

3.3.4.1.0 - Spedizionieri e tecnici dell'organizzazione commerciale

Le professioni classificate in questa unità assicurano il funzionamento dell'organizzazione commerciale dell'impresa garantendo l'evasione degli ordini e l'arrivo delle merci presso la distribuzione locale. L'esercizio della professione di Spedizioniere doganale è regolamentato dalle leggi dello Stato.

Ridefinizione degli assetti professionali nel settore dei Trasporti e logistica collegata

La professioni comprese in questa unità hanno il compito di pianificare, realizzare e gestire le procedure e le risorse necessarie per la spedizione e il trasporto di merci sul territorio nazionale e internazionale. In relazione a tali processi, esse gestiscono anche i relativi flussi documentali e si preoccupano, altresì, di progettare e configurare concretamente le attività di spedizione e trasporto, rapportandosi, di volta in volta, alle esigenze del cliente finale, individuando tempi, strumenti e costi idonei. Esse predispongono, altresì, la documentazione di accompagnamento nonché il necessario espletamento delle formalità legate al trasferimento delle merci stesse. Inoltre, in relazione a contesti caratterizzati in maniera crescente dalla competizione internazionale soprattutto dovuta a fattori di velocità, efficienza e qualità delle spedizioni (integrità delle merci, tracciabilità dei percorsi, coperture assicurative) appaiono fondamentali le capacità di individuare e selezionare le migliori modalità di trasporto in relazione alla tipologia di merce e/o di servizio richiesto. In ambito portuale, ad esempio, lo spedizioniere ha contatti, sia con i propri diretti superiori di settore (capo spedizioniere), sia con il capo-terminal o magazzinieri e/o autotrasportatori. Fuori dall'ambito portuale si relaziona con altri spedizionieri, agenzie marittime, addetti alla dogana e Guardia di Finanza. L'attività svolta viene prestata anche alle dipendenze di imprese di trasporto (su gomma, ferroviario, aereo navale sia nazionale sia internazionale). La dimensione di impresa, inoltre, fa sì che si tratti o di imprese di spedizione a sé stanti o reparti di spedizione di imprese più grandi. In relazione allo scenario individuato, agli spedizionieri viene richiesto un significativo sviluppo delle competenze linguistiche, nonché quelle relative alla conoscenza sempre più approfondita della legislazione di settore dei Paesi con i quali si entra in contatto nell'esercizio della professione. Più in generale, viene loro richiesto di adeguare significativamente le competenze di self-management e quelle relative al crescente ed efficace utilizzo dell'informatica nei processi di lavoro e nelle attività più tipicamente di natura documentale e gestionale.

Compiti e attività specifiche dell'Unita Professionale

- organizzare trasporti aerei, marittimi o terrestri
- ottimizzare tempi e costi del trasporto
- curare la formazione del personale
- seguire le pratiche doganali
- registrare e processare gli ordini dei clienti
- emettere o controllare fatture o ricevute fiscali
- redigere la documentazione per le spedizioni all'estero
- ampliare la rete di vendita
- preparare il materiale: campionari, listini prezzi, ecc.

- preparare la documentazione di accompagnamento della merce trasportata
- fidelizzare i clienti acquisiti
- analizzare i dati sulle vendite e redigere report di valutazione
- controllare i dati degli ordinativi e le disponibilità del magazzino
- rappresentare i clienti presso le dogane
- curare o supervisionare la stipula dei contratti

Compiti innovati	Compiti nuovi
Non ci sono compiti nella Figura Professionale che possono considerarsi innovati	Al di là di un approccio orientato al miglioramento e all'ampliamento delle conoscenze, capacità e competenze tipiche della professione considerata, non emergono significativi <i>compiti nuovi</i> dallo scenario 2020 per le professioni comprese nell'UP.

A fronte delle innovazioni e dei cambiamenti attesi che si prevede modificheranno, più o meno profondamente, le modalità specifiche in relazione all'esercizio effettivo delle professioni nel settore dei Trasporti e Logistica, l'intero sistema delle competenze che caratterizzano ogni singola Unità Professionale sarà interessato da una sua propria evoluzione.

Le 11 competenze individuate come fondanti e, seppur in misura differenziata, caratterizzanti tutte le professioni, assumono, pertanto, una loro configurazione tipica all'interno di ogni Unità Professionale considerata. Il loro peso contribuisce a dare ad ognuna di esse una sua propria profilatura basata sulla rilevanza (alta, media, bassa o nulla) assunta dalle singole competenze individuate.

La tabella che segue riepiloga in forma sinottica il quadro delle 11 competenze selezionate osservate, appunto, (pesatura) in relazione alla specifica Unità Professionale qui descritta.

3.3.4.1.0 - Spedizionieri e tecnici dell'organizzazione commerciale					
Essere in grado di svolgere funzioni di pianificazione, coordinamento, organizzazione e gestione dei processi logistici, interni ed esterni all'azienda, che permettano al prodotto di essere distribuito dal luogo di produzione al cliente finale					
Essere in grado di affrontare i molteplici aspetti della propria dimensione professionale sul versante della comunicazione scritta, orale, online utilizzando differenti lingue veicolari					
Essere in grado di utilizzare i sistemi informativi nella gestione e sviluppo dell'innovazione tecnologica applicata ai processi produttivi e di erogazione del servizio (informatica dei sistemi e <i>on device</i>)					
Essere in grado di utilizzare i sistemi informativi nella gestione e sviluppo dei processi aziendali					
Essere in grado di comprendere, gestire, sviluppare e interconnettere processi complessi relativi alla produzione di beni e servizi					
Essere in grado di interpretare e applicare normative generali e specifiche in relazione al sistema aziendale locale, nazionale e internazionale di riferimento					
Essere in grado di gestire i processi di cambiamento degli assetti organizzativi aziendali nell'ottica di una crescente valorizzazione del capitale umano aziendale e nel miglioramento della capacità di gestione dei conflitti					
Essere in grado di sviluppare approcci orientati all'autodiagnosi e al miglioramento continuo del servizio					
Essere in grado di interpretare e sostenere i bisogni degli utenti, in generale, nonché di categorie di utenti specifici nell'ottica del miglioramento generale del servizio					
Essere in grado di interagire positivamente in contesti interculturali e multidisciplinari					
Essere in grado di progettare, realizzare soluzioni aziendali orientate al miglioramento della salute, sicurezza e sostenibilità ambientale					
Indice di cambiamento					
Legenda	Molto importante 4	Importante 3	Poco importante 2	Ininfluyente 1	29

Le due tabelle che seguono individuano, invece, le direzioni del cambiamento che si riferiscono al possesso delle principali conoscenze e skill (le prime 10) che caratterizzeranno la Figura Professionale considerata.

Tendenze del cambiamento rispetto alla rappresentazione attuale della Unità Professionale¹

Conoscenze	importanza		complessità	
1 Trasporti	83	↑	66	↑
2 Servizi ai clienti e alle persone	66	↑	56	↑
3 Impresa e gestione di impresa	59	↑	52	↑
4 Lingua italiana	59	=	47	=
5 Lavoro d'ufficio	58	↑	57	↑
6 Lingua straniera	56	↑	46	↑
7 Legislazione e istituzioni	46	↑	45	=
8 Commercializzazione e vendita	46	↑	42	↑
9 Geografia	44	=	51	=
10 Economia e contabilità	44	=	34	=

Skills	importanza		complessità	
1 Comprendere testi scritti	72	=	54	↑
2 Ascoltare attivamente	71	↑	56	↑
3 Scrivere	70	=	52	↑
4 Parlare	68	↑	57	↑
5 Adattabilità	66	↑	63	↑
6 Gestire il tempo	64	↑	54	↑
7 Gestire risorse finanziarie	63	↑	57	=
8 Risolvere problemi complessi	62	↑	52	↑
9 Monitorare	60	↑	56	↑
10 Istruire	60	↑	54	↑

Legenda ↑ crescita = stabilità ↓ diminuzione

¹ Ci si riferisce agli esiti della prima 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 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

Indicazioni per il sistema dell'Education

In generale, le competenze richieste alle diverse Figure Professionali, tra cui quella qui descritta, corrispondono al possesso di titoli di studio certificati (diplomi, lauree, master, ecc.)². Il personale che già lavora nel settore e che ha maturato nel corso dell'esperienza lavorativa conoscenze e competenze adeguate alla posizione ricoperta può essere incentivato, in relazione al cambiamento degli assetti organizzativi e del proprio ruolo professionale qui delineato, a frequentare corsi di formazione e, più in generale, partecipare a esperienze formative *ad hoc* in modo da aggiornare la propria preparazione secondo quanto richiesto dalle nuove funzioni svolte sul posto di lavoro.

Nel caso di questa figura professionale (vedi cap. 6.3) è accertata la mancanza di opportunità formative specifiche. È da presumere, pertanto, che gran parte delle competenze siano state acquisite *on the job*.

² Per una disamina specifica delle opportunità formative si faccia riferimento a quanto descritto nel cap. 6.3