



Regione Lombardia



**Elenco delle competenze attivabili per il progetto Dote Comune  
2018, estratte dal Quadro Regionale degli Standard  
Professionali (QRSP) della Regione Lombardia**

**Per i tirocini di 3 o 6 mesi si può scegliere SOLO una competenza di livello EQF: 3 tra quelle in elenco.**

**Per i tirocini di 9 o 12 mesi si può scegliere una o due competenze di cui una deve essere almeno di livello EQF: 4 tra quelle in elenco.**

### **AGRICOLTURA, SILVICOLTURA E PESCA**

All'interno di questo ambito sono inserite le COMPETENZE tipiche del PROFILO PROFESSIONALE:

#### **1.1 GIARDINIERE -**

Il Giardiniere si occupa della realizzazione di parchi e giardini pubblici e privati e della loro manutenzione. Cura dalla predisposizione del terreno ospitante, alla messa a dimora delle piante sino alla realizzazione, in base ad un progetto dato, di piccoli giardini; gestisce le manutenzioni ordinarie, la potatura delle principali specie ornamentali, la riproduzione e moltiplicazione di piante, gli innesti. E' in grado di fare un uso corretto dell'attrezzatura e dei macchinari specifici.

**1.1 (Giardiniere) Effettuare la manutenzione del verde**

**LIVELLO EQF: 3**

**CODICE ISTAT 6.4.1.3 - Agricoltori e operai agricoli specializzati di giardini e vivai, di coltivazioni di fiori e piante ornamentali, di ortive protette o di orti stabili**

>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza

**1.1 (Giardiniere) Realizzare giardini e/o parchi**

**LIVELLO EQF: 3**

**CODICE ISTAT 6.4.1.3 - Agricoltori e operai agricoli specializzati di giardini e vivai, di coltivazioni di fiori e piante ornamentali, di ortive protette o di orti stabili**

>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza

## **EDILIZIA, COSTRUZIONI E IMPIANTISTICA**

All'interno di questo ambito sono inserite le **COMPETENZE** tipiche del **PROFILO PROFESSIONALE**:

### **10.10 TOPOGRAFO -**

Il Topografo individua la topografia, ovvero la rappresentazione grafica a grande scala, di una parte della superficie terrestre, avvalendosi dell'ausilio di strumenti e di metodi operativi, sia di calcolo che di disegno.

La rilevazione topografica si effettua per individuare:

- la mappa catastale dell'insieme delle unità elementari di possesso (particelle) alle quali è associata la valutazione della redditività degli immobili (Catasto geometrico particellare)
- la topografia del terreno per opere di modica della superficie già eseguite o in fase di progettazione (riconfinamenti, tracciamenti o rilievi plano-altimetrici) di: terreni, o porzioni di territorio, strade, tracciati stradali, tracciati ferroviari, percorsi di torrenti, fiumi e argini, dighe, fabbricati o complessi industriali, agricoli.

### **10.13 ADDETTO ALLA PITTURA, STUCCATURA, RIFINITURA E DECORAZIONE EDILIZIA -**

L'Addetto alla pittura, stuccatura, rifinitura e decorazione edilizia esegue opere di finitura interna ed esterna su pareti, soffitti o altri elementi di costruzioni. Prepara le superfici delle pareti alla finitura della decorazione, stendendo l'intonaco e rasandolo, ove necessario, con gesso o cemento.

Esegue opere di finitura stendendo la vernice, posando la carta da parati, realizzando spatolati in stucco, spugnature, velature, graffiati, rustici, ecc.

**10.10 (Topografo) Effettuare rilevazioni topografiche di un terreno**

**LIVELLO EQF: 6**

**CODICE ISTAT 3.1.3.7 - Disegnatori industriali e professioni assimilate**

>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza

**10.10 (Topografo) Effettuare rilevazioni topografiche per aggiornamento catastale**

**LIVELLO EQF: 6**

**CODICE ISTAT 3.1.3.7 Disegnatori industriali e professioni assimilate**

>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza

**10.13 (Addetto alla pittura, stuccatura, rifinitura e decorazione edilizia) Effettuare la stesura dei materiali necessari alla tinteggiatura e al rivestimento**

**LIVELLO EQF: 3**

**CODICE ISTAT 6.1.4.1 - Pittori, stuccatori, laccatori e decoratori**

>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza



## **STAMPA ED EDITORIA**

All'interno di questo ambito sono inserite le **COMPETENZE** tipiche del **PROFILO PROFESSIONALE**:

### **11.10 WEB CONTENT MANAGER -**

Il Web content manager è il responsabile della scrittura del web.

Coordina il gruppo di lavoro (Web writer, Web editor, Web designer, Web publisher) dedicato alla creazione e stesura dei contenuti e al loro aggiornamento.

Contribuisce alla definizione delle strategie comunicative aziendali attraverso l'organizzazione e la creazione dei contenuti per il web.

Si occupa della gestione e dell'aggiornamento dei contenuti con la finalità di renderli particolarmente comprensibili ed efficaci e di facilitarne l'accesso.

Il Web content manager si interfaccia con i responsabili di produzione, interni all'azienda, per individuare i contenuti da pubblicare.

**11.10 (Web content manager) Effettuare la definizione dei contenuti di un sito web**

**LIVELLO EQF: 6**

**CODICE ISTAT 2.5.4.2 - Giornalisti**

>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza

**11.10 (Web content manager) Effettuare la gestione dei contenuti di un sito web**

**LIVELLO EQF: 6**

**CODICE ISTAT 2.5.4.2 - Giornalisti**

>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza

**11.10 (Web content manager) Effettuare la progettazione del piano editoriale di un sito web**

**LIVELLO EQF: 6**

**CODICE ISTAT 2.5.4.2 - Giornalisti**

>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza



## **TRASPORTI E LOGISTICA**

All'interno di questo ambito sono inserite le **COMPETENZE** tipiche del **PROFILO PROFESSIONALE**:

### **12.2 AUTISTA PRIVATO E TAXI -**

L'Autista privato e taxi accompagna il cliente in un luogo prestabilito guidando un veicolo leggero adibito al trasporto di persone.

Oltre alle normali operazioni connesse al trasporto passeggeri si occupa, a seconda dei casi, del trasporto bagagli, della riscossione degli incassi, dell'aggiornamento dei documenti di bordo.

Assicura inoltre, la manutenzione del veicolo.

#### **12.2 (Autista privato e taxi) Effettuare il trasporto di persone con veicolo leggero**

**LIVELLO EQF: 4**

**CODICE ISTAT 7.4.2.1 - Autisti di taxi, conduttori di automobili, furgoni e altri veicoli**

>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza



## **SERVIZI DI PUBLIC UTILITIES**

All'interno di questo ambito sono inserite le **COMPETENZE** tipiche del **PROFILO PROFESSIONALE**:

### **13.1 TECNICO INFORMAZIONE AMBIENTALE -**

Il Tecnico informazione ambientale è in grado di informare e orientare l'utente sul servizio di raccolta rifiuti, promuovendo la diffusione di comportamenti responsabili e corretti, volti alla sostenibilità ambientale e sociale.

Informa gli utenti sulle metodologie e sulle tipologie di trattamento e raccolta dei rifiuti urbani e sulla legislazione ambientale fornendo, su richiesta, la documentazione predisposta.

Informa gli utenti sui bandi e sui finanziamenti di natura ambientale e sulle modalità di compilazione dei bandi; coordina le attività di sportello dei rifiuti, raccordando le attività di front office con quelle di back office.

Promuove e organizza incontri, convegni e dibattiti, volti a favorire e incrementare le attività e i comportamenti sostenibili rispetto ai rifiuti, predisponendo materiale informativo.

### **13.4 ESPERTO IN GESTIONE AMBIENTALE E RECUPERO DEL TERRITORIO -**

L'Esperto in gestione ambientale e recupero del territorio progetta e gestisce interventi di ripristino e recupero ambientale delle aree dissestate, anche allo scopo di creare corridoi ecologici di collegamento tra riserve naturali sconnesse.

Il tecnico per la gestione ambientale e per il recupero del territorio opera nell'ambito delle strategie di valorizzazione, conservazione ed utilizzo delle risorse ambientali secondo i principi dello sviluppo sostenibile e possiede una chiara visione delle normative di riferimento per quanto attiene alla difesa del suolo, all'inquinamento atmosferico e dell'ambiente in genere.

Deve essere in grado di valutare situazioni di rischio ed indicare le misure di primo intervento ai fini del loro contenimento ed avere conoscenza di tutti gli strumenti tecnologici per la gestione dei sistemi informativi.

**13.1 (Tecnico informazione ambientale) Effettuare l'erogazione di informazioni sulle tematiche ambientali**

**LIVELLO EQF: 5**

**CODICE ISTAT 3.3.3.6 - Tecnici della pubblicità e delle pubbliche relazioni**

>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza

**13.4 (Esperto in gestione ambientale e recupero del territorio) Effettuare interventi per la gestione ambientale**

**LIVELLO EQF: 6**

**CODICE ISTAT 2.2.2.1 - Architetti, pianificatori, paesaggisti e specialisti del recupero e della conservazione del territorio**

>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza

## **SERVIZI TURISTICI**

All'interno di questo ambito sono inserite le **COMPETENZE** tipiche del **PROFILO PROFESSIONALE**:

### **18.15 COMUNICATORE TERRITORIALE -**

Il Comunicatore territoriale cura l'ideazione e la realizzazione di strategie, strumenti, materiali ed eventi di informazione e promozione del settore turistico.

Collabora alla promozione commerciale del prodotto turistico, interagendo col Responsabile del marketing turistico, con i Programmatori delle attività turistiche o con gli Agenti di sviluppo turistico, con i rappresentanti degli enti pubblici e privati, con la stampa ed i media.

Deve conoscere le tecniche della comunicazione scritta e grafica e le tecniche pubblicitarie; deve saper pianificare e realizzare una campagna promozionale, anche attraverso l'analisi dei costi economici; deve saper gestire le relazioni con gli enti pubblici e privati.

- 18.15 (Comunicatore Territoriale) Effettuare la rilevazione delle esigenze di comunicazione/immagine del prodotto turistico**  
**LIVELLO EQF: 4**  
**CODICE ISTAT 3.3.3.6 - Tecnici della pubblicità e delle pubbliche relazioni**  
>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza
  
- 18.15 (Comunicatore Territoriale) Elaborare un piano di comunicazione turistica**  
**LIVELLO EQF: 5**  
**CODICE ISTAT 3.3.3.6 - Tecnici della pubblicità e delle pubbliche relazioni**  
>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza
  
- 18.15 (Comunicatore Territoriale) Implementare un piano di comunicazione turistica**  
**LIVELLO EQF: 5**  
**CODICE ISTAT 3.3.3.6 - Tecnici della pubblicità e delle pubbliche relazioni**  
>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza



## **SERVIZI CULTURALI E DI SPETTACOLO**

All'interno di questo ambito sono inserite le **COMPETENZE** tipiche del **PROFILO PROFESSIONALE**:

### **19.17 CURATORE DI MOSTRE -**

Il Curatore di mostre si occupa di ideare, progettare, organizzare mostre ed allestimenti temporanei; definisce, in accordo con i committenti pubblici e privati, temi e contenuti della mostra, individuando gli artisti, le opere da esporre e la sede espositiva; predispone il budget per l'organizzazione dell'evento temporaneo, individuandone le fonti di finanziamento; progetta il percorso espositivo, la struttura del catalogo e i materiali didattico-divulgativi.

Concorre alla progettazione del piano di comunicazione e fund raising della mostra e collabora all'allestimento dei percorsi espositivi e alla pianificazione delle operazioni di trasporto.

Unisce pertanto competenze tecniche museografiche e museologiche ad altre più di carattere organizzativo e comunicativo.

### **19.27 OPERATORE DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E CUSTODIA DEL PATRIMONIO CULTURALE -**

L'Operatore dei servizi di accoglienza e custodia del patrimonio culturale svolge attività di prima accoglienza ed assistenza del pubblico finalizzate alla migliore fruizione del patrimonio e garantisce la vigilanza/custodia delle opere e degli ambienti.

Svolge le operazioni di vendita dei biglietti e di distribuzione di materiali informativi; assiste il pubblico durante la permanenza nell'istituto culturale, fornendogli indicazioni di base su percorsi, opere, servizi e attività dell'istituto culturale; monitora i flussi dei visitatori, le sale, le opere e la strumentazione di rilevazione; assicura il rispetto del regolamento dell'istituto culturale e delle disposizioni di sicurezza, segnalando ai responsabili eventuali anomalie o variazioni nelle condizioni e nello stato di conservazione del patrimonio e nel funzionamento dei sistemi e dei dispositivi di sicurezza.

### **- COMPETENZE INDIPENDENTI -**

#### **COMPETENZE LIBERE AFFERENTI IL BIBLIOTECARIO -**

Le seguenti competenze sono utilizzabili nell'ambito di una biblioteca o di un sistema bibliotecario di diversa titolarità: pubblica (biblioteche statali, comunali, universitarie, centri di documentazione), oppure privata (biblioteche che fanno riferimento ad imprese e ad istituzioni culturali) e sviluppano le indicazioni della Delibera di Giunta regionale 26 marzo 2004, n. 7/16909 - "Definizione dei profili professionali e di competenza degli operatori delle biblioteche di ente locale e di interesse locale, in attuazione dell'art. 4, comma 131 lettera J della l.r. 5 gennaio 2000, n.1"

#### **19.C.1 EFFETTUARE L'ANALISI DEI BISOGNI CULTURALI E INFORMATIVI DELL'UTENZA REALE E POTENZIALE DELLA BIBLIOTECA**

#### **19.C.2 EFFETTUARE LA PROGETTAZIONE E PIANIFICAZIONE DELL'OFFERTA CULTURALE E INFORMATIVA DELLA BIBLIOTECA**

#### **19.C.4 GESTIRE L'ORGANIZZAZIONE E LA CONSERVAZIONE DELLE RACCOLTE LIBRARIE E DOCUMENTALI DELLA BIBLIOTECA**

#### **19.C.6 GESTIRE I SERVIZI DELLA BIBLIOTECA: PRESTITO, REFERENCE E RIPRODUZIONE**

#### **19.C.7 PROMUOVERE I SERVIZI DELLA BIBLIOTECA E VALORIZZARE LE SUE RACCOLTE**



- 19.17 (Curatore di mostre) Effettuare l'organizzazione di un evento espositivo**  
**LIVELLO EQF: 5**  
**CODICE ISTAT 3.4.4.2 - Tecnici dei musei, delle biblioteche e professioni assimilate**  
>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza
  
- 19.17 (Curatore di mostre) Effettuare la progettazione di un evento espositivo**  
**LIVELLO EQF: 5**  
**CODICE ISTAT 3.4.4.2 - Tecnici dei musei, delle biblioteche e professioni assimilate**  
>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza
  
- 19.17 (Curatore di mostre) Predisporre i materiali comunicativi, didattici e divulgativi di un evento espositivo**  
**LIVELLO EQF: 5**  
**CODICE ISTAT 3.4.4.2 - Tecnici dei musei, delle biblioteche e professioni assimilate**  
>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza
  
- 19.27 (Operatore dei servizi di accoglienza e custodia del patrimonio culturale) Effettuare la custodia e la sorveglianza del patrimonio culturale e degli ambienti**  
**LIVELLO EQF: 4**  
**CODICE ISTAT 4.2.2.1 - Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici**  
>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza
  
- 19.C.1 (Effettuare l'analisi dei bisogni culturali e informativi dell'utenza reale e potenziale della biblioteca)**  
**LIVELLO EQF: 5**  
>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza
  
- 19.C.2 (Effettuare la progettazione e pianificazione dell'offerta culturale e informativa della biblioteca)**  
**LIVELLO EQF: 6**  
>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza
  
- 19.C.4 (Gestire l'organizzazione e la conservazione delle raccolte librerie e documentali della biblioteca)**  
**LIVELLO EQF: 5**  
>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza



Regione Lombardia



**19.C.6 (Gestire i servizi della biblioteca: prestito, reference e riproduzione)**

**LIVELLO EQF: 4**

>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza

**19.C.7 (Promuovere i servizi della biblioteca e valorizzare le sue raccolte)**

**LIVELLO EQF: 6**

>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza



## **SERVIZI SOCIO-SANITARI**

All'interno di questo ambito sono inserite le **COMPETENZE** tipiche del **PROFILO PROFESSIONALE**:

### **21.1 ANIMATORE SOCIALE -**

L'Animatore sociale sviluppa attività di vita comunitaria sia occasionale che permanente con finalità preventive e di integrazione sociale.

L'Animatore promuove lo sviluppo della crescita personale, dell'inserimento e della partecipazione sociale dei soggetti, definendo interventi educativi, sociali e culturali rispondenti ai bisogni individuati.

L'Animatore promuove momenti di animazione, comunicazione interpersonale, dinamica di gruppo.

### **21.3 ANIMATORE PER ANZIANI -**

L'Animatore per anziani è un profilo professionale che opera all'interno di un'equipe di specialisti e svolge un'attività finalizzata alla promozione dei processi di inserimento e partecipazione degli utenti anziani, nel contesto sociale.

In accordo con altri profili professionali organizza le attività educative, ricreative e culturali giornaliere di comunità di anziani.

Promuove i processi di attivazione del potenziale ludico, culturale ed espressivo, curando anche gli aspetti organizzativi delle attività ricreative, artistiche e motorie.

### **21.5 ANIMATORE DI LUDOTECA -**

L'Animatore di ludoteca opera nei servizi educativi, ricreativi e culturali rivolti sia a bambini e adolescenti sia ad anziani; le sue attività spaziano da quelle di semplice intrattenimento attraverso l'uso di giochi, a quelle più complesse rivolte a stimolare le capacità degli utenti (specialmente nel caso di bambini/adolescenti), sviluppare la manualità, favorire la socializzazione, potenziare l'autostima e l'autonomia.

- 21.1 (Animatore sociale) Attivare la rete territoriale per la realizzazione di attività di prevenzione sociale**

**LIVELLO EQF: 5**

**CODICE ISTAT 3.4.5.2 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale**

>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza

- 21.1 (Animatore sociale) Realizzare interventi di animazione sociale**

**LIVELLO EQF: 4**

**CODICE ISTAT 3.4.5.2 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale**

>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza

- 21.3 (Animatore per anziani) Realizzare attività di animazione ricreativa per anziani**

**LIVELLO EQF: 4**

**CODICE ISTAT 5.4.4.3 - Addetti all'assistenza personale**

>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza



- 21.5 (Animatore di ludoteca) Effettuare la progettazione di attività di animazione ricreativa e educativa**

**LIVELLO EQF: 4**

**CODICE ISTAT 5.4.4.2 - Addetti alla sorveglianza dei bambini e professioni assimilate**

>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza

- 21.5 (Animatore di ludoteca) Realizzare interventi di animazione e gioco**

**LIVELLO EQF: 4**

**CODICE ISTAT 5.4.4.2 - Addetti alla sorveglianza dei bambini e professioni assimilate**

>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza



## **SERVIZI DI EDUCAZIONE E FORMAZIONE**

All'interno di questo ambito sono inserite le **COMPETENZE** tipiche del **PROFILO PROFESSIONALE**:

### **22.8 ORIENTATORE -**

L'Orientatore interviene nel processo di orientamento dell'utente: studente nella fase di scelta o cambiamento del percorso formativo, studente in uscita dal mondo dell'istruzione-formazione, lavoratore in cerca di altra occupazione, disoccupato o inoccupato.

Le principali attività in cui è coinvolto l'Orientatore sono: accoglienza, colloquio, definizione del piano di azione individuale attraverso un progetto professionale personalizzato e condiviso, ed eventualmente ricerca attiva e inserimento lavorativo.

### **22.9 ESPERTO INSERIMENTO LAVORATIVO SOGGETTI SVANTAGGIATI -**

L'Esperto inserimento lavorativo soggetti svantaggiati accompagna l'inserimento lavorativo dei soggetti che si trovano in condizione di disagio promuovendone il processo di inclusione sociale.

Rileva e analizza i bisogni e le risorse del cliente; elabora il progetto di inserimento lavorativo raccordandosi, se necessario, con la rete dei servizi che ha in carico l'utente; ricerca le opportunità di inserimento lavorativo, attivando, se necessario, contatti diretti con le aziende e gli organismi di rappresentanza; accompagna le prime fasi dell'inserimento intervenendo, se necessario, per apportare modifiche al progetto iniziale.

### **22.11 ESPERTO IN COMUNICAZIONE GIOVANILE -**

L'Esperto in comunicazione giovanile è il professionista che accoglie i giovani, raccoglie, individua e risponde alle necessità informative, sapendo adottare diversi modelli relazionali.

Soddisfa le loro esigenze di informazione e primo orientamento relativamente ai settori di interesse (lavoro, scuola e formazione, cultura, tempo libero, associazionismo e volontariato, iniziative di protagonismo giovanile a livello locale, nazionale ed internazionale, mobilità in Europa...), supportando i processi decisionali e la maturazione di progetti verso la transizione alla vita adulta.

È in grado di utilizzare i diversi strumenti per la gestione delle informazioni; organizza e gestisce gli spazi del servizio e la disposizione dei materiali informativi per renderli attrattivi e facilitare l'accesso all'utenza. Cura l'aggiornamento del materiale informativo, l'archiviazione e la gestione documentaria.

Stabilisce sinergie con il territorio collaborando in rete, per cogliere tutte le opportunità e dare unitarietà di risposta alle istanze dei giovani.

#### **22.8 (Orientatore) Effettuare colloqui di orientamento**

**LIVELLO EQF: 5**

**CODICE ISTAT 2.6.5.4 - Consiglieri dell'orientamento**

>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza

#### **22.9 (Esperto inserimento lavorativo soggetti svantaggiati) Effettuare la ricerca di opportunità di inserimento lavorativo**

**LIVELLO EQF: 4**

**CODICE ISTAT 2.6.5.4 - Consiglieri dell'orientamento**

>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza



- 22.11 (Esperto in comunicazione giovanile) Pianificare e gestire un sistema di informazione**

**LIVELLO EQF: 5**  
**CODICE ISTAT 2.6.5.4 - Consiglieri dell'orientamento**

>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza

- 22.11 (Esperto in comunicazione giovanile) Svolgere attività di informazione e counselling orientativo, individuale e di gruppo**

**LIVELLO EQF: 5**  
**CODICE ISTAT 2.6.5.4 - Consiglieri dell'orientamento**

>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza



## **AREA COMUNE**

All'interno di questo ambito sono inserite le **COMPETENZE** tipiche del **PROFILO PROFESSIONALE**:

### **24.13 ADDETTO CUSTOMER CARE -**

L'Addetto customer care si inserisce nel processo di post vendita operando nel servizio customer care di aziende di medie-grandi dimensioni di distribuzione/vendita prodotti e servizi.

Può essere destinato alla gestione del numero verde in house, al call center, alla gestione di casella postale, al sito internet dedicato alla customer service.

Nel caso di addetti più esperti si può anche occupare dell'affiancamento/addestramento/formazione e controllo di altri operatori di call center più giovani o neo inseriti e/o appartenenti a servizi in outsourcing. In questo caso e per aziende di grandi dimensioni l'Addetto customer care viene definito anche team leader.

In generale, a tutti i livelli i suoi compiti sono quelli di ascolto proattivo di problemi e richieste del cliente, individuazione dell'ambito in cui si inquadra il problema/richiesta e proposta di possibili soluzioni, assistenza e informazioni su prodotti, servizi, informativa, modulistica e canali di accessibilità dell'azienda in ogni forma, ecc.

### **24.18 COMUNICATORE DEL WELFARE TERRITORIALE -**

Il Comunicatore del welfare territoriale è un profilo professionale emergente nel mondo della comunicazione.

Le sue attività sono volte alla creazione di un piano di comunicazione dei servizi sociali che assicuri una compiuta conoscenza del sistema integrato, degli interventi e dei servizi sociali sul territorio, e a individuare le forme organizzative e gli strumenti appropriati per l'attivazione e la gestione del piano di comunicazione a livello territoriale.

Il Comunicatore del welfare può svolgere la propria attività sia per il settore pubblico che per il privato.

Nel caso in cui svolga la propria attività per il settore pubblico il territorio di riferimento può essere circoscritto a Comuni o nei Comuni di grandi dimensioni a Circoscrizioni.

Nel caso in cui svolga la propria attività per il settore privato, esercita le proprie funzioni per conto di: coordinamenti di strutture del terzo settore, cooperative sociali, associazioni di volontariato, ecc.

### **24.26 ESPERTO PUBBLICHE RELAZIONI -**

L'Esperto pubbliche relazioni cura l'immagine aziendale e progetta e realizza piani e attività di comunicazione destinati a pubblici interni (dipendenti, collaboratori, commerciali, ecc.) ed esterni all'azienda (clienti, fornitori, collettività, media, ecc.).

### **24.27 FUNZIONARIO STATISTICO -**

Il Funzionario statistico garantisce all'amministrazione il supporto informativo e conoscitivo sui fenomeni demografici, economici e sociali relativi all'ambito territoriale di riferimento.

Promuove e progetta, negli ambiti di interesse del proprio ente e nel rispetto degli obblighi istituzionali, studi, indagini e informazioni statistiche.

Ne cura la realizzazione, predisponendo gli strumenti di rilevazione garantendo il rispetto del rigore metodologico nella raccolta/rilevazione dei dati.

Elabora dati e produce statistiche, occupandosi della loro diffusione e garantendone la fruibilità.

### **24.33 ORGANIZZATORE DI EVENTI -**

L'Organizzatore di eventi si occupa della ideazione, organizzazione ed erogazione di eventi culturali, sportivi, sociali o di intrattenimento, quali serate a tema, cene di gala, sfilate, feste, seminari, viaggi incentive ecc.

L'evento può essere commissionato da un'organizzazione per comunicare-pubblicizzare la sua immagine o il lancio di un prodotto per incentivare il personale interno, oppure da un privato, per celebrare un compleanno, un matrimonio, ecc.

Le competenze distintive dell'Organizzatore di eventi sono strettamente funzionali all'evoluzione del settore, che vede un moltiplicarsi delle forme di pubblicità, comunicazione e incontro.

Da qui la necessità di fornire soluzioni innovative in grado di richiamare un qualificato e consistente numero di partecipanti.



#### **24.37 RESPONSABILE CUSTOMER CARE -**

Il Responsabile customer care opera all'interno del processo di post vendita ed è responsabile del servizio "customer care" di imprese di prodotti/servizi di medie grandi dimensioni, servizio che provvede a fornire informazioni e chiarimenti alla clientela, assicurando risposte a contestazioni e reclami. Gestisce e coordina gli addetti al servizio, che spesso sono operatori di call center o helpdesker che interagiscono via web (sito o posta elettronica), ed è responsabile della soddisfazione dei clienti e degli utenti che accedono al servizio.

Eventualmente può prendere visione diretta di situazioni e casi particolari valutando le cause di insoddisfazione e/o di disservizio al fine di intraprendere le azioni più opportune per meglio soddisfare le richieste del cliente o risolvere eventuali problemi.

Si può inoltre occupare della predisposizione di strumenti per la rilevazione della customer satisfaction. Infine si occupa di trasferire ai centri decisionali aziendali/marketing/qualità i dati raccolti dal servizio.

#### **24.51 OPERATORE DI CONTABILITÀ -**

L'Operatore di contabilità assicura il trattamento contabile delle transazioni economiche patrimoniali e finanziarie dell'impresa, in base alle normative vigenti.

Egli effettua la registrazione di ogni movimento contabile (scritture contabili di base, tenuta dei registri obbligatori, stesura del bilancio, adempimenti fiscali e previdenziali) osservando gli obblighi di legge in materia civilistico - fiscale.

I possibili ambiti di specializzazione sono la contabilità clienti, la contabilità fornitori e la contabilità generale.

#### **24.57 OPERATORE D'UFFICIO -**

L'Operatore d'ufficio gestisce i flussi informativi di corrispondenza in entrata ed in uscita, la registrazione, protocollazione ed archiviazione di documenti di competenza, la redazione di testi amministrativi o commerciali.

#### **24.59 CENTRALINISTA -**

Il Centralinista riceve e smista le chiamate in entrata e in uscita.

In alcuni contesti i suoi compiti comprendono anche attività di reception e di gestione della posta.

### **- COMPETENZE INDIPENDENTI -**

#### **24.C.1 EFFETTUARE LA GESTIONE DEL SISTEMA DI INFORMAZIONE DI UN SERVIZIO PUBBLICO**

La competenza è il riferimento per la gestione del front e il back office nelle strutture di comunicazione degli enti pubblici: Comuni, Province, Regioni, ASL, ecc in merito ai processi di comunicazione dell'Ente con l'utenza finale.

#### **24.C.6 EFFETTUARE L'INSERIMENTO ELETTRONICO DI DATI -**

La competenza è il riferimento per le attività di digitalizzazione, con l'utilizzo del PC e di appositi software, di dati di diversa tipologia (contabili, finanziari, statistici, commerciali...), derivanti dalle attività svolte dall'organizzazione.

Si tratta, quindi, di un apporto di natura esecutiva all'informatizzazione dei processi organizzativi, tendenza ormai tipica della maggior parte delle organizzazioni, indipendentemente dalle dimensioni e dal settore di appartenenza.

#### **24.C.8 EFFETTUARE LA GESTIONE DELLE PRATICHE AMMINISTRATIVE -**

La competenza è il riferimento per le attività di disbrigo di pratiche amministrative, con l'obiettivo di rendere il disbrigo delle pratiche più rapido e agevole per l'utente finale.

#### **24.C.9 PREDISPORRE LA DOCUMENTAZIONE PER LA PARTECIPAZIONE A GARE D'APPALTO -**

La competenza è il riferimento per le attività di predisposizione della documentazione necessaria per la partecipazione a gare d'appalto, gestendo i contatti con gli Enti pubblici e privati che emettono i bandi. In particolare, predispone ed invia le offerte e/o i preventivi, oltre alla documentazione amministrativa (profilo aziendale, copia statuto ed atto costitutivo, curricula, ecc.) e tecnica richiesta nel disciplinare di gara.



- 24.13 (Addetto customer care) Fornire assistenza ai bisogni/attese del cliente/utente**  
**LIVELLO EQF: 4**  
**CODICE ISTAT 4.2.2.1 - Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici**  
>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza.
  
- 24.18 (Comunicatore del Welfare territoriale) Effettuare la rilevazione delle esigenze di comunicazione da parte dei servizi del Welfare territoriale**  
**LIVELLO EQF: 6**  
**CODICE ISTAT 2.5.1.6 - Specialisti nelle relazioni pubbliche, dell'immagine e professioni assimilate**  
>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza.
  
- 24.18 (Comunicatore del Welfare territoriale) Effettuare la valutazione del piano di comunicazione**  
**LIVELLO EQF: 6**  
**CODICE ISTAT 2.5.1.6 - Specialisti nelle relazioni pubbliche, dell'immagine e professioni assimilate**  
>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza.
  
- 24.18 (Comunicatore del Welfare territoriale) Elaborare un piano di comunicazione di servizi del Welfare territoriale**  
**LIVELLO EQF: 6**  
**CODICE ISTAT 2.5.1.6 - Specialisti nelle relazioni pubbliche, dell'immagine e professioni assimilate**  
>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza.
  
- 24.18 (Comunicatore del Welfare territoriale) Implementare un piano di comunicazione dei servizi del Welfare territoriale**  
**LIVELLO EQF: 6**  
**CODICE ISTAT 2.5.1.6 - Specialisti nelle relazioni pubbliche, dell'immagine e professioni assimilate**  
>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza.
  
- 24.26 (Esperto pubbliche relazioni) Elaborare un piano di comunicazione di un'organizzazione**  
**LIVELLO EQF: 5**  
**CODICE ISTAT 2.5.1.6 - Specialisti nelle relazioni pubbliche, dell'immagine e professioni assimilate**  
>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza.



- 24.33 (Organizzatore di eventi) Predisporre l'attività di comunicazione di un evento**  
**LIVELLO EQF: 4**  
**CODICE ISTAT 3.4.1.2 - Tecnici dell'organizzazione di fiere, convegni ed eventi culturali**  
>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza
  
- 24.51 (Operatore di contabilità) Eseguire il trattamento di documenti amministrativo-contabili**  
**LIVELLO EQF: 3**  
**CODICE ISTAT 4.3.2.1 - Addetti alla contabilità**  
>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza
  
- 24.57 (Operatore d'ufficio) Gestire le comunicazioni in entrata ed uscita (posta e protocollo)**  
**LIVELLO EQF: 3**  
**CODICE ISTAT 4.1.1.1 - Addetti a funzioni di segreteria**  
>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza
  
- 24.57 (Operatore d'ufficio) Effettuare l'archiviazione di documenti**  
**LIVELLO EQF: 3**  
**CODICE ISTAT 4.1.1.1 - Addetti a funzioni di segreteria**  
>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza
  
- 24.59 (Centralinista) Realizzare lo smistamento delle telefonate**  
**LIVELLO EQF: 3**  
**CODICE ISTAT 4.2.2.3 - Centralinisti**  
>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza
  
- 24.C.1 (Competenza indipendente) Effettuare la gestione del sistema di informazione di un servizio pubblico**  
**LIVELLO EQF: 5**  
>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza
  
- 24.C.6 (Competenza indipendente) Effettuare l'inserimento elettronico di dati**  
**LIVELLO EQF: 3**  
>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza
  
- 24.C.8 (Competenza indipendente) Effettuare la gestione delle pratiche amministrative**  
**LIVELLO EQF: 4**  
>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza



Regione Lombardia



**24.C.9 (Competenza indipendente) Predisporre la documentazione per la partecipazione a gare d'appalto**

**LIVELLO EQF: 4**

>> Guarda dettaglio delle Conoscenze Teoriche e Abilità Pratiche relative a questa competenza