

## INDICE

Presentazione .....	VII
Nota sull'autore .....	IX
Introduzione .....	XI

### **Capitolo 1 - Strategie d'impresa, sviluppo organizzativo e competenze professionali**

1. Premessa .....	1
2. Evoluzione dei modelli organizzativi dell'impresa e affermazione del modello sistemico .....	2
3. Organizzazione come sistema aperto e l'affermazione dei concetti di ruolo e competenza .....	9
4. Orientamento al cliente e organizzazione dinamica dei processi .....	12
5. La norma ISO 9000:2000 e i requisiti di gestione per competenze.....	16
6. Le peculiarità delle aziende di servizi e la centralità delle persone .....	20
7. Modelli di organizzazione emergenti.....	25
8. Riprogettazione organizzativa in termini di strutture, ruoli e processi .....	31
9. Ruolo organizzativo come sistema complesso di aspettative .....	34
10. Analisi e descrizione dei ruoli .....	39
11. Esempi di metodologie e strumenti per l'analisi e la descrizione di ruoli in organizzazioni differenti .....	46

### **Capitolo 2 - Analisi e descrizione delle competenze**

1. Le competenze professionali .....	59
2. Il concetto di competenza professionale e gli elementi di complessità .....	60
3. Criteri di misura e classificazione delle competenze .....	63
4. Dal ruolo organizzativo alla competenza professionale....	65
5. Elenchi e profili di competenza sviluppati in letteratura ..	67
6. Individuazione, analisi e descrizione delle competenze .....	73
7. Ricerca di modelli e approcci organici e coerenti con le finalità e il contesto .....	78

8. Metodologie di analisi e descrizione delle competenze .....	82
9. Esempi di analisi e descrizione di competenze .....	85

### **Capitolo 3 - Valutazione delle competenze professionali**

1. Il dominio della valutazione delle competenze.....	113
2. I processi di valutazione delle risorse umane nelle aziende	114
3. Valutazione delle competenze per la selezione del personale e lo sviluppo organizzativo .....	126
4. Aspetti tecnici e metodologici della valutazione .....	129
5. Scale di valutazione e loro definizione.....	145
6. I valutatori e i problemi di soggettività di giudizio .....	148
7. La formazione dei valutatori.....	150
8. La composizione dei comitati di valutazione.....	152
9. Metodi e strumenti di valutazione .....	153
10. Esempi di esercizi per la valutazione delle competenze ....	186

### **Capitolo 4 - Pianificazione e sviluppo delle competenze**

1. Strategia d'impresa e piano di sviluppo delle competenze	199
2. Esempio di piano integrato di sviluppo organizzativo.....	203
3. Processo di formazione e sviluppo nelle imprese .....	231
4. Il contributo della ISO 9000 alla definizione di processi di formazione e sviluppo .....	231
5. Esempi di progetti di formazione e sviluppo .....	240
6. Valutazione dello sviluppo delle competenze dei neo-assunti .....	260

### **Capitolo 5 - Ruolo dell'Information Technology nella gestione delle competenze**

1. Premessa .....	267
2. Il sistema informativo integrato per la gestione dello sviluppo delle risorse umane.....	267
3. Stato dell'arte e sviluppi attesi nei sistemi di supporto alla gestione delle competenze.....	271
4. Opportunità, limiti e prospettive di sviluppo nell'uso della IT nella gestione delle competenze.....	277

<b>Bibliografia</b> .....	281
---------------------------	-----