

<b>FAMIGLIA PROFESSIONALE:</b>	<b>SERVIZI FORMATIVI</b>
<b>PROFILO PROFESSIONALE:</b>	<b>ISTRUTTORE SERVIZI FORMATIVI</b>
<b>AREA:</b>	<b>ISTRUTTORE</b>
<b>ATTIVITA'</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opera all'interno di processi per l'erogazione di servizi alla persona e all'azienda relativi ai servizi per la formazione e l'orientamento.</li> <li>- Collabora alla progettazione, alla gestione e alla realizzazione di piani di intervento rivolti agli utenti, agli operatori e alle aziende.</li> <li>- Può svolgere attività di tutoraggio, assistenza, consiglio nei processi formativi e di orientamento di base o specialistico.</li> <li>- 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.</li> <li>- Utilizza software specifici dei diversi sistemi informativi oltre agli strumenti d'ufficio per videoscrittura, fogli di calcolo, basi di dati.</li> <li>- Raccoglie, gestisce ed elabora dati e informazioni.</li> <li>- Collabora alle attività di monitoraggio e verifica dei processi.</li> <li>- Ha funzioni di comunicazione fra i servizi (nella logica Cliente/Fornitore); si interfaccia con l'esterno in relazione a progetti o compiti specifici assegnati.</li> <li>- Può svolgere attività di organizzazione, conservazione e gestione del patrimonio documentale in genere.</li> </ul>	
<b>RESPONSABILITA' E RISULTATI</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Soddisfazione dei bisogni dell'utente.</li> <li>- Autonomia nella gestione delle specifiche attività di competenza</li> <li>- Responsabile dei risultati in relazione alle attività svolte e alle ricadute sul sistema più ampio degli altri servizi e gruppi di lavoro coinvolti.</li> <li>- Aggiornamento delle procedure di lavoro al quadro normativo di riferimento.</li> <li>- È responsabile della gestione efficiente delle risorse affidate e della verifica dell'efficacia delle modifiche apportate nei processi di lavoro.</li> <li>- I risultati attesi sono correlati 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.</li> <li>- È garante di un flusso continuo e preciso di informazioni/dati relativi e alle attività svolte.</li> <li>- Propone soluzioni operative nella realizzazione delle attività di competenza.</li> </ul>	
<b>RELAZIONI</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Esterne: di tipo professionale, con l'utenza, con operatori e soggetti appartenenti alla rete di relazioni e collaborazioni dell'Agenzia, e infine con enti e istituti e aziende terze.</li> </ul>	

**SEDE LEGALE**

Via Luigi Soderini 24 • 20146 Milano  
Tel 02 77404141 • protocollo@afolmet.it  
P.IVA 08928300964

afolmet.it



## COMPETENZE

### CONOSCENZE PROFESSIONALI

- 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 delle procedure, anche amministrative, e dei processi di lavoro - con particolare riferimento a quelli volti all'erogazione di servizi alla formazione - dell'Ufficio, del Servizio e dell'Area di appartenenza, nonché dell'intera struttura organizzativa.
- Conoscenze di di tecniche, metodologie e strumenti, in relazione alla tipologia delle attività caratteristiche del proprio ruolo/posizione, nonché dell'Ufficio e del Servizio 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 della lingua inglese.

### COMPORAMENTI 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 secondaria di secondo grado (maturità) ed eventuali requisiti richiesti, in relazione alla posizione da ricoprire, previsti dal CCNL Comparto Funzioni Locali vigente, dalle norme, dai regolamenti e dagli avvisi pubblici dell'Agenzia.*

### REQUISITI PER L'ACCESSO DALL'INTERNO

*Si demanda al CCNL Comparto Funzioni Locali vigente e alle fonti normative regolamentari dell'Agenzia.*