TECNICO QUALIFICATO PER LA GESTIONE DI SERVIZI AL LAVORO (Profilo non più attivabile dal 25/10/2012)

Settore ISFOL:	28 - SERVIZI SOCIO EDUCATIVI
SubSettore ISFOL:	2801 - Servizi sociali
Codice Profilo:	2801052

Descrizione

E' una professionalità che opera nel settore della sanità e dell'assistenza sociale. In collaborazione con altri profili gestisce il flusso di informazioni relative al mercato del lavoro e in particolare nella valutazione e selezione del personale. Svolge un ruolo tecnico di intermediazione tra le imprese e i lavoratori, informa i lavoratori sui loro diritti e sulle norme che regolano il rapporto di lavoro. Individua le fonti di informazione per l'autoaggiornamento professionale.

Codice ATECO

K74.5 - SERVIZI DI RICERCA, SELEZIONE E FORNITURA DI PERSONALE

Contenuti di base

*territorio sciale ed imprenditoriale di riferimento;
*tecniche di marketing del servizio: rilevazione della qualità attesa, qualità offerta, qualità percepita;
*tecniche e strumenti di valutazione e selezione del personale;
*tecniche di comunicazione telefonica;
*tecniche di front-office e back-office;
*normativa inerente la privacy delle notizie personali (Legge 675/96);
*contratto di lavoro e principali normative regolanti il rapporto di lavoro;
*igiene, prevenzione e pronto soccorso

Contenuti tecnico-professionali

*riconoscimento delle aspettative dell'utente: lavoratore, azienda;
*attuazione delle strategie e gestione del caso (verificando l'efficacia e gestendo gli effetti della risoluzione adottata);
*interazione in sinergia e costruttiva con i colleghi (integrando il proprio comportamento e io proprio operato assunzione di atteggiamento caratterizzato dell'ottica della qualità del servizio);
*utilizzo della strumentazione hardware e software per la gestione dei dati;
*utilizzo della strumentazione tecnica d'ufficio (telefono, fax, modem, sistemi di rete, personal computer, terminali di rete);
*utilizzo dei dati forniti dagli utenti del servizio (aziende o persone che inoltrano domanda di

lavoro secondo prassi impostate dal metodo di lavoro interno e procedure garantite dalla normativa in vigore);
*archiviazione della documentazione e della modulistica relativa alla domanda e offerta di lavoro;
*rapporti interpersonali a monte e a valle e con i livelli di responsabilità;
*previsione dell'evoluzione del proprio ruolo professionale

Contenuti trasversali

Requisiti di ingresso

*Istruzione secondo ciclo: titolo attestante il compimento del percorso relativo al secondo ciclo dell'istruzione (sistema dei licei o sistema dell'istruzione e formazione professionale); oppure Formazione professionale: qualifica professionale di II livello corrispondente a profilo professionale nel settore/subsettore di riferimento; oppure Istruzione primo ciclo: diploma di scuola secondaria di primo ciclo + esperienza lavorativa biennale nel settore di riferimento
null

Criteri di selezione

*test psicoattitudinali;
*colloquio individuale o di gruppo

Sbocchi occupazionali

*agenzie di lavoro pubbliche e private

Durata

*ore 600

Professionalità docente

*laurea in economia e commercio, psicologia, sociologia;
*esperti nel settore

Attrezzature e sussidi didattici

*aula attrezzata con sussidi audiovisivi, strumenti informatici e collegamento Internet

Note