVE DI VERIFICA DELLE COMPETENZE ALFABETICHE E MATEMATICHE FUNZIONALI

7.1 • LA NOTA TECNICA SULLE PROVE DI VERIFICA DELLA FORMAZIONE ESTERNA DEGLI APPRENDISTI IN OBBLIGO FORMATIVO RELATIVAMENTE ALLE COMPETENZE IN LINGUA ITALIANA E MATEMATICA (COMPETENZE ALFABETICHE E MATEMATICHE FUNZIONALI)*

Nell'ambito del percorso di individuazione degli standard formativi dei moduli aggiuntivi per gli apprendisti in obbligo formativo, secondo quanto disposto dal D.P.R. n. 257/00 e dal D.I. n. 152/01, la Commissione di lavoro costituita ai sensi del Decreto del Ministro del Lavoro n. 179/99, articolo 4, – composta da Ministero del lavoro e delle politiche sociali, Ministero dell'Istruzione Università e Ricerca, Regioni e parti sociali – ha predisposto le prove per la certificazione delle competenze in lingua italiana e matematica per gli apprendisti in obbligo formativo. Come è noto, gli obiettivi formativi e gli standard minimi relativi ai moduli aggiuntivi per gli apprendisti in obbligo formativo definiti dal Decreto Interministeriale n. 152/2001 riguardano le competenze linguistiche (in lingua italiana e lingua straniera), matematiche e informatiche, tutte da certificare secondo indicatori internazionali di riferimento.

Per le competenze in lingua italiana il Decreto indica il livello 3 della scala IALS-SIALS, per le competenze in lingua inglese il livello 2 della scala ALTE, per le competenze matematiche il livello 3 ALL e per le competenze informatiche viene indicata come standard l'ECDL ovvero la patente europea di guida del computer.

L'ISFOL, su mandato della su citata Commissione di lavoro e sulla base del Decreto n. 152/2001, ha predisposto, con la collaborazione di INValSI/CEDE, gli strumenti idonei per la verifica del raggiungimento degli standard relativi alle sole competenze alfabetiche e matematiche funzionali, visto che le altre competenze, quelle in lingua straniera ed informatica, risultano certificabili grazie ai numerosi enti già accreditati sul territorio e riconosciuti a livello internazionale, i quali utilizzano una propria strumentazione specifica.

Le prove per la certificazione delle competenze in lingua italiana e matematica, validate dalla Commissione di lavoro, certificano non solo il raggiungimento del livello 3 di cui parla il decreto n. 152/2001, ma anche eventualmente il livello inferiore.

I fascicoli prodotti risultano sette: tre per la certificazione delle competenze in italiano e quattro per le competenze matematiche. Sono state definite anche le scale di punteggio riferite alle due aree di competenza e la soglia che divide il livello di competenza 2 dal livello 3.

Congiuntamente ai fascicoli, sono state inoltre predisposte anche tre tipologie di guida: la guida per la somministrazione delle prove, la guida per la correzione e la guida per l'attribuzione dei punteggi, con relative schede che facilitano l'annotazione dei risultati conseguiti dal singolo allievo nelle prove.

Si ritiene pertanto necessario portare a conoscenza delle SS.LL. tale strumentazione per la certificazione delle competenze alfabetiche e matematiche funzionali per gli apprendisti in obbligo formativo, ai fini della loro diffusione e quale strumento utile a rafforzare un sistema condiviso di certificazione.

* Nota tecnica predisposta dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e inviata agli Assessori regionali alla formazione professionale ed al lavoro.

7.2 • IL PROGETTO DI COSTRUZIONE DELLE PROVE DI VERIFICA DELLE COMPETENZE ALFABETICHE E MATEMATICHE FUNZIONALI. RIFLESSIONI METODOLOGICHE PER IL RECUPERO DELLE COMPETENZE DI BASE

7.2.1 • Le prove di verifica delle competenze alfabetiche (*literacy*) e matematiche (*nume-racy*) funzionali per gli apprendisti in obbligo formativo

In relazione al Decreto Interministeriale n. 152/2001, art. 4, l'Isfol ha elaborato, in collaborazione con INValSI/CEDE, le prove di verifica e certificazione per gli apprendisti in OF, relativamente alle sole competenze alfabetiche e matematiche funzionali, poiché, come è noto, quelle relative alla lingua straniera e all'informatica risultano certificabili grazie ai numerosi enti già accreditati sul territorio e riconosciuti a livello internazionale, i quali utilizzano una propria strumentazione specifica e con i quali le Regioni dovranno trovare adeguate modalità di collaborazione.

Tali prove sono state inoltre validate dalla Commissione di lavoro costituita ai sensi del Decreto del Ministero del Lavoro n. 179/99, composta da Ministero del lavoro e delle politiche sociali, Ministero dell'Istruzione Università e Ricerca, Regioni e parti sociali.

Rispetto ai livelli definiti dal decreto n. 152/2001, il gruppo di lavoro Isfol/INValSI-CEDE ha scelto di certificare per le competenze alfabetiche e matematiche funzionali, oltre al livello 3, anche il livello di competenza immediatamente più basso, come peraltro previsto dal decreto stesso.

Le prove di verifica delle competenze alfabetiche e matematiche funzionali si rifanno agli strumenti utilizzati nelle indagini IALS-SIALS e ALL⁴⁰ dell'OCSE, condotte in Italia da INValSI/CEDE, relative alla rilevazione dei livelli di letteratismo nella popolazione adulta.

Per competenza alfabetica funzionale o letteratismo (*literacy*) si intende l'insieme delle acquisizioni e abilità che rendono una persona capace di usare le tradizionali capacità del leggere, scrivere e fare di conto per impegnarsi in modo efficace in quelle attività in cui la lettura e la scrittura sono normalmente intese nella sua cultura o gruppo di riferimento⁴¹. Numerose indagini dell'OCSE⁴², nonché l'esperienza concreta di insegnanti e formatori, confermano infatti la necessità di aggiornare e rafforzare tali competenze, la cui regressione comporta la difficoltà nell'interazione sociale e di fatto l'esclusione dell'individuo dai processi sociali e produttivi legati alle differenti forme di organizzazione sociale del lavoro e alle innovazioni tecnologiche.

Riportiamo di seguito una sezione tratta dalla *Guida per la somministrazione delle prove*, che insieme ai fascicoli di prove sulle competenze alfabetiche e matematiche, rappresenta uno

⁴⁰ Per un approfondimento sui risultati dell'indagine IALS-SIALS si veda V. Gallina, (a cura di), *La competenza alfabetica in Italia. Una ricerca sulla cultura della popolazione*, Franco Angeli, Milano, 2000. L'indagine ALL è invece al momento in fase di svolgimento. Tale indagine riprende l'approccio della indagine IALS-SIALS, correggendone alcuni presupposti e ampliando il campo di indagine fino ad includere "nuove abilità" come ad esempio la capacità di lavorare in gruppo, la padronanza nell'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

⁴¹ WS. Gray, *The teaching of reading and writing: an international survey*, Paris, Unesco, 1956.

⁴² Si tratta di indagini già realizzate e in via di svolgimento come la già citata indagine IALS-SIALS, relativa alla misurazione dei livelli di letteratismo nella popolazione adulta; l'indagine PISA relativa alla rilevazione delle competenze degli allievi quindicenni nella comprensione della lettura, nella matematica e nelle scienze naturali; la indagine ALL relativa alla rilevazione del livello di letteratismo e delle abilità per la vita nella popolazione adulta.

degli strumenti prodotti dal gruppo Isfol/INValSI-CEDE. Tale Guida indica le abilità di *literacy* e di *numeracy* richieste per la compilazione delle prove elaborate.

Competenza Alfabetica Funzionale “LITERACY”

La competenza alfabetica funzionale è definita come l'insieme delle capacità (riferite alle abilità di lettura, di scrittura e di produzione di informazioni) necessarie per l'elaborazione e l'utilizzo di materiali stampati comunemente diffusi sul lavoro, a casa e nella vita sociale.

Il livello di competenza alfabetica funzionale è misurato sulla base di 4 tipologie di prove che accertano la competenza lessicale, la capacità di riconoscere il significato di parole entro un contesto d'uso, la comprensione di un testo breve e la comprensione di un testo lungo.

Competenza lessicale

La competenza lessicale viene valutata attraverso domande che richiedono di indicare il significato di una parola presente nello stimolo mediante un sinonimo dato. Solitamente sono presenti due distrattori.

Capacità di riconoscere il significato di parole entro un contesto d'uso

La capacità di riconoscere un significato entro un contesto d'uso viene valutata attraverso la compilazione di moduli di uso frequente come la copertina di un fax, un modulo per una inserzione di lavoro ecc.

Al candidato viene richiesto di compilare tali moduli: in questo modo è possibile verificare se conosce i termini e se riesce a seguire istruzioni.

Comprensione del testo breve

La capacità di comprendere un testo presentato sotto forma di “testo breve” viene valutata attraverso compiti che richiedono di reperire una informazione collocata in un breve articolo o in un volantino, di raccogliere informazioni presentate in forma di tabella, o effettuare, attraverso la sottolineatura, il riconoscimento delle informazioni richieste.

Comprensione del testo lungo

La capacità di comprendere un testo che consiste in un brano lungo e articolato viene valutata attraverso domande aperte. I compiti richiesti sono: leggere e comprendere globalmente il testo, trovare informazioni dislocate in varie parti del brano, individuare un determinato paragrafo, reperire l'informazione, elaborare e produrre informazioni richieste.

Competenza Matematica Funzionale “NUMERACY”

La competenza matematica funzionale è definita come abilità in comportamenti e processi che includono l'identificazione, l'interpretazione, l'operatività e la comunicazione in relazione a informazioni matematiche di vario tipo.

Il livello di competenza matematica funzionale è misurato sulla base di 5 tipologie di prove che accertano la capacità di effettuare calcoli, la capacità di effettuare equivalenze, stime e conversioni, la capacità di leggere un grafico o una tabella, la capacità di orientarsi nello spazio e la capacità di ricostruire una sequenza logica.

Capacità di effettuare operazioni - misurazioni - percentuali

I compiti richiesti per valutare la capacità di effettuare operazioni sono: riconoscere gli elementi da utilizzare per fare un calcolo, comprendere il tipo di operazioni richieste, anche se non esplicitamente indicate.

Il compito richiesto per valutare la capacità di effettuare misurazioni è: esprimere in valori numerici le dimensioni di un oggetto raffigurato in una immagine. La misurazione va fatta utilizzando un righello.

Il compito richiesto dal calcolo di percentuali è: calcolare una determinata percentuale di un valore, ad esempio un prezzo.

Capacità di effettuare stime - equivalenze - conversioni

I compiti consistono in: formulare ipotesi circa un andamento, esprimere approssimativamente un valore, paragonare grandezze e misure senza necessariamente effettuare i calcoli (stime), trasformare un valore in una altra unità di misura (equivalenze), effettuare una conversione da Euro a Dollari o viceversa (conversioni).

Capacità di leggere un grafico o una tabella

La capacità di leggere un grafico viene valutata attraverso compiti che richiedono di individuare valori, paragonare o mettere in relazione due o più dati tra loro (a volte è necessario effettuare anche una stima o un calcolo).

La capacità di leggere una tabella viene valutata attraverso compiti che richiedono di paragonare dati, prezzi o valori espressi in modo schematico. Alcune volte è necessario effettuare calcoli.

Capacità di orientarsi nello spazio

I compiti richiedono di leggere una cartina geografica o una mappa, di trovare elementi all'interno della cartina o di disegnare un percorso direttamente sulla mappa.

Capacità di ricostruire una sequenza logica

Il compito richiede di mettere in sequenza logica/temporale alcune vignette che nello insieme descrivono un evento, individuando il prima e dopo, la causa e l'effetto.

I fascicoli di prove sono stati costruiti a partire dalla struttura di quelli utilizzati nelle indagini IALS-SIALS e ALL precedentemente citate: contengono uno stimolo (testo breve o lungo, fumetto, tabella, grafico, volantino) e le domande corrispondenti.

Le fasi di lavoro per l'elaborazione delle prove hanno previsto in sintesi le seguenti attività: definizione di una ipotesi di certificazione; rilevazione e categorizzazione dei criteri, relativi all'indagine IALS-SIALS, sulla base dei quali costruire le domande di livello 2 e 3; raccolta degli stimoli rispondenti agli interessi dei giovani in fascia adolescenziale; costruzione delle prove sottoforma di fascicoli, poi somministrati in due tornate ai ragazzi della formazione iniziale, degli istituti professionali e dell'apprendistato in obbligo formativo, i quali, dalla compilazione di un questionario socio-economico, sono risultati peraltro abbastanza omogenei rispetto al profilo culturale e socio-economico che li rappresenta. A partire poi dall'analisi statistica degli item, si è proceduto alla elaborazione delle scale di livello e all'analisi della distri-

buzione degli item nei livelli, alla revisione dei fascicoli e infine alla standardizzazione delle scale di punteggio per la certificazione del livello 2 e del livello 3 di competenza⁴³.

Sono così stati costruiti e validati sette fascicoli, di cui tre per le competenze alfabetiche e quattro per le competenze matematiche, i quali risultano fra loro omogenei rispetto al grado di difficoltà. I fascicoli di *literacy* contengono 41 domande ciascuno mentre quelli di *numeracy* 33. Affinché avvenga la verifica e certificazione delle due aree di competenza, il giovane deve compilare un solo fascicolo, a scelta, tra quelli relativi alle competenze alfabetiche e uno solo tra quelli relativi alle competenze matematiche.

L'ampiezza della scala dei punteggi per la certificazione delle competenze alfabetiche funzionali, come è risultato dall'analisi statistica curata specificamente da INValSI/CEDE, è compresa tra 636 e 4000 punti; quella per la certificazione delle competenze matematiche funzionali è compresa tra 500 e 3319 punti⁴⁴.

Congiuntamente ai fascicoli, sono stati predisposti anche i seguenti tipi di guida:

- guida per la somministrazione dei fascicoli;
- guida per la correzione dei fascicoli;
- guida per l'attribuzione dei punteggi.

La guida per la somministrazione contiene le indicazioni destinate ai somministratori, al fine di rendere uniformi le condizioni di esame, e le istruzioni destinate agli allievi, utili per la corretta compilazione delle prove. Inoltre, per ogni fascicolo viene illustrato il tipo di stimolo (testo breve o lungo, testo schematico, modulo, grafico, tabella, piantina) e i compiti richiesti per rispondere alle relative domande (per esempio, come già riportato, lettura e comprensione globale del testo, reperimento dell'informazione, produzione dell'informazione, compilazione di un modulo tenendo presente alcune condizioni, lettura e comprensione di un grafico, confronto di andamenti, interpretazione di diverse simbologie di una tabella, disegno di un percorso all'interno di una mappa, effettuazione di calcoli, conversioni, stime, etc).

La guida per la correzione dei fascicoli presenta le indicazioni generali per l'interpretazione delle risposte e le risposte da considerare corrette per tutte le domande contenute nei fascicoli. La guida per l'attribuzione dei punteggi presenta i livelli di competenza, l'ampiezza delle scale per la certificazione delle competenze alfabetiche e matematiche funzionali con l'indicazione della soglia di punteggio che separa il livello 2 dal livello 3.

Per ogni fascicolo sono poi state predisposte delle schede sulle quali l'esaminatore, per ogni ragazzo, possa riportare la codifica corrispondente alle risposte esatte contenute nel fascicolo assegnato e, con l'ausilio della guida per l'attribuzione dei punteggi, il punteggio relativo alle sole risposte esatte. Dal calcolo del totale dei punteggi relativi alle risposte corrette e dal confronto con le scale di livello elaborate per la *literacy* e la *numeracy*, si arriva alla definizione del livello di competenza raggiunto dal singolo allievo.

43 Cfr. INValSI/CEDE, *Rapporto finale del progetto: costruzione di prove per la valutazione delle competenze acquisite nei corsi rivolti ad apprendisti in obbligo formativo*, Indagine pilota, 2002. Il rapporto illustra in modo dettagliato le singole attività svolte nelle due somministrazioni.

44 Per la *literacy*, il livello 2 si raggiunge con un punteggio che va da 636 punti a 2000; da 2001 a 4000 si raggiunge il livello 3. Per la *numeracy*, il livello 2 si raggiunge con un punteggio che va da 500 a 1750; da 1751 a 3319 si raggiunge il livello 3. Per accedere al livello 3, l'allievo, oltre a dover raggiungere il punteggio minimo di 2001 per la *literacy* e di 1751 per la *numeracy*, deve anche avere risposto correttamente almeno al 60% delle domande contenute in ciascun fascicolo.

7.2.2 • L'approccio pedagogico delle prove e la didattica dei moduli aggiuntivi

L'approccio pedagogico che sottende alla tipologia delle prove sopra menzionate si avvicina dunque a quello basato sulla risoluzione di problemi reali, attraverso l'applicazione delle competenze linguistiche e matematiche in ambiti concreti di interesse per la fascia adolescenziale. Tale approccio pragmatico risulta estremamente fecondo per la didattica delle 120 ore aggiuntive che, tenuto conto del vincolo delle ore rispetto alle aree di competenza su cui lavorare, sarebbe auspicabile fosse svolta secondo ipotesi e modelli formativi innovativi e capaci di combinare lo scopo di recuperare le abilità di base con un approccio basato sull'esperienza: il docente avrebbe così la funzione di facilitare un percorso di riscoperta dell'utilità dell'impiego delle abilità di base all'interno dei contesti d'uso. Tale processo in larga parte coinciderà con la riscoperta dell'utilità dei sistemi simbolici, siano essi di natura linguistica, matematica o informatica.

Si potrebbe lavorare concretamente sulle abilità di base attraverso modelli e metodologie didattiche innovative centrate sul lavoro cooperativo e/o per progetti o centri di interesse, attraverso i quali i giovani apprendisti, raggruppati in classi generalmente eterogenee rispetto alle figure professionali e all'età, possano usare produttivamente la lingua madre e quella straniera, le competenze logico-matematiche e quelle informatiche per realizzare, solo come esempio di pista concreta da seguire, un lavoro comune da presentare a fine anno (un giornale di classe o una fiera dei capolavori di ogni apprendista) o un progetto da simulare (come ad esempio l'apertura di un centro estetico, di una officina o di un negozio piuttosto che un parco divertimenti o un villaggio turistico), così come peraltro già sperimentato in alcune realtà regionali. Si potrebbe pensare, in fase di progettazione dei moduli formativi, alla costituzione di unità formative che prevedano lo svolgimento di attività concrete, relative al progetto o al compito reale precedentemente scelto, le quali afferiscano di volta in volta ad ognuna delle aree di competenza previste. Tali attività avrebbero come finalità il recupero e il rafforzamento, per le diverse aree, di catene di apprendimenti via via più complessi, i quali tuttavia dovranno costituire un nucleo di conoscenze e competenze coerenti e concluse, nel caso in cui l'elevato turn over degli apprendisti costringa ad una progettazione esclusivamente annuale dell'attività formativa. Inoltre una modalità didattica basata sulle tecniche attive, che parta da ciò che i ragazzi sanno fare rispetto a quello che la realtà richiede quotidianamente, prevedendo anche momenti di apprendimento in forma ludica, può meglio rispondere alla necessità di motivare alla formazione ragazzi che in genere hanno alle spalle esperienze di insuccesso scolastico in base alle quali sono stati etichettati come "poco adatti allo studio". Risulta dunque evidente che riproporre loro esclusivamente momenti di lezione tradizionale ha l'effetto di chiuderli, per difesa, alla nuova esperienza formativa perché immediatamente associata a quella scolastica da sempre vissuta in termini di "non adeguatezza".

Tali attività formative, certo complesse da predisporre, potrebbero dunque rispondere, come affermato anche dalla più recente letteratura psico-pedagogica, al bisogno di perseguire la reale comprensione da parte del discente delle "ragioni" che sottostanno anche alle conoscenze e alle competenze acquisite in ambito professionale. E questo sarebbe favorito dalla natura stessa dell'apprendistato la quale è eminentemente pratica e produttiva e comporta poca distinzione fra conoscenza procedurale (sapere come) e conoscenza proposizionale

(sapere che)⁴⁵. È infatti intrinseco alla stessa natura dell'apprendistato come istituzione educativa il fatto che "l'apprendimento è rigorosamente contestualizzato, ossia le ragioni per cui le varie procedure vengono insegnate sono generalmente evidenti, poiché il maestro è dedicato alla produzione di beni o di servizi per i quali esiste un'esplicita domanda e un'evidente utilità"⁴⁶.

L'importanza delle abilità di base per lavorare sulla comprensione autentica dei contenuti e dei concetti è ormai universalmente riconosciuta ed ha dato peraltro luogo a numerose indagini internazionali⁴⁷ miranti a rilevare quanta parte della popolazione sia a rischio di illetteratismo e quindi a rischio di esclusione sociale.

Ciò che infatti viene messo in luce da tali ricerche non è solo la quota fortunatamente piuttosto bassa di analfabetismo, che tuttavia persiste ancora anche in alcuni Paesi OCSE, ma la criticità dei livelli rilevati di letteratismo presente in alcuni Paesi nei quali tale livello si presenta o discretamente basso o sotto forma di una forte discrepanza tra la quota di popolazione che ha alti e bassi livelli di prestazione.

Si tenga poi conto che l'esperienza quotidiana di chi si dedica ai processi educativi e formativi rende sempre più evidente che le persone "acquisiscono le regole del leggere e dello scrivere, così come imparano a fare somme e moltiplicazioni; quelle che mancano loro, cioè, non sono le capacità di decodificazione, bensì altre due cose: la capacità di leggere per comprendere e il desiderio di leggere. Lo stesso si può dire delle altre abilità di base; a essere assenti non sono né il meccanismo dello scrivere né gli algoritmi della sottrazione, ma la capacità di rendersi conto di quando è il momento di fare appello a queste operazioni e l'inclinazione a farlo in modo produttivo nella vita di tutti i giorni."⁴⁸.

In altre parole, mancherebbero non le regole del leggere, scrivere e far di conto, ma i contesti di apprendimento in cui l'impiego delle competenze di *literacy* abbia senso. È forse solo questa, e solo questa sarebbe già moltissimo, la finalità delle ore formative dedicate alle competenze di base per i giovani apprendisti: aiutarli a riscoprire che i simboli sono cioè strumenti concreti per incidere sulla propria realtà personale ma anche su quella civile, politica e produttiva che caratterizza il contesto culturale in cui vivono.

45 J. Bruner, *La cultura dell'educazione. Nuovi orizzonti per la scuola*, Feltrinelli, Milano, 1996, p.66.

46 H. Gardner, *Educare al comprendere*, Feltrinelli, Milano, 1991, p. 132.

47 Si veda nota 41 del presente contributo.

48 H. Gardner, *Educare al comprendere*, op.cit., p. 196.

Finito di stampare nel mese di ottobre 2003
dalla Rubbettino Industrie Grafiche ed Editoriali
88049 Soveria Mannelli (Catanzaro)

