



## Allegato 2 - SCHEDA POSIZIONE DI LAVORO

<b>POSIZIONE DI LAVORO</b>	<b>ESPERTO PROMOZIONE SERVIZI ALLE IMPRESE</b>
<b>INQUADRAMENTO</b>	Area funzionari
<b>PRINCIPALI RESPONSABILITA' E ATTIVITA'</b>	In conformità alle strategie dell'Ente ed alle direttive conseguenti, fornisce supporto tecnico professionale al coordinamento ed alla realizzazione delle seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> <li>– gestione di progetti, programmi ed iniziative in ambito di promozione dei servizi alle imprese, riferiti anche alle Camere associate, con riferimento sia alla fase di elaborazione di prototipi progettuali che a quella della progettazione più consolidata, monitoraggio e rendicontazione degli stessi</li> <li>– preparazione ed organizzazione di incontri istituzionali connessi con l'attività dell'ufficio (a titolo esemplificativo, elaborazione dossier e report, redazione memorandum of understanding etc)</li> <li>– gestione incontri con rappresentanti di istituzioni italiane, rappresentanti o delegazioni estere, su territorio italiano o attraverso missioni all'estero</li> <li>– raccordo con organismi ed istituzioni di settore per azioni coordinate di sostegno alle imprese</li> </ul>

<b>PROFILO DI COMPETENZE ASSOCIATO ALLA POSIZIONE DI LAVORO</b>			
<b>CONOSCENZE</b>	<b>SOFT SKILLS</b>	<b>TITOLO DI STUDIO RICHIESTO</b>	<b>PROVE D'ESAME</b>
<p><b>CONOSCENZE GENERALI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– fonti e strumenti di finanziamento</li> <li>– contesto giuridico normativo di riferimento</li> <li>– diritto Unione europea</li> <li>– ordinamento CCIAA</li> <li>– lingua inglese</li> </ul> <p><b>CONOSCENZE DISTINTIVE DELLA POSIZIONE DI LAVORO</b> (quali a titolo di esempio):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– marketing e marketing internazionale</li> <li>– regole e modelli applicativi degli strumenti tecnici ed informatici (compresi quelli multimediali) necessari al corretto svolgimento delle attività interne ed esterne</li> <li>– economia e diritto del commercio internazionale</li> <li>– diritto pubblico</li> </ul> <p><b>LIVELLO DI APPROFONDIMENTO ATTESO</b> Elevato, in relazione alla posizione da coprire</p>	<p><b>SOFT SKILLS GENERALI</b></p> <p><b>cognitive:</b> analisi e soluzione dei problemi; presa di decisione; visione sistemica</p> <p><b>sociali:</b> sviluppo di relazioni anche esterne, in ambito istituzionale; comunicazione</p> <p><b>gestionali:</b> organizzazione</p> <p><b>realizzative:</b> propensione al nuovo</p> <p><b>personali:</b> fare sinergia</p> <p><b>SOFT SKILLS DISTINTIVE DELLA POSIZIONE DI LAVORO</b></p> <p><b>cognitive:</b> apertura mentale</p> <p><b>sociali:</b> negoziazione, orientamento al cliente</p> <p><b>LIVELLO ATTESO</b> In relazione alle caratteristiche delle responsabilità ed attività della posizione da coprire</p>	<p>Laurea di primo livello in una delle seguenti discipline: disegno industriale (L-4), filosofia (L-5) ingegneria industriale (L-9), lettere (L-10), scienze dei servizi giuridici (L-14), scienze dell'amministrazione e dell'organizzazione (L-16), scienze dell'economia e della gestione aziendale (L-18), scienze della comunicazione (L-20), Scienze economiche (L-33), scienze politiche e delle relazioni internazionali (L-36), Storia (L-42) o titoli equiparati</p> <p>Laurea magistrale in una delle seguenti discipline: giurisprudenza (LMG/01), design (LM-12), informazione e sistemi editoriali (LM-19), ingegneria gestionale (LM-31) relazioni internazionali (LM-52), scienze dell'economia (L-56), scienze della comunicazione pubblica, d'impresa e pubblicità (LM-59), scienze della politica (LM-62) scienze delle pubbliche amministrazioni (LM-63), scienze economico-aziendali (L-77), scienze filosofiche (LM-78), scienze per la cooperazione allo sviluppo (LM-81), scienze storiche (LM-84), sociologia (LM-88) teorie della comunicazione (LM-92),</p> <p>Ovvero laurea specialistica (LS) ex d.m. 509/1999, o diploma di laurea (DL) conseguito con ordinamento previgente al d.m. 509/1999, equiparati alle lauree suddette ai fini della partecipazione ai pubblici concorsi</p>	<p><b>Prova scritta</b> Redazione di un elaborato riguardante l'approfondimento e l'analisi di una fattispecie riguardante progetti, programmi o iniziative in ambito di promozione dei servizi alle imprese, inclusa la ricostruzione del contesto giuridico-istituzionale di riferimento</p> <p><b>Colloquio</b> Economia e diritto del commercio internazionale Diritto Unione Europea Marketing internazionale Diritto amministrativo, con particolare riguardo all'organizzazione della PA Prova individuale (Interview Simulation) per l'accertamento delle soft skills distintive richieste per la copertura della posizione</p>

**Allegato 3 - DIZIONARIO IDENTIFICATIVO DELLE SOFT SKILLS RICHIESTE PER LA SELEZIONE**

<b>COGNITIVE</b>	<b>SOCIALI</b>	<b>GESTIONALI</b>	<b>REALIZZATIVE</b>	<b>PERSONALI</b>
Visione sistemica	Orientamento al cliente	Organizzazione	Propensione al nuovo	Fare sinergia
Analisi e soluzione dei problemi	Sviluppo di relazioni istituzionali	Promozione del cambiamento	Precisione	Equilibrio
Presenza di decisione	Comunicazione	Controllo		Autonomia
Apertura mentale	Negoziazione			



## COGNITIVE

### **VISIONE SISTEMICA**

È la capacità di lettura del contesto e dei fenomeni correlati, tenendo conto delle componenti che li caratterizzano, individuando rapporti e nessi, mantenendo l'ottica globale su dinamiche e connessioni, pervenendo ad una visione integrata delle implicazioni che ogni situazione comporta, contestualizzando problemi specifici e concreti in ambiti più ampi

- Coglie gli elementi ed i fenomeni dell'ambiente interno ed esterno che possono impattare sul suo contesto organizzativo
- Individua le correlazioni tra i vari elementi
- Vede i problemi e le situazioni in modo allargato, integrato e globale
- Ha consapevolezza degli impatti e delle implicazioni che ogni fenomeno o situazione comporta

### **ANALISI E SOLUZIONE DEI PROBLEMI**

È la capacità di osservare ed analizzare situazioni o problemi, cogliendo tempestivamente gli aspetti critici ed individuando le questioni più rilevanti, così da proporre soluzioni efficaci e rispondenti alle esigenze della situazione

- Individua i dati e le informazioni utili alla comprensione della situazione, del problema o del fenomeno e ne approfondisce l'analisi raccogliendo in modo sistematico le informazioni necessarie
- Individua le possibili alternative di soluzione del problema
- Compone il quadro dei pro e dei contro delle differenti ipotesi di soluzione
- Individua la soluzione definitiva

### **PRESA DI DECISIONE**

È la capacità - coerentemente con il perimetro di discrezionalità del proprio ruolo - di scegliere tra le differenti opzioni con avvedutezza e tempestività, anche in condizioni di incertezza, complessità, carenza di informazioni e nel rispetto dei vincoli

- Definisce criteri e metodi per la presa di decisione
- Analizza vincoli ed opportunità connessi alle differenti alternative
- Prende la decisione
- Si assume il rischio della decisione presa e le responsabilità ad essa connesse

### **APERTURA MENTALE**

È la capacità di manifestare curiosità intellettuale, ascoltare ed assumere punti di vista diversi dal proprio dimostrando coraggio del cambiamento, riconoscendo le generalizzazioni del proprio giudizio e immaginando azioni diverse da quelle che prima si ritenevano le uniche possibili

- Accoglie e valorizza punti di vista e proposte differenti dalle proprie
- Mette in discussione i propri convincimenti e torna sulle proprie decisioni
- Riconosce il valore della diversità agendo comportamenti inclusivi
- Agisce evitando stereotipi e pregiudizi



## SOCIALI

### **ORIENTAMENTO AL CLIENTE**

È la capacità di individuare, comprendere e soddisfare le esigenze e le aspettative dei clienti - interni ed esterni - comprendendone le priorità, costruendo relazioni di fiducia e fornendo risposte soddisfacenti con continue verifiche

- Comprende ed anticipa le esigenze ed i bisogni altrui, calandosi nella loro situazione
- Crea continui momenti di contatto e si mostra disponibile al dialogo
- Elabora e concorda soluzioni in linea con le aspettative e i parametri di soddisfazione del cliente
- Verifica il grado di soddisfazione del cliente e, quando necessario, implementa ulteriori soluzioni

### **SVILUPPO DI RELAZIONI ISTITUZIONALI**

È la capacità di progettare e stabilire relazioni proficue e collaborative con i soggetti istituzionali, consolidando l'immagine e la mission dell'Ente verso l'esterno

- Allinea efficacemente gli obiettivi della comunicazione istituzionale agli obiettivi dell'Ente
- Individua gli interlocutori esterni strategici per costruire una rete relazionale proficua per l'Ente
- Costruisce relazioni collaborative, fondate su fiducia e rispetto reciproco
- Comunica messaggi e priorità strategiche dell'Ente generando credibilità e consenso verso l'esterno

### **COMUNICAZIONE**

È la capacità di esporre in modo chiaro, esaustivo ed efficace, adattando lo stile all'interlocutore ed alla situazione, ascoltare in modo attivo e partecipativo e verificare la reciproca comprensione, attraverso una gestione efficace del feedback

- Espone in modo logico ed ordinato
- Ascolta attivamente, dimostrando interesse e ponendo domande di chiarimento
- Argomenta efficacemente il proprio punto di vista
- Verifica la corretta comprensione della comunicazione

### **NEGOZIAZIONE**

È la capacità di trovare modalità di accordo reciprocamente vantaggiose, anche in presenza di obiettivi diversi o punti di vista divergenti, al fine di raggiungere un risultato e soddisfare le aspettative dei soggetti coinvolti

- Esplicita i propri obiettivi e punti di vista e riconosce quelli dell'interlocutore
- Ricerca i margini di manovra e di accordo accogliendo nuove alternative
- Costruisce accordi di reciproca utilità, in coerenza con le aspettative dei soggetti coinvolti e le concrete possibilità
- Sintetizza i termini dell'accordo e verifica la soddisfazione delle parti



## GESTIONALI

### **ORGANIZZAZIONE**

È la capacità di governare e gestire i processi organizzativi di sua responsabilità, strutturando efficacemente le attività proprie e degli altri, le risorse possedute, il tempo disponibile per il raggiungimento di un obiettivo

- Raccoglie dati, segnali, esigenze della struttura
- Definisce obiettivi e programma
- Traduce in operatività i programmi distribuendo ed ottimizzando le risorse (umane, economiche, strumentali, il tempo) a sua disposizione
- Organizza il lavoro proprio ed altrui

### **PROMOZIONE DEL CAMBIAMENTO**

È la capacità di cogliere i segnali e le necessità di cambiamento, adottare, sostenere e proporre nuove modalità di azione coerenti con gli obiettivi e le strategie dell'ente, aiutando colleghi e collaboratori a vedere nel cambiamento un'opportunità di miglioramento

- Intercetta opportunità e necessità di cambiamento funzionali agli obiettivi ed alle strategie dell'Ente
- Definisce il punto di inizio e di fine del percorso di cambiamento ed elabora un piano di azione
- Aiuta colleghi e collaboratori a comprendere i cambiamenti in atto, attenuando tensioni e resistenze e facilitando la transizione
- Identifica i comportamenti disfunzionali rispetto al processo di cambiamento e valorizza quelli a valore aggiunto

### **CONTROLLO**

È la capacità di individuare gli elementi essenziali di situazioni, tematiche, problemi o fenomeni per verificare processi, servizi, attività, risultati al fine di garantire la corrispondenza tra l'atteso ed il realizzato

- Identifica in anticipo i criteri di misurazione (KPI)
- Pianifica check periodici e mirati di controllo
- Valuta la completezza e la qualità dei dati in suo possesso
- Interviene per gestire eventuali scostamenti rispetto l'atteso



## REALIZZATIVE

### **PROPENSIONE AL NUOVO**

È la capacità di cogliere in anticipo i segnali esterni di crisi e trasformarli in opportunità, percependo il cambiamento in maniera positiva e costruttiva; è la tendenza individuale a introdurre innovazioni nei processi o nell'organizzazione e a promuovere e investire in nuove iniziative

- Esce dalla propria zona di comfort, è disposto a cambiare le sue abitudini
- Applica velocemente nuovi approcci, metodi e strumenti al proprio lavoro cogliendone le potenzialità
- È flessibile nell'adattarsi a repentini mutamenti di condizioni di lavoro
- Investe su sé stesso e sugli altri per sviluppare competenze nuove e diverse

### **PRECISIONE**

È la capacità di svolgere le proprie attività dimostrando puntualità, attenzione e accuratezza nell'eseguirle, nel rispetto degli standard richiesti, così da produrre risultati di qualità coerenti con le aspettative dell'organizzazione

- Agisce nel rispetto degli standard qualitativi e quantitativi richiesti
- Si attiva prontamente per correggere eventuali errori o scostamenti dagli standard attesi
- Definisce un metodo di lavoro e agisce in coerenza
- È attento, concentrato e puntuale durante lo svolgimento delle attività di sua competenza



## PERSONALI

### **FARE SINERGIA**

È la capacità di coinvolgere e rendersi disponibili ad integrare le proprie energie con quelle degli altri per facilitare il raggiungimento di risultati comuni, con la consapevolezza che le azioni e i comportamenti ottenuti attraverso reti di relazioni organizzative sono migliori rispetto a quelli che si sarebbero potuti ottenere procedendo individualmente

- Individua gli altri come risorsa
- Investe energie per il raggiungimento di risultati comuni
- Attiva un sistema relazionale con altri Uffici/Aree per individuare soluzioni comuni e condivise
- Diffonde ed accoglie in modo sistematico informazioni e conoscenze

### **EQUILIBRIO**

È la capacità di rispondere alle situazioni lavorative di pressione, crisi, incertezza o ansia con calma e lucidità, tutelando la qualità delle relazioni e della prestazione e dimostrando consapevolezza di sé

- Reagisce alle situazioni incerte e difficili con calma, cercando di raccogliere dati, informazioni ed elementi senza giungere a conclusioni affrettate
- È centrato, ha consapevolezza dei propri punti di forza e delle proprie aree di miglioramento
- Mantiene il distacco dai problemi, attribuendo e trasmettendo il giusto peso agli eventi/problemi
- È sensibile ai segnali di stress/tensione emotivi propri e degli interlocutori e si attiva per depotenziarli

### **AUTONOMIA**

È la capacità di gestire e svolgere le proprie attività in modo indipendente, nel rispetto di vincoli e regole, sviluppando il know-how necessario per governarle senza il ricorso a supporto esterno

- Presidia e governa le differenti attività che caratterizzano il suo ruolo
- Affronta situazioni critiche e imprevisti attivandosi per risolverli senza l'aiuto di altri
- Distingue le situazioni in cui è in grado di agire in autonomia e quelle in cui necessita di supporto
- Investe tempo ed energie per consolidare il know-how necessario a renderlo autonomo