

--

STATO DELLE REVISIONI

rev. n°	SINTESI DELLA MODIFICA	DATA
0	Prima emissione	2013-11-30

VERIFICA

Direttore Qualità & Industrializzazione
Maria Anzilotta

APPROVAZIONE

Direttore Generale
Giampiero Belcredi

Sommario

1	Scopo e Campo di applicazione.....	3
2	Scheda Profilo Professionale.....	3
2.1	Descrizione sintetica del profilo	3
2.2	Requisiti.....	4
2.3	Esame di Certificazione.....	5
3	Sorveglianza e rinnovo.....	6
3.1	Requisiti per il Mantenimento della certificazione	6
3.2	Requisiti per il rinnovo triennale della certificazione	6

1 Scopo e Campo di applicazione

Il presente documento contiene i requisiti specifici per la certificazione del "Comunicatore Professionista" relativamente allo specifico profilo di **Comunicatore Professionista in comunicazione di Impresa**.

In particolare il presente documento denominato **Scheda del Profilo Professionale** definisce univocamente:

- Descrizione del profilo professionale
- Elenco delle evidenze che il candidato deve produrre a soddisfazione dei requisiti
- Requisiti di Istruzione, Conoscenza, Competenza ed esperienza professionale
- Requisiti per l'accesso all'esame di certificazione
- Modalità per lo svolgimento dell'esame di certificazione (composizione della commissione, criteri di valutazione, tipo, durata e svolgimento delle prove)
- Requisiti e modalità per il mantenimento della certificazione
- Requisiti e modalità per il rinnovo della certificazione.

Tutte le regole generali riferite alla certificazione del Comunicatore Professionista sono riportate nella Procedura di schema PG_PRS_Comunicatore_Professionista_BASE a cui tale scheda è abbinata e a cui si rimanda.

2 Scheda Profilo Professionale

Il presente documento è redatto in conformità alla norma ISO 17024:2012 per professionisti che svolgono l'attività di:

Comunicatore di Impresa

In conformità alla norma UNI 11483:2013 e ai regolamenti europei ai quali essa si ispira e a cui rimanda.

2.1 Descrizione sintetica del profilo

Nell'area della comunicazione di impresa opera chi comunica professionalmente l'immagine e le attività dell'impresa, di prodotti, servizi, gamme o linee di prodotto o brand.

Il professionista dell'area della comunicazione di impresa progetta e realizza piani di comunicazione settoriale e integrata per le imprese negli ambiti della comunicazione istituzionale commerciale, economico-societaria ed organizzativa, avvalendosi opportunamente dell'information technology dei quadri normativi di riferimento.

2.1.1 **Dettaglio competenze secondo la UNI 11483:2013**

Compiti	Competenze	
	Abilità	Conoscenze avanzate
Gestione della comunicazione commerciale con il mercato, i fornitori e i clienti	Saper gestire la comunicazione con il mercato, i fornitori e i clienti	- Marketing - Organizzazione d'impresa - Economia aziendale
Gestione della comunicazione organizzativa, cioè delle relazioni con dipendenti, i professionisti, i fornitori, le aziende di consulenza	Saper gestire la comunicazione organizzativa, cioè le relazioni con i dipendenti, i professionisti, i fornitori, le aziende di consulenza	- Psicolinguistica - Psicologia sociale - Sociologia della comunicazione
Gestione della comunicazione istituzionale dell'impresa ai fini del presidio dell'immagine e della reputazione	Saper gestire la comunicazione istituzionale dell'impresa ai fini del presidio dell'immagine e della reputazione	- Teoria e tecnica della comunicazione pubblicitaria - Teoria e tecnica della comunicazione di massa
Gestione della economico-finanziaria ai fini del presidio della posizione reddituale ed economica dell'impresa	Saper gestire la comunicazione economico-finanziaria ai fini del presidio della posizione reddituale ed economica dell'impresa	- Diritto privato - Diritto dell'informazione e della comunicazione
Promozione di prodotti, servizi e brand in termini di notorietà, immagini, preferenze nell'atto di acquisto	Saper promuovere prodotti, servizi e brand in termini di notorietà, immagine, preferenza nell'atto di acquisto	
Analisi delle diverse dimensioni del volume correlato ai prodotti, ai servizi e ai brand	Saper analizzare le diverse dimensioni del valore correlato ai prodotti, ai servizi e ai brand	
Analisi e interpretazione delle tendenze del mercato	Saper analizzare e interpretare le tendenze del mercato	
Ideazione di procedure e-commerce	Saper ideare procedure di e-commerce	
Pianificazione dei costi e degli eventuali piani di sponsorizzazioni e azioni promozionali	Saper pianificare la struttura dei costi e degli eventuali piani di sponsorizzazione e azioni promozionali	

2.2 **Requisiti**

2.2.1 **Idoneità**

Per accedere alla certificazione di II livello il candidato deve aver superato da almeno 6 mesi l'iter di certificazione di comunicatore di I livello.

2.2.2 **Affidabilità giuridica**

Per poter accedere al processo di certificazione il candidato dovrà sottoscrivere una dichiarazione ai sensi del DPR 445 sulla propria affidabilità giuridica e onorabilità professionale.

2.2.3 **Istruzione**

Laurea magistrale specifica del settore.

Se il candidato non fosse in possesso di una laurea specifica può accedere al processo di certificazione se:

- È in possesso di una laurea triennale specifica nel settore con un master universitario di 1° sulla comunicazione
- È in possesso di una laurea magistrale "generica" con un master universitario di 2° livello specifico nella comunicazione o con 3 anni di esperienza specifica
- È in possesso di una laurea triennale generica e 4 anni di esperienza specifica nella comunicazione
- Diploma e 7 anni di esperienza specifica nel settore.

2.2.4 Esperienza professionale

5 anni di esperienza professionale nel campo della comunicazione di cui 2 anni nella comunicazione d'impresa

2.3 **Esame di Certificazione**

2.3.1 Programma Delle Prove

Il programma delle prove si compone di 3 tipologie di prove:

1. 1 prova scritta a risposte chiuse;
2. 1 prova scritta sulla progettazione di un piano di comunicazione;
3. Prova orale.

Tabella indicativa delle attività e del programma delle prove

Orario	Attività
9.00	Identificazione candidati
10.00	Presentazione Esame, Programma delle Prove, Criteri di valutazione, Modulistica d'esame, procedura di segnalazione ricorsi e reclami.
10.30	Consegna ed Esecuzione della prima prova scritta
11.30	Consegna ed Esecuzione della seconda prova scritta
12.30	Correzione degli elaborati e preparazione calendario prove orali
13.30	Pausa ristoro
14.00	Avvio prove orali – (ipotesi 20 min a candidato)
18.30	Redazione Verbale finale

2.3.2 Descrizione e criteri di valutazione delle Prove

• **Prima Prova Scritta**

La prima prova scritta di compone di 30 domande a risposta chiusa, con 3 alternative, fra le quali solo una è quella esatta.

Il candidato deve evidenziare la risposta per lui corretta, ciascuna risposta corretta vale un punto, quelle sbagliate o non date valgono 0 punti, non si assegnano punteggi negativi.

La sufficienza viene raggiunta totalizzando il 60% di risposte corrette.

Il candidato viene ammesso alla seconda prova scritta se la prima prova scritta è risultata sufficiente.

• **Seconda Prova Scritta**

La seconda prova scritta consiste nella creazione di una pagina web.

Ad ogni candidato verrà fornito in sede di esame un computer per l'esecuzione della prova.

Il candidato viene ammesso alla prova orale se la seconda prova è stata superata (60/100).

• **Prova Orale**

Il commissario sottopone al candidato un numero adeguato di domande che servano a fare una verifica approfondita del livello di conoscenze del candidato.

Nella conduzione delle prove orali i commissari devono verificare le Competenze Professionali dei candidati, sono quindi consigliate domande aperte.

Il commissario può partire dalle prove scritte per approfondire un tema particolarmente importante o sul quale il candidato abbia mostrato carenza, le domande devono garantire, per quanto possibile, un ampio spettro di indagine sull'intera gamma dei requisiti.

Per la valutazione della prova orale la commissione assegna un punteggio complessivo che può variare da 0 a 100, la sufficienza viene raggiunta con un punteggio minimo di **70/100**.

La commissione di esame utilizza, come riferimento per la valutazione della prova orale, una tabella di valutazione che riporta dei criteri di guida per l'assegnazione del punteggio della prova orale:

Tabella valutazione prova orale

Valore	Ambito	Giudizio
0-29	Comprensione domanda	Il candidato non ha compreso la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta è assente o non è pertinente all'ambito della domanda. Il candidato mostra assenza di padronanza dell'argomento
30-39	Comprensione domanda	Il candidato ha compreso parzialmente la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta è generica e non soddisfacente o non completamente pertinente. Il candidato mostra assenza di padronanza dell'argomento
50-69	Comprensione domanda	Il candidato ha compreso la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta pur essendo appropriata è incompleta o incerta. Il candidato mostra una certa padronanza dell'argomento non ancora sufficiente
70-85	Comprensione domanda	Il candidato ha compreso pienamente la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta è completa. Il candidato mostra sufficiente padronanza dell'argomento.
86-100	Comprensione domanda	Il candidato ha compreso la domanda dando prova di una comprensione globale negli aspetti professionali collegati
	Appropriatezza risposta	La risposta è completa e dettagliata. Il candidato mostra ottima padronanza dell'argomento.

2.3.3 Valutazione Esame

Al termine delle prove di esame, la commissione informa il candidato dell'esito, ricordando che anche se l'esame è stato superato, la delibera di certificazione spetta comunque al comitato di delibera di Kiwa Cermet.

Il candidato che non ha superato l'esame (o parte di esso: prima o seconda prova scritta) può ripeterlo entro tre (3) mesi, pagando la sola quota relativa all'esecuzione dell'esame (o parte di esso).

3 Sorveglianza e rinnovo

3.1 Requisiti per il Mantenimento della certificazione

La durata della certificazione è stabilita in tre anni dalla data di delibera del certificato, **annualmente** il professionista certificato deve produrre e trasmettere a Kiwa Cermet:

- Evidenza dell'esercizio retribuito della professione;
- Evidenza dell'aggiornamento professionale, nella misura di 30 crediti annuali, eseguito presso organizzazioni o istituti di formazione riconosciuti da MIUR Regioni e ordini professionali (1 credito = 1 ora di formazione), o presso organizzazioni con corsi di formazione qualificati da Organismi di Certificazione accreditati per lo specifico schema (1 credito = 2 ore di formazione); al di fuori di queste condizioni la commissione si riserva di riconoscere gli eventuali crediti;
- Evidenze della registrazione e del trattamento dei reclami ricevuti;
- Evidenza del pagamento della quota annuale così come indicato nel tariffario di schema.

Tali evidenze potranno essere prodotte con una autodichiarazione ai sensi del DPR 445 del 28/12/2000, in tal caso le evidenze potranno essere verificate da funzionari Kiwa Cermet debitamente incaricati al controllo della documentazione professionale. Come evidenze saranno ritenute valide (senza ulteriori controlli da parte di Kiwa Cermet) anche le dichiarazioni rilasciate dalle Associazioni Professionali del settore, secondo quanto previsto dalla legge 4 del 14/01/2013.

3.2 Requisiti per il rinnovo triennale della certificazione

Alla scadenza del triennio di certificazione il professionista certificato deve dare:

- Evidenza dell'esercizio retribuito della professione;

- Evidenza della formazione nella misura di 90 crediti (totale del triennio);
- Evidenze della registrazione e del trattamento dei reclami ricevuti;
- Evidenza del pagamento della quota annuali come previsto nel tariffario di schema.
- Superamento di un colloquio orale con il candidato (consistente in un set di domande poste al candidato) che segue regole analoghe alla prova orale indicata al precedente § 2.3.2

Le evidenze devono essere supportate da documentazione di corredo che mostri e attesti l'effettivo soddisfacimento del requisito. Come evidenze saranno ritenute valide anche le dichiarazioni rilasciate dalle Associazioni Professionali del settore, secondo quanto previsto dalla legge 4 del 14/01/2013.

Se nel periodo di validità della certificazione, mutate condizioni del contesto lavorativo, professionale o normativo impongono una revisione del profilo professionale, la Direzione Certificazione comunicherà le variazioni e le eventuali disposizioni per il mantenimento della certificazione.