

<b>FAMIGLIA PROFESSIONALE:</b>	<i>Servizi formativi</i>
--------------------------------	--------------------------

**PROFILO PROFESSIONALE:**	*Tecnico dei Servizi formativi*
**CATEGORIA:**	*C*
**POSIZIONE ECONOMICA:**	*1*

## ELEMENTI CARATTERIZZANTI

### ATTIVITA'

- Opera all'interno di processi per l'erogazione di servizi alla persona e all'azienda relativi ai servizi per la formazione e l'orientamento.
- Collabora alla progettazione e alla gestione di piani di intervento rivolti agli utenti, agli operatori e alle aziende.
- Può svolgere attività di docenza, tutoring, assistenza, consiglio nei processi formativi e di orientamento di base o specialistico.
- Collabora all'attività di monitoraggio e verifica dei processi, all'aggiornamento delle procedure di lavoro (anche in riferimento al quadro normativo) e alla predisposizione dei relativi documenti, proponendo soluzioni innovative e promuovendo azioni di cambiamento e sviluppo relativamente alle modalità di lavoro, alle mansioni e ai processi di propria competenza.
- Per la sua attività utilizza i software specifici dei diversi sistemi informativi oltre agli strumenti d'ufficio per videoscrittura, fogli di calcolo, basi di dati. Raccoglie, gestisce ed elabora dati e informazioni.
- Collabora alle attività di monitoraggio e verifica dei processi.
- Ha funzioni di comunicazione fra i servizi (nella logica Cliente/Fornitore); si interfaccia con l'esterno in relazione a progetti o compiti specifici assegnati.
- Può svolgere attività di organizzazione, conservazione e gestione del patrimonio bibliografico e di documentazione in genere.

### RESPONSABILITA' E RISULTATI

- Soddisfazione dei bisogni del cliente/utente.
- È autonomo nella gestione delle specifiche attività di competenza
- E' responsabile dei risultati in relazione alle attività svolte e alle ricadute sul sistema più ampio degli altri servizi e gruppi di lavoro coinvolti.
- Verifica del continuo aggiornamento delle procedure di lavoro al quadro normativo di riferimento.
- È responsabile della gestione efficiente delle risorse affidate e della verifica dell'efficacia delle modifiche apportate nei processi di lavoro.
- I risultati attesi sono relativi alla garanzia dell'erogazione del servizio, alla sua qualità, anche in relazione ai bisogni degli utenti, alla capacità di rispondere, in termini operativi, alle criticità o opportunità di miglioramento per le attività e i processi affidati.
- Garanzia di un flusso continuo e preciso di informazioni/dati relativi e alle attività svolte.
- Proposizione di soluzioni operative nella realizzazione delle attività di competenza.

### RELAZIONI

- Interne: gestisce relazioni complesse, prevalentemente di tipo professionale; si relaziona con altri servizi o gruppi di lavoro al fine di garantire un sistema di servizi adeguato e il corretto svolgimento dei processi.
- Esterne: di tipo professionale, in primo luogo con l'utenza, secondariamente con operatori e soggetti appartenenti alla rete di relazioni e collaborazioni dell'Agenzia, e infine con enti e istituti e aziende terze.

---

### SEDE LEGALE

Via Soderini 24 – 20146 Milano  
 Tel 02 77404141 – [protocollo@afolmet.it](mailto:protocollo@afolmet.it)  
 P.IVA 08928300964

## COMPETENZE

### CONOSCENZE PROFESSIONALI

- Elevate conoscenze delle normative nazionali e regionali del mercato del lavoro, dell'istruzione e della formazione, con particolare riguardo agli ambiti di competenza e con riferimento a concrete situazioni di lavoro.
- Fondamenti di diritto privato, diritto pubblico, normativa degli Enti locali.
- Conoscenza approfondita delle procedure, anche amministrative, e dei processi di lavoro - con particolare riferimento a quelli volti all'erogazione di servizi alla formazione - dell'Ufficio e dell'Unità Operativa di appartenenza, nonché dell'Area e dell'intera struttura organizzativa.
- Conoscenze specialistiche di tecniche, metodologie e strumenti, in relazione alla tipologia delle attività caratteristiche del proprio ruolo/posizione, nonché dell'Ufficio e dell'Unità Organizzativa di appartenenza.
- Conoscenza adeguata degli strumenti informatici e dei software necessari allo svolgimento delle attività, e di metodologie di elaborazione, organizzazione e controllo di dati e informazioni.
- Conoscenza di base della lingua inglese e preferibilmente di un'altra lingua straniera.

### COMPORTAMENTI DI CONTESTO E ORIENTAMENTI

- Orientamento alla qualità del lavoro.
- Orientamento alle esigenze dell'utenza finale.
- Elevata flessibilità operativa.
- Adattamento ai cambiamenti organizzativi.
- Buona capacità di individuare autonomamente le priorità d'azione e di pianificare coerentemente la propria attività.
- Adeguata capacità di iniziativa.
- Orientamento al risultato.
- Capacità di analisi e precisione.
- Capacità di risolvere problemi.
- Orientamento al lavoro di gruppo.
- Buone capacità di negoziazione e di gestione del conflitto.
- Adeguate capacità relazionali di tipo professionale.

### REQUISITI MINIMI PER L'ACCESSO DALL'ESTERNO

*Diploma di scuola superiore e/o eventuali requisiti richiesti, in relazione alla posizione da ricoprire, previsti dal CCNL FL, dalle norme, dai regolamenti e dagli avvisi pubblici dell'Agenzia.*

### REQUISITI PER L'ACCESSO DALL'INTERNO

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