



“Quadro Regionale degli Standard Professionali” della Regione Lombardia

***riferimento per la realizzazione di
tirocini all’interno degli Enti Locali***

Aprile 2014

1. Agricoltura, silvicoltura e pesca

1.1 Giardiniere

DESCRIZIONE PROFILO

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.

REFERENZIAZIONI

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT 2001

6.4.1.3 - AGRICOLTORI E OPERAI AGRICOLI SPECIALIZZATI DI VIVAI, DI COLTIVAZIONI DI FIORI,

COMPETENZE

- realizzare giardini e/o parchi

Conoscenze

Elementi di pedologia
Elementi di entomologia
Elementi di botanica
Elementi di botanica sistematica
Elementi di Arboricoltura generale e coltivazioni arboree
Elementi di morfofisiologia vegetale

Abilità

Applicare tecniche di diserbo
Utilizzare attrezzi agricoli
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)
Utilizzare sistemi di irrigazione
Utilizzare strumenti per distribuzione antiparassitari
Applicare tecniche di concimazione
Applicare tecniche di semina
Applicare tecniche di preparazione del terreno
Applicare tecniche di trapianto e messa a dimora

- effettuare la manutenzione del verde

Conoscenze

Botanica generale
Arboricoltura generale e coltivazioni arboree
Botanica sistematica
Elementi di fitopatologia
Parassitologia delle piante
Elementi di pedologia
Elementi di entomologia

Abilità

Applicare tecniche di diserbo

Utilizzare attrezzi agricoli

Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

Utilizzare sistemi di irrigazione

Utilizzare strumenti per distribuzione antiparassitari

Applicare tecniche di concimazione

Applicare tecniche di prevenzione e cura delle fitopatologie

Applicare tecniche di potatura

Applicare tecniche di innesto

4. Cartotecnica, stampa ed editoria

4.5 Addetto Ufficio Stampa

DESCRIZIONE PROFILO

L'addetto Ufficio Stampa opera nell'Area Comunicazione di un'Organizzazione; si occupa della redazione dei testi per i comunicati agli organi di stampa e ne controlla le fasi di trasmissione, cura la rassegna stampa e organizza conferenze stampa, occupandosi sia degli aspetti operativi (inviti, luoghi, orari, relatori) che della selezione delle notizie da divulgare

REFERENZIAZIONI

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT 2001

4.2.2.2 - ADDETTI AD UFFICI STAMPA ED ASSIMILATI

COMPETENZE

- **predisporre comunicati stampa**

Conoscenze

Strutture grammaticali della lingua italiana
Scenario delle testate giornalistiche
Elementi di giornalismo
Inglese scritto
Tecnologie per l'informazione
Elementi di comunicazione pubblica
Elementi di comunicazione d'impresa

Abilità

Applicare tecniche di redazione documentale
Applicare tecniche di scrittura di testi giornalistici
Applicare tecniche di intervista giornalistica

- **redigere articoli per riviste aziendali e newsletter**

Conoscenze

Strutture grammaticali della lingua italiana
Elementi di giornalismo
Tecnologie per l'informazione
Normativa sull'informazione
Tecniche redazionali

Abilità

Applicare tecniche di scrittura di testi giornalistici
Utilizzare software grafica-impaginazione (Xpress, InDesign o analoghi)
Applicare tecniche di organizzazione dei contenuti editoriali
Applicare tecniche di correzione bozze
Applicare modalità di verifica delle informazioni
Utilizzare software formattazione testi (PageMaker, FreeMaker o analoghi)
Applicare modalità di rielaborazione dei contenuti

- **elaborare una rassegna stampa**

Conoscenze

Scenario delle testate giornalistiche
Elementi di giornalismo
Tecnologie per l'informazione

Abilità

Applicare tecniche di classificazione documentale
Utilizzare sistemi di navigazione internet
Utilizzare software gestione di database (Access o analoghi)
Applicare modalità di selezione delle informazioni

- **organizzare una conferenza stampa**

Conoscenze

Strutture grammaticali della lingua italiana
Scenario delle testate giornalistiche
Elementi di giornalismo
Inglese
Scenario dei programmi radio-televisivi
Tecnologie per l'informazione
Elementi di comunicazione pubblica
Elementi di comunicazione d'impresa

Abilità

Applicare tecniche di redazione documentale
Applicare tecniche di scrittura di testi giornalistici
Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività
Applicare tecniche di predisposizione mailing-list

9. Edilizia, costruzioni, impiantistica

9.6 Imbianchino

DESCRIZIONE PROFILO

Rifinire le superfici delle pareti ed i soffitti interni degli edifici, stendendo la vernice o posando la carta da parati.

REFERENZIAZIONI

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT 2001

6.1.4.1 - PITTORI, STUCCATORI, LACCATORI E DECORATORI

COMPETENZE

- **effettuare la stesura dei materiali necessari alla decorazione**

Conoscenze

Tipologie e caratteristiche dei materiali edili

Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori

Materiali per verniciatura superfici

Normativa in materia di sicurezza delle costruzioni edili tintometrico

Abilità

Applicare procedure di sicurezza nei cantieri

Applicare tecniche di rivestimento pareti in tutti i settori di attività privati o pubblici

Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

Applicare tecniche di messa a punto colore con sistema

Applicare tecniche di posa in opera di materiali da rivestimento

Applicare tecniche di stuccatura pareti edifici

Utilizzare prodotti per preparazione superfici da verniciare

Utilizzare strumenti per rivestimento pareti

Utilizzare strumenti per verniciatura (compressore, pistola a pressione)

Applicare tecniche di tinteggiatura pareti edifici

Applicare procedure di manutenzione ordinaria apparecchiature e strumenti di lavoro per edilizia

11. Servizi turistici

11.17 Operatore servizio mensa

DESCRIZIONE PROFILO

L'operatore servizio mensa si occupa di preparare cibi a partire da semilavorati o di riscaldare cibi pronti, di servire gli stessi ai clienti, di tenere puliti ambienti, attrezzature e supporti.

REFERENZIAZIONI

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT 2001

8.2.2.2 - PERSONALE NON QUALIFICATO ADDETTO ALLA RISTORAZIONE

COMPETENZE

- **effettuare il servizio pasti ai banconi self-service**

Conoscenze

Modalità di conservazione dei cibi
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari
Organizzazione della cucina
Processi di cottura degli alimenti
Processi di preparazione di piatti

Abilità

Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare
Applicare tecniche di cottura dei cibi
Applicare tecniche per servire cibi e bevande
Applicare tecniche taglio ingredienti alimentari
Utilizzare attrezzature per la cottura di cibi
Utilizzare attrezzi per la pulizia dei cibi

- **effettuare la pulizia delle attrezzature di cucina**

Conoscenze

Elementi di igiene personale
Elementi di igiene ambientale

Abilità

Utilizzare attrezzature per la pulizia degli ambienti
Utilizzare macchinari per la pulizia di stoviglie
Utilizzare prodotti per la pulizia dei locali
Utilizzare prodotti per la pulizia di stoviglie

11.20 Comunicatore territoriale

DESCRIZIONE PROFILO

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.

REFERENZIAZIONI

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT 2001

3.3.3.6 - TECNICI DELLA PUBBLICITA' E DELLE PUBBLICHE RELAZIONI

COMPETENZE

- **curare la produzione di materiale di informazione e promozione turistica**

Conoscenze

Elementi di giornalismo
Elementi di grafica pubblicitaria
Elementi di marketing turistico
Elementi di teoria della comunicazione
Inglese scritto
Linguaggi multimediali
Linguaggio pubblicitario
Principi della comunicazione attraverso stampa
Principi della comunicazione con le nuove tecnologie
Tecnologie per l'informazione

Abilità

Applicare tecniche della comunicazione pubblicitaria
Applicare tecniche di correzione bozze
Applicare tecniche di editing
Applicare tecniche di progettazione di prodotti multimediali
Applicare tecniche di redazione documentale
Applicare tecniche di scrittura

- **effettuare la rilevazione delle esigenze di comunicazione/immagine del prodotto turistico**

Conoscenze

Elementi di comunicazione d'impresa
Elementi di comunicazione pubblica
Elementi di marketing turistico
Mercato del turismo

Abilità

Applicare modalità di analisi dei bisogni di comunicazione
Applicare tecniche di pubbliche relazioni
Applicare tecniche di redazione documentale

- **elaborare un piano di comunicazione turistica**

Conoscenze

Elementi di comunicazione d'impresa
Elementi di comunicazione pubblica
Elementi di economia
Elementi di marketing turistico
Elementi di teoria della comunicazione
Mercato del turismo
Mercato pubblicitario

Abilità

Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione
Applicare tecniche della comunicazione pubblicitaria
Applicare tecniche di budgeting
Applicare tecniche di media planning
Applicare tecniche di pianificazione delle attività
Applicare tecniche di segmentazione della clientela
Formulare progetti e operare nella ricerca delle risorse necessarie alla realizzazione

- **implementare un piano di comunicazione turistica**

Conoscenze

Elementi di giornalismo
Elementi di marketing turistico
Elementi di teoria della comunicazione
Mercato del turismo
Principi della comunicazione attraverso stampa
Principi della comunicazione con le nuove tecnologie
Strategie di lobbying

Abilità

Applicare modalità di coordinamento del lavoro
Applicare tecniche della comunicazione pubblicitaria
Applicare tecniche di marketing operativo
Applicare tecniche di monitoraggio delle attività
Applicare tecniche di pianificazione delle attività
Applicare tecniche di Project management
Applicare tecniche di pubbliche relazioni
Applicare tecniche di redazione documentale

12. Trasporti

12.4 Autista privato e taxi

DESCRIZIONE PROFILO

Accompagnare 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.

REFERENZIAZIONI

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT 2001

7.4.2.2 - AUTISTI DI TAXI, CONDUTTORI DI AUTOMOBILI E DI FURGONI

COMPETENZE

- **effettuare il trasporto di persone con veicolo leggero**

Conoscenze

Caratteristiche tecniche del veicolo
Elementi di customer care
Mappe e cartografie
Normativa del codice stradale
Norme giuridiche relative al trasporto passeggeri

Abilità

Applicare criteri di pianificazione degli itinerari
Applicare criteri di selezione degli itinerari
Applicare tecniche di guida sicura
Applicare tecniche di interazione col cliente

15. Servizi di educazione e formazione

15.1 Animatore di ludoteca

DESCRIZIONE PROFILO

Il ludotecario 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.

REFERENZIAZIONI

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT 2001

3.4.5.1 - ASSISTENTI SOCIALI ED ASSIMILATI

COMPETENZE

- **effettuare la progettazione di attività di animazione ricreativa e educativa**

Conoscenze

Elementi di pedagogia
Elementi di pedagogia interculturale
Elementi di psicologia
Giochi e giocattoli
Metodi dell'intervento socio-educativo
Tecniche di animazione

Abilità

Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza
Applicare tecniche di progettazione educativa

- **realizzare interventi di animazione e gioco**

Conoscenze

Elementi di informatica
Elementi di pedagogia
Elementi di pedagogia interculturale
Elementi di psicologia
Giochi e giocattoli
Metodi dell'intervento socio-educativo
Metodi e didattiche delle attività motorie
Tecniche del teatro educativo e sociale

Abilità

Applicare metodi di gestione di luoghi di aggregazione
Applicare metodi di presa in carico della relazione educativa
Applicare tecniche di animazione in ambito socio-educativo
Applicare tecniche di animazione teatrale
Applicare tecniche di educazione motoria
Applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo
Applicare tecniche di gioco
Applicare tecniche di manipolazione
Utilizzare software didattici

16. Servizi socio-sanitari

16.4 Animatore sociale

DESCRIZIONE PROFILO

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.

REFERENZIAZIONI

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT 2001

3.4.5.1 - ASSISTENTI SOCIALI ED ASSIMILATI

COMPETENZE

- **attivare la rete territoriale per la realizzazione di attività di prevenzione sociale**

Conoscenze

Elementi di politica sociale
Elementi di sociologia
Modelli organizzativi dei Servizi sociali
Normativa in materia sanitaria
Normativa per il funzionamento delle strutture socio-educative
Psicologia di comunità
Psicologia sociale
Rete territoriale dei servizi sociali

Abilità

Applicare modalità di coinvolgimento degli attori territoriali: famiglie, servizi, sponsor
Applicare tecniche del lavoro di rete
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro
Applicare tecniche di definizione di accordi di rete
Formulare progetti e operare nella ricerca delle risorse necessarie alla realizzazione

- **realizzare interventi di animazione sociale**

Conoscenze

Educazione sanitaria
Elementi di pedagogia
Elementi di pedagogia interculturale
Elementi di psicologia
Metodi e didattiche delle attività motorie
Sociologia dei processi culturali e comunicativi
Tecnica del teatro educativo e sociale
Tecnica di animazione
Tecnica educativa

Abilità

Applicare metodi di gestione di luoghi di aggregazione
Applicare metodi di presa in carico della relazione educativa
Applicare metodi di prevenzione del disagio giovanile

Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza
Applicare tecniche di animazione in ambito sociale
Applicare tecniche di animazione in ambito socio-educativo
Applicare tecniche di animazione per il tempo libero
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro
Applicare tecniche di educazione motoria
Applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo
Applicare tecniche di progettazione educativa per definire interventi socio-educativi
Utilizzare strumenti per l'animazione

16.7 Animatore residenze per anziani

DESCRIZIONE PROFILO

L'animatore di residenze per anziani è una figura 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, residenti in strutture residenziali e semi-residenziali, nel contesto sociale. In accordo con altre figure 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.

REFERENZIAZIONI

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT 2001

3.4.5.2 - TECNICI DELLA ASSISTENZA E DELLA PREVIDENZA SOCIALE

COMPETENZE

- **realizzare attività ricreative in residenze per anziani**

Conoscenze

Caratteristiche psico-fisiche di persone con diversi livelli di auto-sufficienza
Educazione sanitaria
Elementi di pronto soccorso
Elementi di psicologia dell'anziano
Modelli organizzativi dei Servizi sociali
Normativa in materia sanitaria
Patologie degli anziani
Tecniche del teatro educativo e sociale
Tecniche di gestione della relazione di aiuto

Abilità

Applicare metodi di gestione di luoghi di aggregazione
Applicare tecniche del lavoro di rete
Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza
Applicare tecniche di animazione per l'anziano
Applicare tecniche di educazione motoria
Applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo
Applicare tecniche di rilevazione dei segnali di disagio
Utilizzare strumenti per l'animazione

17. Servizi di public utilities

17.4 Tecnico informazione ambientale

DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico d'informazione ambientale è la figura 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 e divulgativo.

REFERENZIAZIONI

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT 2001

3.1.5.3 - TECNICI DEL CONTROLLO AMBIENTALE

COMPETENZE

- **effettuare l'erogazione di informazioni sulle tematiche ambientali**

Conoscenze

Comunicazione multimediale

Elementi di comunicazione pubblica

Elementi di ecologia

Legislazione in materia di tutela ambientale

Normativa ambientale regionale, nazionale e comunitaria sulla gestione dei rifiuti e degli scarichi civili e produttivi

Normativa sull'organizzazione di eventi in spazi pubblici

Principi di sviluppo sostenibile

Processi industriali del ciclo di gestione dei rifiuti

Sistemi di raccolta, stoccaggio e smaltimento rifiuti

Tecnologie per la comunicazione

Tipologia di classificazione e composizione dei rifiuti (urbani e assimilati, speciali, pericolosi, tossici e nocivi)

Abilità

Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione

Applicare metodologie per la definizione delle caratteristiche di eventi di comunicazione

Applicare modalità di coordinamento del lavoro

Applicare modalità di selezione delle informazioni

Applicare modalità di verifica delle informazioni

Applicare tecniche di comunicazione interpersonale

Applicare tecniche di interazione col cliente

Applicare tecniche di realizzazione materiale didattico e informativo

Applicare tecniche di redazione documentale

17.9 Esperto in gestione ambientale e recupero del territorio

DESCRIZIONE PROFILO

Progettare e gestire 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

REFERENZIAZIONI

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT 2001

2.2.2.0 - ARCHITETTI, URBANISTI E SPECIALISTI DEL RECUPERO E DELLA CONSERVAZIONE DEL TERRITORIO

COMPETENZE

- **effettuare interventi per la gestione ambientale**

Conoscenze

Agenda 21
Elementi di botanica ambientale e applicata
Elementi di chimica
Elementi di ecologia
Elementi di fisica
Elementi di geologia
Elementi di idrologia
Elementi di matematica
Elementi di pedologia
Elementi di statistica
Elementi di zoologia
Geotecnica
Idraulica ambientale
Legislazione forestale
Legislazione in materia di tutela ambientale
Normativa sulla pianificazione del territorio
Normativa UNI EN ISO
Principi di sviluppo sostenibile

Abilità

Applicare tecniche di analisi cartografica del territorio
Applicare tecniche di analisi del territorio nelle sue componenti ambientali e antropiche
Applicare tecniche di analisi di elementi territoriali da cartografia IGM, foto aeree, immagini satellitari
Applicare tecniche di analisi statistica dei dati
Applicare tecniche di monitoraggio ambientale
Applicare tecniche di raccolta dati ambientali
Applicare tecniche di recupero ambientale
Utilizzare software GIS (sistemi informativi geografici)
Utilizzare software per la simulazione di impatto ambientale
Utilizzare strumenti di analisi sicurezza e qualità ambiente

17.11 Pianificatore dell'emergenza

DESCRIZIONE PROFILO

Il Pianificatore dell'emergenza è un professionista o un funzionario pubblico che ha sviluppato una competenza specifica nella valutazione dei rischi territoriali di origine naturale o legate all'attività dell'uomo, associando capacità di gestione ed organizzazione delle risorse, attraverso l'utilizzo di metodologie di analisi territoriale (modellazione di flussi di attività - flow-chart). Il prodotto della sua attività sono piani di emergenza di livello comunale, intercomunale o provinciale, che consentano un'efficace opera di contrasto delle emergenze da parte delle autorità di protezione civile preposte (Sindaci, Presidenti di Provincia o Prefetti, Presidente della Regione).

REFERENZIAZIONI

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT 2001

2.2.1.9 – ALTRI INGEGNERI ED ASSIMILATI

COMPETENZE

- **analizzare la pericolosità territoriale naturale o di provenienza antropica, individuando e definendo gli scenari di rischio connessi**

Conoscenze

Cartografia generale e tematica inerente le diverse tematiche

Concetti generali di pericolosità, vulnerabilità e rischio e specifici per i differenti fenomeni che possono interessare un territorio

Normativa specifica dei diversi ambiti di azione della protezione civile

Abilità

Applicare metodologie di analisi di pericolosità

Utilizzare strumenti informatici ed informativi evoluti (GIS, DataBase, web) per la produzione di cartografia e per l'organizzazione dei dati raccolti

- **individuare e definire le procedure di emergenza generiche e specifiche**

Conoscenze

Normativa specifica e generale, nazionale ed internazionale

Tecniche di comunicazione in emergenza

Tecniche e processi di pianificazione dell'emergenza

Abilità

Applicare metodologie di lavorare in team

Capacità sintesi e di semplificazione del linguaggio per la facile comprensione dei contenuti da parte di utenti finali non-tecnici

Gestire rapporti tecnico-istituzionali

Utilizzare tecniche di comunicazione efficace

Utilizzare tecniche di mediazione

Utilizzare tecniche di stesura del piano di emergenza

18. Servizi culturali e di spettacolo

18.21 Bibliotecario

DESCRIZIONE PROFILO

Garantire l'organizzazione e il funzionamento della biblioteca. Provvede agli acquisti, alla catalogazione, alla classificazione, alla tutela e alla conservazione del patrimonio documentario della biblioteca; gestisce il servizio di prestito secondo la normativa e il regolamento interno; fornisce informazioni e indicazioni agli utenti, orientandoli nell'attività di ricerca bibliografica e documentale; organizza e realizza eventi di promozione

REFERENZIAZIONI

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT 2001

2.5.4.5 - ARCHIVISTI, BIBLIOTECARI, CONSERVATORI DI MUSEI E SPECIALISTI ASSIMILATI

COMPETENZE

- **effettuare l'organizzazione e la conservazione delle raccolte librerie e documentali**

Conoscenze

Archivistica, bibliografia e biblioteconomia
Normativa dei beni e delle attività culturali
Teoria del restauro librario
Normativa in materia di biblioteche e archivi
Sistemi informativi per la gestione delle biblioteche

Abilità

Applicare procedure di archiviazione
Applicare tecniche per l'organizzazioni di archivi informatizzati
Applicare tecniche di primo intervento per la conservazione dei beni librari
Applicare tecniche di catalogazione libraria
Utilizzare software per la gestione di biblioteche

- **effettuare la gestione delle operazioni di prestito libri e assimilati**

Conoscenze

Archivistica, bibliografia e biblioteconomia
Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)
Normativa in materia di biblioteche e archivi
Sistemi informativi per la gestione delle biblioteche
Sistemi bibliotecari

Abilità

Applicare tecniche di ricerca bibliografica
Applicare tecniche di consultazione di banche dati documentali
Utilizzare software per la gestione di biblioteche
Applicare procedure per la gestione del prestito bibliotecario

- erogare il servizio di informazione e consulenza bibliografica

Conoscenze

Archivistica, bibliografia e biblioteconomia
Normativa in materia di biblioteche e archivi
Sistemi informativi per la gestione delle biblioteche
Sistemi bibliotecari
Procedure per la ricerca e la consultazione
Tecniche di ricerca bibliografica e documentale

Abilità

Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)
Applicare tecniche di ricerca bibliografica
Applicare tecniche di consultazione di banche dati documentali
Utilizzare software per la gestione di biblioteche

- effettuare la promozione della biblioteca

Conoscenze

Elementi di Marketing
Normativa dei beni e delle attività culturali
Normativa sull'organizzazione di eventi in spazi pubblici
Tecniche della comunicazione pubblicitaria
Elementi di budgeting
Processi organizzativi di eventi

Abilità

Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione
Applicare tecniche di pianificazione delle attività
Applicare tecniche di marketing operativo
Applicare tecniche di visual merchandising
Applicare modalità di organizzazione di eventi culturali

18.22 Curatore di mostre

DESCRIZIONE PROFILO

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.

REFERENZIAZIONI

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT 2001

3.4.4.3 - TECNICI DEI MUSEI, DELLE BIBLIOTECHE ED ASSIMILATI

COMPETENZE

- **effettuare l'organizzazione di un evento espositivo**

Conoscenze

Elementi di marketing culturale
Normativa sui beni e le attività culturali
Normativa sull'organizzazione di eventi in spazi pubblici
Processi organizzativi di eventi

Abilità

Applicare tecniche di organizzazione di eventi espositivi
Applicare tecniche di pianificazione delle attività
Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi
Utilizzare tecniche e metodologie del lavoro in équipe

- **effettuare la progettazione di un evento espositivo**

Conoscenze

Elementi di marketing culturale
Mercato dell'arte
Modelli di finanziamento delle attività culturali
Museografia
Museologia
Normativa dei beni e delle attività culturali
Normativa sull'organizzazione di eventi in spazi pubblici
Procedure e regolamenti per la circolazione delle collezioni museali
Storia del design
Storia dell'architettura
Storia della fotografia
Storia dell'arte

Abilità

Applicare criteri di selezione delle opere da esporre
Applicare tecniche di budgeting
Applicare tecniche di pianificazione delle attività
Applicare tecniche di selezione degli spazi espositivi

- **predisporre i materiali comunicativi, didattici e divulgativi di un evento espositivo**

Conoscenze

Elementi di marketing culturale
Tecniche di comunicazione e promozione culturale
Tecniche di media planning
Tecniche di redazione dei cataloghi d'arte

Abilità

Applicare tecniche di comunicazione efficace
Applicare tecniche di media planning
Applicare tecniche di realizzazione materiale didattico e informativo
Applicare tecniche di scrittura

18.23 Operatore servizi accoglienza e custodia museale

DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore servizi accoglienza e custodia museale effettua la vigilanza del patrimonio museale all'interno dei locali espositivi e nelle aree di pertinenza del museo e la prima accoglienza dei visitatori. Assicura il rispetto del regolamento del museo e delle disposizioni di sicurezza, segnalando ai responsabili eventuali anomalie nelle condizioni e nello stato di conservazione del patrimonio e nel funzionamento dei sistemi e dei dispositivi di sicurezza; svolge le funzioni connesse all'accesso del pubblico, regolando l'accesso alle sale dei flussi di visitatori; fornisce la prima informazione; distribuisce ed eventualmente vende i materiali informativi e promozionali del museo.

REFERENZIAZIONI

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT 2001

5.5.4.1 - PERSONALE ADDETTO ALLA CUSTODIA DI EDIFICI, IMPIANTI ED ATTREZZATURE

COMPETENZE

- **effettuare la custodia e la sorveglianza del patrimonio culturale e degli ambienti**

Conoscenze

Dispositivi di protezione nei musei
Metodologie di conservazione museale
Normativa sui beni culturali e paesaggistici e sulle attività culturali
Normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro
Strumentazione per il monitoraggio degli ambienti museali

Abilità

Applicare procedure di apertura e chiusura degli ambienti
Applicare procedure di gestione delle situazioni di emergenza
Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro
Applicare tecniche di sorveglianza
Segnalare difformità e problemi
Utilizzare i dispositivi di sicurezza
Utilizzare tecniche di manutenzione di materiali, strumenti, attrezzi, etc.

19. Servizi per le attività ricreative e sportive e la cura della persona

19.4 Gestore impianti sportivi

DESCRIZIONE PROFILO

Il Gestore e manutentore degli impianti sportivi garantisce il funzionamento della struttura al fine di offrire all'utente un servizio di qualità in un ambiente sicuro per la pratica delle discipline sportive. Si occupa di programmare la manutenzione ordinaria/straordinaria degli spazi esterni (p.e. nei campi da gioco, effettua la segnatura dei campi, ripara le reti da gioco ecc.) e dei locali interni (es. pulizia degli ambienti, manutenzione impianti tecnologici ecc.). Assicura al pubblico la fruibilità degli impianti e ne garantisce l'utilizzo nel rispetto delle norme di sicurezza, cercando di ottimizzare l'utilizzo della struttura scegliendo opportunamente gli orari di apertura e intervenendo tempestivamente sulle infrastrutture e le attrezzature non funzionanti. Effettua la gestione amministrativa e l'organizzazione e la gestione del personale della struttura con l'obiettivo di massimizzare la sostenibilità economica della struttura.

REFERENZIAZIONI

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT 2001

1.3.1.9 - IMPRENDITORI, GESTORI E RESPONSABILI DI PICCOLE IMPRESE IN ALTRI SETTORI DI ATTIVITA' ECONOMICA

COMPETENZE

- **effettuare l'organizzazione dei servizi di un impianto sportivo**

Conoscenze

Discipline sportive
Elementi di contrattualistica fornitori
Elementi di gestione d'impresa
Elementi di organizzazione sportiva
Impiantistica sportiva
Normativa impianti sportivi
Principi di Customer Satisfaction
Procedure di convenzionamento pubblico/privato

Abilità

Applicare criteri di selezione fornitori
Applicare modalità di coordinamento del lavoro
Applicare tecniche di budgeting
Applicare tecniche di pianificazione delle attività
Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione

- **effettuare la gestione amministrativa di un impianto sportivo**

Conoscenze

Elementi di contabilità commerciale
Elementi di normativa fiscale e tributaria
Elementi di organizzazione sportiva

Abilità

Applicare procedure di registrazione documenti contabili
Applicare procedure per gestione pagamenti
Applicare tecniche di budgeting
Utilizzare modelli di gestione operativa attività commerciale
Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione

- **effettuare la gestione del personale di un impianto sportivo**

Conoscenze

Elementi di igiene ambientale
Elementi di manutenzione aree verdi
Impiantistica sportiva
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici
Procedure di gestione del personale
Procedure di manutenzione ordinaria di impianti sportivi

Abilità

Applicare modalità di coordinamento del lavoro
Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro
Applicare tecniche di gestione del personale
Applicare tecniche di motivazione risorse umane
Applicare tecniche di pianificazione delle attività

- **predisporre l'attività di comunicazione di un impianto sportivo**

Conoscenze

Discipline sportive
Elementi di marketing dei servizi
Normativa in materia di tutela della Privacy
Strategie di vendita
Tecniche promozionali

Abilità

Applicare tecniche di analisi di dati di mercato
Applicare tecniche di benchmarking
Applicare tecniche di budgeting
Applicare tecniche di marketing operativo
Applicare tecniche di pianificazione delle attività

21. Comunicazione, pubbliche relazioni, pubblicità

21.9 Organizzatore di eventi

DESCRIZIONE PROFILO

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 o 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.

REFERENZIAZIONI

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT 2001

3.4.1.2 - TECNICI DELL'ORGANIZZAZIONE DI FIERE, CONVEGNI ED ASSIMILATI

COMPETENZE

- **effettuare l'organizzazione di un evento**

Conoscenze

Caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi (allestimento, catering, interpretariato)

Elementi di budgeting

Elementi di contrattualistica fornitori

Elementi di economia della cultura

Normativa in materia di organizzazione di eventi

Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

Processi organizzativi di eventi

Profili professionali per eventi (presentatori, animatori, dj, vocalist ecc...)

Tecniche di pianificazione degli eventi

Tipologie di eventi per la comunicazione

Tipologie di location per convegni

Abilità

Applicare criteri di elaborazione preventivi

Applicare criteri di selezione fornitori

Applicare criteri di selezione location

Applicare la normativa prevista in materia di organizzazione eventi

Applicare modalità di coordinamento del lavoro

Applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene sul lavoro

Applicare tecniche di analisi dei costi

Applicare tecniche di definizione ordini commerciali

Applicare tecniche di pianificazione delle attività

- **predisporre l'attività di comunicazione di un evento**

Conoscenze

Elementi di comunicazione

Elementi di marketing

Media per la comunicazione pubblicitaria
Tecniche di analisi e segmentazione del target
Tecniche di media planning
Tendenze grafiche

Abilità

Applicare tecniche di comunicazione efficace
Applicare tecniche di marketing strategico
Applicare tecniche di media planning
Utilizzare un linguaggio grafico all'avanguardia

22. Marketing, commerciale, acquisti

22.17 Responsabile Customer care

DESCRIZIONE PROFILO

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.

REFERENZIAZIONI

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT 2001

3.3.3.6 - TECNICI DELLA PUBBLICITA' E DELLE PUBBLICHE RELAZIONI

COMPETENZE

- **Effettuare la restituzione dei risultati di rilevazione della soddisfazione del cliente-utente**

Conoscenze

Comunicazione d'impresa
Elementi di comunicazione interna
Nozioni di qualità del servizio
Principi di customer care

Abilità

Applicare tecniche di analisi dati di Customer satisfaction
Applicare tecniche di analisi della qualità del servizio erogato
Applicare tecniche di redazione di report di ricerca

23. Amministrazione, contabilità, segreteria

23.2 Operatore d'ufficio

DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore d'ufficio gestisce i flussi informativi di corrispondenza in entrata ed in uscita, la registrazione, protocollazione ed archiviazione di documenti amministrativi e contabili, la redazione di testi amministrativi o commerciali. Questa figura è presente in buona parte delle organizzazioni private o pubbliche, di piccole o di grandi dimensioni, e può assumere diverse denominazioni in funzione dei livelli di autonomia, responsabilità e qualificazione.

REFERENZIAZIONI

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT 2001

4.1.1.4 - PERSONALE DI SEGRETERIA

COMPETENZE

- **gestire le comunicazioni in entrata ed uscita (posta e protocollo)**

Conoscenze

Funzionalità e caratteristiche del centralino

Sistemi di archiviazione dati

Tecniche per il back up dei dati

Abilità

Applicare procedure di archiviazione

Applicare procedure di protocollazione documenti

Applicare procedure di registrazione documenti contabili

Applicare tecniche di predisposizione mailing list

Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico

Utilizzare lo scanner

Utilizzare modalità di smistamento della posta

Utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi)

Utilizzare stampanti professionali

Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice)

23.5 Centralinista

DESCRIZIONE PROFILO

La 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.

REFERENZIAZIONI

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT 2001

4.2.2.3 - CENTRALINISTI E TELEFONISTI

COMPETENZE

- **provvedere all'accoglienza delle persone in visita presso l'azienda**

Conoscenze

Elementi di comunicazione interpersonale
Inglese
Nozioni di qualità del servizio
Piano di sicurezza aziendale
Principi di Customer Satisfaction

Abilità

Applicare tecniche di accoglienza della clientela
Applicare tecniche di ascolto attivo
Applicare tecniche di comunicazione efficace
Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico

- **realizzare lo smistamento delle telefonate**

Conoscenze

Elementi di telefonia di base
Funzionalità e caratteristiche del centralino
Inglese
Nozioni di qualità del servizio
Principi di Customer Satisfaction

Abilità

Applicare tecniche di comunicazione telefonica
Applicare tecniche di filtro telefonate
Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico
Utilizzare sistemi di navigazione internet
Utilizzare software elaborazione testi (Word o analoghi)
Utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi)
Utilizzare software specifici gestione centralino (Jaws e Zoom Test)

23.7 Archivistà amministrativo

DESCRIZIONE PROFILO

L'Archivistà amministrativo è una figura segretariale dedicata alla gestione della documentazione; le sue attività possono comprendere la protocollazione, classificazione e archiviazione dei documenti, la digitalizzazione del materiale e la creazione di file di dati con l'utilizzo di appositi software. Inoltre, l'archivistà è chiamato a fornire assistenza agli utenti interessati alla consultazione del materiale documentario, nel rispetto della normativa in materia di tutela dei dati personali e delle procedure dell'organizzazione in cui opera.

REFERENZIAZIONI

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT 2001

4.1.4.1 - PERSONALE ADDETTO AD ARCHIVI, SCHEDARI ED ASSIMILATI

COMPETENZE

- **effettuare l'archiviazione di documenti**

Conoscenze

Elementi di diritto amministrativo
Normativa in materia di tutela della Privacy

Abilità

Applicare metodi di catalogazione
Applicare procedure di archiviazione
Applicare procedure di protocollazione documenti
Applicare tecniche di classificazione documentale
Applicare tecniche per l'organizzazioni di archivi informatizzati
Utilizzare lo scanner
Utilizzare software archiviazione dati

23.9 Operatore inserimento dati

DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore inserimento dati si occupa di digitalizzare, con l'utilizzo del PC e di appositi software, dati di diversa tipologia (contabili, finanziari, statistici, commerciali...), derivanti dalle attività svolte dall'organizzazione in cui opera. Si tratta, quindi, di una figura che dà 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.

REFERENZIAZIONI

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT 2001

4.1.1.2 - OPERATORI SU MACCHINE DI CALCOLO E DI ELABORAZIONE DATI

COMPETENZE

- **effettuare l'inserimento elettronico di dati**

Conoscenze

Procedure di archiviazione dati

Abilità

Utilizzare software archiviazione dati
Utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi)
Utilizzare software gestione di database (Access o analoghi)

26. Ricerca personale e servizi per il lavoro

26.1 Orientatore

DESCRIZIONE PROFILO

L'Orientatore interviene nel processo di orientamento dell'utente: studente in uscita dal mondo dell'istruzione-formazione, lavoratore in cerca di altra occupazione, disoccupato o inoccupato. Le principali attività in cui è coinvolta la figura sono: accoglienza, colloquio, definizione del piano di azione individuale attraverso un progetto professionale personalizzato e condiviso, ed eventualmente ricerca attiva e inserimento lavorativo.

REFERENZIAZIONI

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT 2001

3.4.5.3 - TECNICI DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E DI ORIENTAMENTO SCOLASTICO E PROFESSIONALE

COMPETENZE

- **effettuare colloqui di orientamento**

Conoscenze

Metodi di valutazione del potenziale e delle prestazioni
Metodologie di analisi delle competenze
Metodologie di orientamento
Normativa in materia di immigrazione
Normativa sui Servizi per l'Impiego (SPI)
Normativa sul diritto-dovere all'istruzione e alla formazione
Normativa sull'invalidità e l'handicap
Nozioni di diritto del lavoro
Sistema dell'istruzione, della formazione e del lavoro
Sistemi per l'incrocio D/O di lavoro

Abilità

Applicare tecniche di ascolto attivo
Applicare tecniche di bilancio di competenze
Applicare tecniche di gestione dei colloqui di orientamento
Applicare tecniche di gestione di gruppi di orientamento
Applicare tecniche di interazione con Borsa Continua Nazionale del Lavoro (BCNL)
Applicare tecniche di valutazione del potenziale risorse umane

27. Amministrazione pubblica

27.1 Funzionario statistico

DESCRIZIONE PROFILO

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

REFERENZIAZIONI

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT 2001

2.1.1.3 - MATEMATICI E STATISTICI E PROFESSIONI CORRELATE

COMPETENZE

- predisporre elaborati e informazioni statistiche

Conoscenze

Elementi di progettazione dei data base
Metodologie della ricerca quantitativa
Statistica descrittiva
Statistica inferenziale
Tecniche di ponderazione

Abilità

Applicare procedure di gestione ordinaria di una base dati
Applicare tecniche di analisi database
Applicare tecniche di analisi statistica dei dati
Applicare tecniche di redazione di report
Applicare tecniche di ricerca ed estrazione di informazioni
Utilizzare software analisi ed elaborazione statistica dei dati (SPSS o analoghi)
Utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi)
Utilizzare software GIS (sistemi informativi geografici)
Utilizzare strumenti di estrazione e analisi dei dati

27.2 Addetto alla comunicazione al pubblico

DESCRIZIONE PROFILO

L'Addetto alla comunicazione al pubblico gestisce il 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. In particolare si occupa di fornire assistenza ai bisogni/attese del cliente-utente, aggiornare e implementare il sistema di raccolta e pubblicazione delle informazioni, raccogliere dati e informazioni sul grado di soddisfazione dell'utenza e sui bisogni della popolazione, collaborare alla ricaduta organizzativa degli stessi in funzione del miglioramento in termini di servizi/ procedure interne per rispondere a attese, bisogni, reclami attesi e censiti sull'utenza

REFERENZIAZIONI

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT 2001

4.2.2.1 - ADDETTI ALL'ACCOGLIENZA ED ASSIMILATI

COMPETENZE

- **effettuare la gestione del sistema di informazione di un servizio pubblico**

Conoscenze

Elementi di comunicazione interna
Elementi di comunicazione pubblica
Evoluzione normativa e riforma della P.A
Normativa in materia di comunicazione pubblica
Normativa in materia di tutela della Privacy
Principi della comunicazione attraverso stampa
Principi della comunicazione con le nuove tecnologie
Principi di accessibilità web
Principi di usabilità web
Tecnologie per l'informazione

Abilità

Applicare modalità di verifica delle informazioni
Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza
Applicare tecniche di comunicazione in contesti interculturali
Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)
Applicare tecniche di scrittura
Applicare tecniche di web writing
Applicare tecniche per l'organizzazioni di archivi informatizzati
Utilizzare dispositivi di comunicazione in rete
Utilizzare sistemi di content management

- **fornire assistenza ai bisogni/attese del cliente-utente**

Conoscenze

Elementi di customer care
Elementi di teoria della comunicazione
Principi di Customer Satisfaction

Abilità

Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente
Applicare procedure di gestione reclami
Applicare tecniche di accoglienza della clientela
Applicare tecniche di ascolto attivo
Applicare tecniche di comunicazione interpersonale
Applicare tecniche di comunicazione telefonica
Utilizzare software gestionali per l'interrogazione di banche dati
Utilizzare software gestione attività di call center

30. Studi tecnici, ingegneria, architettura

30.3 Topografo

DESCRIZIONE PROFILO

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

REFERENZIAZIONI

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT 2001

3.1.2.5 - TECNICI DELLE COSTRUZIONI CIVILI ED ASSIMILATI

COMPETENZE

- **effettuare rilevazioni topografiche di un terreno**

Conoscenze

Diritto urbanistico
Elementi di urbanistica
Fotogrammetria digitale e analisi di immagini
Simbologia disegno topografico
Strumenti elettronici per rilevamento topografico
Strumenti satellitari per rilevamento topografico
Telerilevamento satellitare
Topografia e cartografia

Abilità

Applicare metodologie di rilevamento di una mappa topografica
Applicare tecniche di elaborazione dati di cartografia territoriale
Applicare tecniche di elaborazione dati di rilievi edili
Applicare tecniche di rilevazione del territorio in edilizia
Utilizzare strumenti topografici

- **effettuare rilevazioni topografiche per aggiornamento catastale**

Conoscenze

Diritto urbanistico
Elementi di urbanistica
Fotogrammetria digitale e analisi di immagini
Simbologia disegno topografico
Software applicativi per aggiornamento catastale
Software applicativi per consultazione banca dati catastale
Strumenti elettronici per rilevamento topografico
Strumenti satellitari per rilevamento topografico
Telerilevamento satellitare
Topografia e cartografia

Abilità

Applicare metodologie di rilevamento di una mappa topografica

Applicare procedure per aggiornamento di una mappa catastale

Utilizzare strumenti topografici