



| | |
|--------------------------------|------------------------------------|
| FAMIGLIA PROFESSIONALE: | <i>Servizi Formativi</i> |
| PROFILO PROFESSIONALE: | <i>Operatore Servizi Formativi</i> |
| CATEGORIA: | <i>B</i> |
| POSIZIONE ECONOMICA: | <i>1</i> |

ELEMENTI CARATTERIZZANTI

ATTIVITA'

- Opera all'interno di processi per l'erogazione di servizi alla persona e all'azienda relativi ai servizi per l'impiego e per il lavoro.
- Ha compiti di carattere esecutivo di supporto alle attività di erogazione dei servizi formativi.
- Svolge funzioni di front-office e back-office, riceve e trasmette telefonate
- Per lo svolgimento delle attività utilizza gli strumenti specifici, e gli strumenti informatici di base per la navigazione in internet, la posta elettronica, la videoscrittura.
- Svolge attività di informazione e accoglienza per gli utenti utilizzando materiale di vario genere (anche documentale).
- Collabora alla predisposizione del materiale informativo e alla gestione della documentazione e del materiale.

RESPONSABILITA' E RISULTATI

- Nell'ambito delle direttive impartite e in relazione ai compiti affidati è autonomo ed è responsabile dei risultati e della gestione efficiente delle risorse affidate.
- I risultati attesi sono relativi alla corretta realizzazione delle attività attribuite.

RELAZIONI

- Interne: Internamente gestisce semplici relazioni anche tra più soggetti.
- Esterne: di tipo professionale, in primo luogo con l'utenza, secondariamente con operatori e soggetti appartenenti alla rete di relazioni e collaborazioni dell'Agenzia.

SEDE LEGALE

COMPETENZE

CONOSCENZE PROFESSIONALI

- Conoscenze di base delle normative nazionali e regionali della formazione professionale con particolare riguardo agli ambiti di competenza e con riferimento a concrete situazioni di lavoro.
- Conoscenza di base dei processi di lavoro dell'unità organizzativa di appartenenza.
- Conoscenze operative di base nei servizi della formazione professionale.
- Conoscenze di base delle tecniche di comunicazione.
- Conoscenza di base degli strumenti informatici e dei software necessari allo svolgimento delle attività (back-office e front-office).
- Conoscenza degli elementi di base di una lingua straniera.

COMPORAMENTI DI CONTESTO E ORIENTAMENTI

- Adeguata accuratezza nello svolgimento del lavoro
- Capacità relazionali di base
- Capacità elementari di trasferire conoscenze tecniche
- Orientamento al lavoro di gruppo
- Capacità di risolvere problemi semplici di tipo operativo
- Spirito di osservazione
- Affidabilità
- Flessibilità operativa.

REQUISITI MINIMI PER L'ACCESSO DALL'ESTERNO

Scuola dell'obbligo o qualifica professionale; eventuali requisiti aggiuntivi richiesti, in relazione alla posizione da ricoprire, previsti dalle norme e dai regolamenti/avvisi pubblici dell'Agenzia.

REQUISITI PER L'ACCESSO DALL'INTERNO

Si demanda al CCNL EL e alle fonti normative regolamentari dell'Agenzia.