



Profili professionali del RRSP oggetto di aggiornamento

INDICE

BUTLER (MAGGIORDOMO)	3
ESPERTO DELL'AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE	9

Profilo

Butler (maggiordomo)

Denominazione del Profilo

Butler (maggiordomo).

Descrizione del profilo

Il Butler si occupa dell'erogazione di servizi di assistenza personale a singoli o a famiglie, sia nell'ambito di residenze private che di strutture ricettive di lusso. Svolge attività volte a rispondere alle esigenze e ai bisogni degli ospiti/padroni di casa, sia attraverso servizi realizzati direttamente che attraverso il coinvolgimento di altri fornitori.

Si relaziona con il direttore manager della struttura ricettiva e con i diversi fornitori.

Referenziamenti

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**
4
- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**
8.2.2.1.0 Collaboratori domestici e professioni assimilate
- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**
97.00.00 Attività di famiglie e convivenze come datori di lavoro per personale domestico
- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**
Servizi alla persona.
- **Processo - QNQR**
Realizzazione di servizi indifferenziati per uso personale e familiare
- **Sequenze di Processo - QNQR**
Realizzazione di servizi di pulizia e riordino della casa e accudimento di bambini e anziani presso famiglie.
- **Aree di attività**
AdA ~~24.140.413~~ 20.02.03 Svolgimento delle attività di pulizia e riordino della casa
Profilo associato alla seguente attività:
 - Assistenza ai membri della famiglia nel disbrigo delle commissioni domestiche (es. pagamento delle utenze, acquisto della spesa, ecc.

Competenze
COORDINARE IL LAVORO DEL PERSONALE DI SERVIZIO
CONOSCENZE – Modelli e procedure di organizzazione del lavoro – Modelli e tecniche di gestione del personale – Elementi di contrattualistica e di diritto del lavoro – Tecniche e strumenti per l'attribuzione di compiti e responsabilità – Modelli e tecniche di comunicazione e di relazione interpersonale
ABILITÀ – Organizzare e coordinare le attività lavorative ed il personale secondo le necessità ed i carichi di lavoro – Individuare le priorità di intervento in relazione alle richieste della clientela e/o alle esigenze di servizio – Rilevare le inefficienze e le carenze del servizio in rapporto alle aspettative della clientela ed agli standard di qualità definiti – Monitorare l'andamento delle attività per verificare l'adeguatezza della pianificazione Definire interventi e soluzioni a fronte di criticità organizzative e gestionali
RISULTATO Lavoro del personale organizzato secondo le procedure predefinite.
INDICATORI – Organizzazione delle attività e dei processi di lavoro – Monitoraggio delle attività – Individuazione di soluzioni ed interventi correttivi a fronte di criticità organizzative e gestionali
ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR Nessuna attività associata
LIVELLO EQF 4

CURARE L'ORGANIZZAZIONE DI EVENTI PERSONALI
CONOSCENZE – Criteri di allestimento di sale per pranzi/cene e ricevimenti – Criteri di mise en place dei tavoli – Elementi di cerimoniale, bon ton e galateo – Materiali per l'arredo delle tavole e delle sale – Tecniche di pianificazione e gestione di attività e processi di lavoro in particolare in ambito ricettivo – ristorativo – Tecniche di gestione della relazione con i fornitori (catering, reception, intrattenimento, ...)
ABILITÀ – Individuare le priorità di intervento in relazione alle richieste della clientela e/o alla tipologia di evento (ricevimento, meeting, pranzo, cena, ...) – Definire i compiti e le modalità operative dei fornitori/del personale coinvolto – Verificare che il servizio sia svolto secondo indicazioni e standard definiti – Rilevare eventuali carenze/disfunzioni ed individuare correttivi appropriati – Adottare criteri di valutazione dello stato di usura di dotazioni ed arredi – Utilizzare tecniche di pianificazione e di monitoraggio delle attività
RISULTATO Eventi personali pianificati ed organizzati secondo standard qualitativi definiti.
INDICATORI – Pianificazione evento – Sopralluogo degli spazi – Definizione dell'allestimento degli spazi e dei tavoli – Definizione compiti e modalità operative del personale coinvolto
ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR AdA 24.140.413 20.02.03 Svolgimento delle attività di pulizia e riordino della casa Attività: - Assistenza ai membri della famiglia nel disbrigo delle commissioni domestiche (es. pagamento delle utenze, acquisto della spesa, ecc.
LIVELLO EQF 4

CURARE L'ORGANIZZAZIONE DI VIAGGI, VISITE ED ESCURSIONI
CONOSCENZE – Procedure di prenotazione di servizi turistico - culturali – Normativa di riferimento in relazione ai titoli di viaggio – Criteri di progettazione di itinerari turistici tematici – Elementi di geografia turistica – Tradizioni enogastronomiche del territorio – Caratteristiche di showroom, case di moda, gallerie d'arte – Modelli e tecniche di ascolto attivo
ABILITÀ – Assumere la richiesta del cliente, comprendendone le esigenze – Ricercare tra le opzioni di itinerario quelle più rispondenti all'esigenza espressa dal cliente – Presentare le opzioni individuate supportando il cliente nella loro valutazione – Utilizzare procedure e sistemi per la prenotazione di servizi e titoli di viaggio – Individuare soluzioni alternative in caso di imprevisti o criticità
RISULTATO Itinerario turistico (artistico, enogastronomico, culturale, paesaggistico, di shopping, ecc.) costruito ad hoc sulla base delle esigenze del cliente.
INDICATORI – Individuazione e proposta di alternative di itinerario a partire dalle esigenze espresse. – Esecuzione delle procedure di prenotazione - Intervento risolutivo a fronte di imprevisti/criticità
ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR AdA 24.140.413 20.02.03 Svolgimento delle attività di pulizia e riordino della casa Attività: Assistenza ai membri della famiglia nel disbrigo delle commissioni domestiche (es. pagamento delle utenze, acquisto della spesa, ecc.
LIVELLO EQF 4

GESTIRE LA CURA DEGLI AMBIENTI E DEGLI EFFETTI PERSONALI
CONOSCENZE – Elementi di igiene ambientale – Procedure per la cura e la conservazione di vestiario ed oggetti personali – Procedure di manutenzione di arredi e dotazioni – Modelli organizzativi delle strutture ricettive – Tecniche per la gestione efficace ed efficiente dei rapporti con i fornitori di servizi (pulizia, riordino, manutenzione) – Tecniche di approvvigionamento e di gestione degli acquisti – Tecniche di riordino degli ambienti – Tecniche per la cura dell’atmosfera (scelte musicali, flower design, ...)
ABILITÀ – Applicare procedure e tecniche di approvvigionamento – Applicare procedure e tecniche di rilevazione dei livelli di consumo/usura di materiali e prodotti – Applicare procedure per la gestione dei fornitori di servizi (pulizia, riordino, manutenzione) – Verificare procedure di sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature – Applicare tecniche di conservazione e manutenzione di vestiario ed oggetti personali – Applicare procedure per l’utilizzo dei servizi di cucina – Applicare procedure per l’utilizzo dei servizi di lavanderia – Applicare procedure per la gestione dei bagagli
RISULTATO Oggetti personali ed ambienti curati e riordinati secondo le procedure previste.
INDICATORI – Rilevazione dei fabbisogni dei diversi tipi di prodotti di consumo – Segnalazioni/interventi in caso di non conformità – Gestione degli oggetti personali – Cura e del riordino degli ambienti – Verifica della pulizia degli ambienti e delle dotazioni
ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR Nessuna attività associata
LIVELLO EQF 4

Profilo

Esperto dell'amministrazione del personale

Denominazione del Profilo

Esperto dell'amministrazione del personale

Descrizione del profilo

L'Esperto dell'amministrazione del personale si occupa di predisporre il sistema e le procedure per la gestione amministrativa del personale e di assicurare la corretta e completa applicazione delle stesse, garantendo il rispetto della normativa nazionale e comunitaria e del contratto collettivo nazionale di riferimento.

Redige il budget del personale e coordina e supervisiona le risorse coinvolte nella realizzazione dei diversi adempimenti.

Si relaziona con le diverse funzioni aziendali e con le risorse dedicate all'amministrazione del personale.

Referenziazioni

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**
6
- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**
4.1.1.4.0 Addetti alla gestione del personale
4.3.2.2.0 Addetti alle buste paga
- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**
69.20.15 Gestione ed amministrazione del personale per conto terzi
69.20.30 Attività dei consulenti del lavoro
- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**
Area comune
- **Processo - QNQR**
Organizzazione, gestione delle risorse umane e sicurezza
- **Sequenze di Processo - QNQR**
Gestione delle risorse umane, sviluppo organizzativo e amministrazione del personale
- **Aree di attività**
AdA ~~25.234.770~~ 24.03.06 Gestione amministrativa del personale
Profilo associato alle seguenti attività:
 - Predisposizione ed esecuzione delle procedure per la gestione degli adempimenti obbligatori in tema fiscale, assicurativo e contributivo
 - Predisposizione ed esecuzione delle procedure per la gestione delle assunzioni e la cessazione dei rapporti di lavoro
 - Impostazione ed esecuzione delle attività di gestione mensile delle retribuzioni
 - Supporto documentale e amministrativo nei contenziosi

Competenze
REDIGERE IL BUDGET DEL PERSONALE
CONOSCENZE – Sistemi, tecniche e strumenti di budgeting del personale – Principali riferimenti normativi in materia di diritto del lavoro e contrattualistica – Caratteristiche dei principali CCNL – Elementi di analisi matematica e statistica – Principali riferimenti normativi in materia previdenziale, fiscale e assicurativa per quanto concerne la gestione amministrativa dei rapporti di lavoro – Elementi di economia, amministrazione ed organizzazione aziendale – Elementi di contabilità e di controllo di gestione
ABILITÀ – Definire struttura, finalità e contenuti del budget del personale anche in rapporto a quello generale – Interpretare indicazioni e previsioni economico finanziarie interne ed esterne all'impresa per la formulazione delle diverse voci del budget del personale – Tradurre valutazioni di aggiornamenti e scostamenti delle variabili economiche in un coerente processo di ridefinizione del budget del personale – Predisporre gli strumenti necessari per un efficace controllo dei costi, applicando procedure di analisi e pianificazione dei costi fissi e variabili del personale – Valutare dati e serie storiche aziendali a supporto del processo di budgeting del personale
RISULTATO Budget del personale redatto nel rispetto delle procedure previste.
INDICATORI – Stesura del budget del personale – Verifica e revisione delle voci di budget rispetto a scostamenti ed aggiornamenti
ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR Nessuna attività associata
LIVELLO EQF 6

CONFIGURARE IL SISTEMA DI GESTIONE AMMINISTRATIVA DEL PERSONALE
CONOSCENZE – Principali riferimenti normativi in materia di tutela della privacy – Principali riferimenti normativi in materia di diritto del lavoro, diritto sindacale e contrattualistica – Caratteristiche dei principali CCNL – Tecniche e strumenti di amministrazione aziendale – Principali riferimenti normativi in materia previdenziale, fiscale e assicurativa per quanto concerne la gestione amministrativa dei rapporti di lavoro – Tecniche e strumenti di disegno di processi – Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali software per la gestione amministrativa del personale – Procedure amministrative di assunzione, trasformazione e cessazione dei rapporti di lavoro
ABILITÀ – Predisporre le procedure per la gestione giuridico – amministrativa del processo di assunzione, trasformazione e cessazione del rapporto di lavoro – Comprendere le caratteristiche distintive delle diverse forme e tipologie contrattuali, gli aspetti propri di un rapporto di lavoro e le principali norme civilistiche, fiscali e contrattuali di riferimento – Impostare le attività di gestione mensile delle retribuzioni – Predisporre le procedure per la gestione degli adempimenti obbligatori in tema fiscale, assicurativo e contributivo – Valutare le caratteristiche dei software per la gestione amministrativa del personale
RISULTATO Sistema di gestione amministrativa del personale configurato
INDICATORI – Elaborazione delle procedure per la gestione degli adempimenti obbligatori in tema fiscale, assicurativo e contributivo – Elaborazione delle procedure per la gestione delle assunzioni, delle trasformazioni e delle cessazioni dei rapporti di lavoro – Elaborazione delle procedure per la gestione delle retribuzioni
ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR AdA 25.234.770 24.03.06 Gestione amministrativa del personale Attività: – Predisposizione ed esecuzione delle procedure per la gestione degli adempimenti obbligatori in tema fiscale, assicurativo e contributivo – Predisposizione ed esecuzione delle procedure per la gestione delle assunzioni e la cessazione dei rapporti di lavoro – Impostazione ed esecuzione delle attività di gestione mensile delle retribuzioni
LIVELLO EQF 6

EFFETTUARE LA SUPERVISIONE DEI PROCESSI DI AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE
CONOSCENZE – Modelli, tecniche e strumenti di reportistica – Sistemi, tecniche e strumenti di monitoraggio e controllo – Tecniche e strumenti di elaborazione di documenti tecnico – amministrativi – Procedure e strumenti per la gestione del contenzioso – Fonti e canali informativi per il monitoraggio delle evoluzioni normative – Tecniche e strumenti di problem solving
ABILITÀ – Elaborare indicazioni, linee guida, modelli e procedure derivate dalla normativa di riferimento e dalle direttive aziendali – Supervisionare l'espletamento dei diversi adempimenti fiscali, tributari, previdenziali, ... legati all'amministrazione del personale – Rilevare eventuali criticità nei processi di amministrazione del personale, individuando opportuni interventi correttivi – Adottare modalità di elaborazione report di monitoraggio relativi all'andamento delle diverse attività e dei diversi processi di amministrazione del personale differenziate in relazione a tempistica e destinatari – Valutare azioni migliorative dei processi di gestione amministrativa del personale ed azioni correttive a fronte di scostamenti di budget – Adottare procedure e strumenti per la gestione del contenzioso nel quadro delle normative e delle policies aziendali
RISULTATO Processi di amministrazione del personale supervisionati.
INDICATORI – Interpretazione normative e direttive aziendali – Elaborazione reportistica – Rilevazione criticità ed adozione correttivi – Gestione contenzioso
ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR AdA 25.234.770 24.03.06 Gestione amministrativa del personale Attività: – Predisposizione ed esecuzione delle procedure per la gestione degli adempimenti obbligatori in tema fiscale, assicurativo e contributivo – Predisposizione ed esecuzione delle procedure per la gestione delle assunzioni e la cessazione dei rapporti di lavoro – Impostazione ed esecuzione delle attività di gestione mensile delle retribuzioni Supporto documentale e amministrativo nei contenziosi
LIVELLO EQF 6

ORGANIZZARE E COORDINARE L'AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE
CONOSCENZE – Modalità e tecniche di pianificazione, organizzazione e gestione delle attività e dei processi di lavoro nell'ambito dell'amministrazione del personale – Tecniche di gestione del personale: selezione, coordinamento e valutazione – Tecniche e strumenti di gestione e coordinamento del gruppo di lavoro – Tecniche di comunicazione assertiva e di negoziazione – Tecniche di analisi dei fabbisogni quali – quantitativi di personale
ABILITÀ – Definire l'organizzazione delle attività del personale coinvolto nei diversi processi amministrativi – Analizzare il fabbisogno di risorse umane e di aggiornamenti o formazione per lo svolgimento delle attività previste – Gestire il personale amministrativo valorizzando le caratteristiche e le competenze professionali di ciascuno al fine di garantire l'impiego ottimale delle risorse a disposizione – Monitorare periodicamente l'andamento delle attività per verificare l'adeguatezza della pianificazione – Definire interventi e soluzioni a fronte di criticità organizzative e gestionali
RISULTATO Processi di amministrazione del personale organizzati e coordinati in funzione delle esigenze e della pianificazione ed eventuali criticità gestite con individuazione di soluzioni appropriate.
INDICATORI – Organizzazione delle attività amministrative – Coordinamento delle risorse – Monitoraggio dell'andamento delle attività – Individuazione di soluzioni ed interventi correttivi
ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR Nessuna attività associata
LIVELLO EQF 6