

2.5.1.3.2 Specialisti dell'organizzazione del lavoro

Le professioni comprese in questa unità analizzano e definiscono l'organizzazione del lavoro, individuano i fabbisogni quantitativi e qualitativi di personale, redigono organigrammi, procedure, job descriptions e istruzioni.

Evoluzione del ruolo professionale nel settore Bancario Assicurativo

Nel caso si verifichi lo scenario di transizione delineato nei due comparti le professioni raggruppate nell'unità dovranno essere in grado di facilitare la traduzione delle strategie aziendali in un'organizzazione del lavoro rispondente al nuovo modello di business. In generale dovranno comprendere le evoluzioni dell'ambiente socio-economico influenzante le strategie aziendali e di quelle normativo/regolamentari incidenti sull'organizzazione del lavoro. Gli specialisti dell'organizzazione del lavoro, interpretando con adeguatezza le esigenze e i cambiamenti, dovranno essere consapevoli che le trasformazioni richiederanno fasi di studio per l'introduzione di forme organizzative non consolidate allo stato attuale. Al contempo, si creeranno situazioni di accomodamento organizzativo e tempi di adattamento delle risorse umane che richiederanno una spiccata competenza di agire proattivamente per integrare le azioni individuali all'interno di processi organizzativi inter-funzionali.

Compiti innovati

Valutare e innovare le procedure organizzative dell'impresa in modo tempestivo con gli assetti di business sempre più dinamici

Compiti nuovi

Aggiornare le metodologie di analisi del lavoro alla luce dei cambiamenti del modello di business

A fronte delle innovazioni e delle novità che si prevede saranno introdotte nell'esercizio della professione, l'intero sistema di competenze subirà dei cambiamenti. In particolare, nel medio periodo, sono 10 le competenze individuate come caratterizzanti il comparto bancario e quello assicurativo. Queste potranno rivelarsi molto importanti, mediamente importanti, scarsamente importanti o non influenti rispetto all'esercizio del ruolo professionale. Lo schema che segue riepiloga in forma sinottica il quadro delle 10 competenze per il comparto bancario e quello assicurativo indicando la rilevanza o meno, di ognuna di esse, per l'unità professionale degli specialisti dell'organizzazione del lavoro.

2.5.1.3.2 Specialisti dell'organizzazione del lavoro

C O M P E T E N Z E

1	Essere in grado di valutare elaborazioni prospettiche non standardizzate	A	
2	Essere in grado di interpretare l'evoluzione di contesto attraverso le indicazioni strategiche aziendali e strumenti informativi esterni	A	
3	Essere in grado di presidiare, interpretare e gestire l'evoluzione normativa	A	
4	Essere in grado distinguere e valutare i dati rilevanti nelle varie fasi della profilazione del cliente esterno	X	
5	Essere in grado di integrare le azioni individuali all'interno di processi organizzativi inter-funzionali	A	
6	Essere in grado di recepire le esigenze della clientela per lo sviluppo di prodotti/servizi	X	
7	Essere in grado di valorizzare la relazione con il cliente esterno gestendone le esigenze	X	
8	Essere in grado di agire proattivamente in fasi di cambiamento	A	
9	Essere in grado di operare nell'ottica della prevenzione del rischio economico-finanziario	B	A molto importante
10	Essere in grado di presidiare la strategia distributiva di servizi/prodotti	B	B mediamente importante
			C scarsamente importante
			X non rilevante rispetto al ruolo

Tendenze del cambiamento rispetto alla rappresentazione attuale della Unità Professionale¹

CONOSCENZE	IMPORTANZA		COMPLESSITÀ	
Lingua italiana	76	↔	69	↔
Gestione del personale e delle risorse umane	75	↑	69	↑
Impresa e gestione di impresa	71	↑	71	↑
Servizi ai clienti e alle persone	68	↓	63	↓
Produzione e processo	60	↓	58	↓
Lavoro d'ufficio	60	↔	64	↔
Istruzione e formazione	59	↑	63	↑
Lingua straniera	57	↑	56	↔
Economia e contabilità	50	↓	53	↓
Psicologia	50	↑	50	↑

SKILL	IMPORTANZA		COMPLESSITÀ	
Comprendere testi scritti	84	↔	75	↔
Gestire risorse umane	82	↑	71	↑
Ascoltare attentamente	81	↔	75	↔
Gestire il tempo	79	↑	67	↑
Orientamento al servizio	78	↔	75	↔
Monitorare	76	↑	61	↑
Adattabilità	76	↔	64	↔
Parlare	76	↔	72	↔
Comprendere gli altri	76	↔	66	↔
Negoziare	76	↔	67	↔

Indicazioni per il sistema dell'education

I cambiamenti previsti nel medio termine nell'ambito del settore Banche-Assicurazioni influiranno gli Specialisti dell'organizzazione del lavoro nella capacità di seguire l'innovazione delle procedure organizzative dell'impresa in modo tempestivo e coerente con assetti di business sempre più dinamici. Risulta importante sviluppare conoscenze di analisi delle metodologie di lavoro aggiornate e utili a sviluppare modelli organizzativi (efficienti, efficaci e attenti alla qualità) per l'erogazione di servizi centrati sul cliente. È importante che queste figure conoscano gli stili e le tecniche di gestione del personale e risorse umane, comprese le tematiche relative alle tecniche di innovazione e loro gestione, alla *job rotation*, alle dinamiche di apprendimento organizzativo in situazione, *sharing knowledge* e *knowledge management*, nonché anche gli aspetti motivazionali, il senso dell'auto efficacia, *time management* e gestione delle priorità.

¹ Ci si riferisce agli esiti della seconda edizione della indagine campionaria sulle professioni condotta da Isfol e Istat terminata nel 2013. I risultati sono disponibili sul sito <http://professionioccupazione.isfol.it/>. Dei 10 descrittori utilizzati per indagare la struttura professionale, nell'ambito della anticipazione dei fabbisogni professionali sono stati selezionati come benchmark gli esiti rilevati rispetto a Conoscenze e Skill in quanto aree sensibili per gli interventi di istruzione/formazione. Nel quadro dell' indagine le conoscenze - sono insiemi strutturati di informazioni, principi, pratiche e teorie necessari al corretto svolgimento della professione. Si acquisiscono attraverso percorsi formali (istruzione, formazione e addestramento professionale) e/o con l'esperienza; le skills - sono insiemi di procedure e processi cognitivi generali che determinano la capacità di eseguire bene i compiti connessi con la professione. Si tratta, in particolare, di processi appresi con il tempo e che consentono di trasferire efficacemente nel lavoro le conoscenze acquisite.

L'**importanza** - è un valore percentuale risultante dalle valutazioni degli intervistati facenti parte della specifica UP, rispetto ad una scala valoriale su 5 livelli, da Non importante ad Assolutamente importante

La **complessità** - è un valore percentuale risultante dalle valutazioni degli intervistati facenti parte della specifica UP, rispetto ad una scala valoriale su 7 livelli con ancoraggi esemplificativi del livello di complessità crescente ed esemplificative delle conoscenze o skills che l'UP deve possedere.