

Serie Ordinaria n. 15 - Giovedì 14 aprile 2022

## D.G. Formazione e lavoro

**D.d.u.o. 11 aprile 2022 - n. 4846****Aggiornamento del quadro regionale degli standard professionali di Regione Lombardia con l'inserimento di nuovi profili e nuove competenze**

LA DIRIGENTE DELLA U.O.

ACCREDITAMENTI REGOLE E CONTROLLI

Richiamate:

- la legge regionale 6 agosto 2007 n. 19 «Norme sul sistema educativo di istruzione e formazione della Regione Lombardia»
- la legge regionale 28 settembre 2006 n. 22 «Il mercato del lavoro in Lombardia», ed in particolare l'art.8 che istituisce la Commissione Regionale per le Politiche del Lavoro e della Formazione (di seguito CRPLF), quale sede concertativa con funzioni di proposta, progettazione, valutazione e verifica rispetto alle linee programmatiche e alle politiche attive del lavoro, dell'istruzione e della formazione;
- la legge regionale 5 ottobre 2015, n. 30 «Qualità, innovazione ed internazionalizzazione nei sistemi di istruzione, formazione e lavoro in Lombardia. Modifiche alle ll.rr. 19/2007 sul sistema di istruzione e formazione e 22/2006 sul mercato del lavoro»;

Visti

- il d.d.u.o. n. 6146 del 18 giugno 2009 «Adozione della procedura per l'aggiornamento del quadro regionale degli standard professionali della regione Lombardia»;
- il d.d.u.o. n. 11809 del 23 dicembre 2015 «Nuovo repertorio regionale delle qualificazioni professionali denominato «Quadro regionale degli standard professionali», in coerenza con il repertorio nazionale e con il sistema nazionale di certificazione delle competenze»;

Atteso che col richiamato d.d.u.o. n. 11809 del 23 dicembre 2015 sono stati approvate, tra l'altro, le competenze della sezione «competenze di base» con apposito allegato 3;

Richiamato il d.d.u.o. n. 12453 del 20 dicembre 2012 «Approvazione delle indicazioni regionali per l'offerta formativa relativa a percorsi professionalizzanti di formazione continua, permanente, di specializzazione, abilitante e regolamentata» che stabilisce che «I contenuti di apprendimento dei percorsi e delle azioni di formazione permanente, continua e di specializzazione regionale, con esclusione dei percorsi di IFTS, per cui vale la specifica regolamentazione nazionale, sono definiti, in rapporto agli specifici fabbisogni di competenze del mercato del lavoro territoriale, dagli standard professionali del Quadro Regionale degli Standard Professionali (QRSP). Il riferimento ai contenuti standard professionali regionali costituisce condizione per i processi di progettazione formativa, validazione e certificazione delle competenze sviluppate nell'ambito dell'offerta professionalizzante, secondo i livelli di qualificazione previsti dal framework europeo»;

Vista la seduta della sottocommissione del QRSP del giorno 24 marzo 2022 regolarmente convocata in data 17 marzo 2022 con il seguente ordine del giorno:

1. Informativa su realizzazione dei percorsi in modalità FAD/E-learning al termine del periodo di emergenza sanitaria.
2. Informativa emergenza Ucraina
3. Valutazione su competenze chiave per l'apprendimento rintracciabili nel QRSP, in rapporto ai percorsi per la Riattivazione previsti dal PAR GOL Lombardia di cui alla d.g.r. 6006/2022 (sono state trasmesse a proposito le nuove competenze di base, un raffronto con le competenze di base attualmente presenti nel QRSP e una scheda riepilogativa)
4. Proposte di nuovi profili professionali
  - a. Addetto alla pulizia di sistemi di evacuazione fumi in impianti a biomassa - Spazzacamino (Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica);
  - b. Home Stager (Sevizi di distribuzione commerciale);

Considerato che nella seduta del 24 marzo si è proceduto:

- ad approvare le nuove competenze di base di cui al punto 3 dell'ordine del giorno;
- ad approvare i profili di Addetto alla pulizia di sistemi di evacuazione fumi in impianti a biomassa Spazzacamino (Meccanica, produzione e manutenzione di macchi-

ne, impiantistica) e Home Stager (Sevizi di distribuzione commerciale);

Atteso che le nuove competenze di base nonché i due profili professionali approvati con il presente decreto saranno inseriti nell'offerta formativa regionale di formazione continua, permanente e di specializzazione;

Vista la legge regionale del 7 luglio 2008 n. 20 «Testo unico delle leggi regionali in materia di organizzazione e personale», nonché i provvedimenti organizzativi della XI Legislatura;

DECRETA

1) di approvare, a seguito delle determinazioni della sottocommissione QRSP del 24 marzo:

a) l'allegato A parte integrante e sostanziale del presente decreto «Nuovi profili professionali approvati nella sottocommissione del 24 marzo 2022» con i seguenti profili professionali:

- Addetto alla pulizia di sistemi di evacuazione fumi in impianti a biomassa Spazzacamino nell'Area Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica)
- Home Stager nell'Area Sevizi di distribuzione commerciale;

b) l'allegato B parte integrante e sostanziale del presente provvedimento «Sezione competenze di base»

2) di stabilire che l'allegato B del presente provvedimento va a sostituire la sezione competenze di base di cui all'allegato 3 del d.d.u.o. n. 11809 del 23 dicembre 2015;

3) di stabilire che i nuovi profili professionali e le competenze di base di cui agli allegati A e B saranno disponibili nell'Offerta Formativa Regionale di formazione continua, permanente e di specializzazione;

4) di pubblicare il presente provvedimento sul BURL e all'interno del sito [www.regione.lombardia.it](http://www.regione.lombardia.it) nell'area dedicata al Quadro Regionale degli Standard Professionali di Regione Lombardia.

5) di attestare che il presente atto non è soggetto agli obblighi di pubblicazione di cui agli artt. 26 e 27 del d.lgs. 33/2013.

La dirigente  
Rosa Castriotta

\_\_\_\_\_ • \_\_\_\_\_

ALLEGATO A

# “Quadro Regionale degli Standard Professionali”

**Nuovi profili professionali approvati nella  
Sottocommissione del 24 marzo 2022**

## 6.34 ADDETTO ALLA PULIZIA DI SISTEMI DI EVACUAZIONE FUMI IN IMPIANTI A BIOMASSA - SPAZZACAMINO

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Addetto alla pulizia di sistemi di evacuazione fumi in impianti a biomassa – Spazzacamino - esegue la pulizia del sistema di evacuazione dei prodotti di combustione (SEPC) di impianti alimentati da biomassa, dal punto di uscita del generatore allo sbocco in atmosfera. Il profilo dello spazzacamino non rientra tra quelli per i quali è prevista l'abilitazione ai sensi del DM 37/2008.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7143 Intonacatori di facciate e spazzacamini

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.1.3.6.2 Installatori di impianti termici nelle costruzioni civili

6.1.5.1.0 - Operai addetti ai servizi di igiene e pulizia

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

43.22.01 Installazione di impianti idraulici, di riscaldamento e di condizionamento dell'aria (inclusa manutenzione e riparazione) in edifici o in altre opere di costruzione

**ADA.10.04.12** Installazione/manutenzione di impianti di camini e canne fumarie

### COMPETENZA

Verificare la fattibilità dell'intervento di pulizia di camini e canne fumarie in condizioni di sicurezza, individuando eventuali anomalie e criticità

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Cenni di disegno tecnico, simbologie e rappresentazioni tipiche del settore, di chimica e fisica legati alla combustione e composizione delle emissioni dei fumi nei vari generatori  
Materiali e tecniche costruttive dei camini sistema e dei camini compositi e relativa documentazione associata alla realizzazione del sistema di evacuazione dei prodotti della combustione (dichiarazione di conformità, libretto di uso e manutenzione, targa fumi, rapporto di pulizia)  
Informazioni contenute nel libretto di impianto, catasti informatici e modalità di accesso  
Cenni alle tipologie, caratteristiche e principi di funzionamento delle varie tipologie di generatori a biomassa che possono essere allacciati al camino (camino aperto, camino chiuso, stufa a fuoco continuo, stufa ad accumulo, stufa costruita sul posto, stufa a pellet, cucina economica, termocucina, termocamini, termostufe, caldaie a legna, caldaie a pellet)  
Tecniche di individuazione dell'impianto oggetto di intervento (esame visivo, lampade, videispezione, fumogeni)  
Concetti di strumenti e tecniche per la misura del tiraggio del sistema, della depressione nel locale, della tenuta del sistema  
Principali metodologie non invasive per individuare eventuali ostruzioni, rotture, allacciamenti multipli, sviluppo prevalentemente verticale del sistema, umidità, grado di incrostazione

#### Abilità

Applicare tecniche per Individuare la tipologia e le caratteristiche dell'apparecchio installato e del sistema di evacuazione dei prodotti della combustione  
Applicare tecniche per leggere e interpretare la documentazione tecnica relativa all'impianto  
Applicare tecniche di rilievo dimensionale  
Applicare procedure per effettuare le principali indagini strumentali  
Applicare tecniche per identificare difformità riscontrate nel sistema di evacuazione dei fumi o nella formazione della fuliggine  
Applicare tecniche per Individuare eventuali criticità e malfunzionamenti del sistema installato  
Applicare metodi per restituire al cliente gli esiti dell'intervento di pulizia

Cenni di strumenti e tecniche per eseguire la misura del CO per eseguire la prova di combustione

Cenni al DM 37/08 relativamente alle abilitazioni e lavori che si possono eseguire sull'impianto non essendone in possesso e alle normative e leggi specifiche del settore

Cenni alle attività che si possono eseguire sull'impianto in conformità a quanto previsto dal D.M. 37/2008 e dalle normative e leggi specifiche del settore

## COMPETENZA

Eseguire la pulizia di camini e canne

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Organizzazione e funzionalità degli spazi operativi

Tecniche di montaggio, smontaggio e pulizia delle opere provvisorie e predisposizione all'uso e manutenzione di attrezzature in cantiere (spazzole, aspo, trapano, aspiratori)

Procedure, attrezzature e sistemi efficaci per la rimozione del residuo e adatte a garantire la sicurezza dell'operatore, degli utenti (aspiratore con idoneo sistema filtrante, contenitori, teli protettivi)

Attrezzature adatte ad eseguire la pulizia e rimozione dei depositi carboniosi dalle pareti interne e di eventuali ostruzioni del condotto fumario dall'alto e dal basso e dei canali da fumo (corda, terminale a percussione, aspo, aste, sonda cardanica o altro sistema rotante, spazzole e utensili di varie tipologie)

Procedure di controllo del lavoro svolto e dell'integrità del camino (videoispezione)

Regole e metodiche per la selezione, trasporto e smaltimento differenziato dei rifiuti prodotti nell'attività di pulizia

Norme sulla sicurezza e la prevenzione degli infortuni nei cantieri, sui rischi specifici e professionali del settore e conoscenza dei DPI conformi alla legislazione vigente

### Abilità

Applicare tecniche di montaggio e smontaggio delle opere provvisorie e utilizzare le procedure per la predisposizione degli spazi di cantiere

Utilizzare gli strumenti e le attrezzature adatte al tipo di sistema da pulire e adottare tecniche e metodi per l'ordinaria manutenzione

Applicare tecniche di rimozione dei depositi carboniosi dalle pareti interne del condotto fumario e di eventuali ostruzioni

Applicare tecniche per controllare il lavoro svolto e per ripristinare la funzionalità delle componenti oggetto delle attività di pulizia

Applicare tecniche di trasporto e smaltimento dei residui, di corpi estranei e dei rifiuti

Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e applicare le procedure di sicurezza rivolte a sé, ai colleghi e agli altri

## COMPETENZA

Gestire i rapporti con il cliente provvedendo al rilascio dei rapporti di pulizia nel rispetto della normativa in vigore

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Tecniche di redazione dei rapporti di pulizia in conformità alle norme

Procedure da seguire nell'eventualità di riscontrare situazioni non a norma e/o pericolose

Principali caratteristiche e aspetti delle biomasse da utilizzare, dei materiali e tecnologie dei vari tipi di generatori.

Principali impatti della combustione domestica della biomassa legnosa in termini di qualità dell'aria e inquinamento atmosferico e relativa influenza delle buone pratiche di gestione e manutenzione su salute e ambiente

Meccanismi locali e nazionali di incentivazione per migliorare l'efficienza dei generatori a biomassa

Principi generali del processo comunicativo, comunicazione efficace e negoziazione

### Abilità

Applicare tecniche per compilare il rapporto di pulizia

Applicare procedure per segnalare al committente e alle autorità competenti eventuali situazioni critiche

Applicare metodi per individuare i comportamenti non corretti dell'utente

Applicare tecniche per fornire informazioni di carattere generale sull'impianto e sulle "buone pratiche" per la corretta combustione della legna

Applicare procedure per consigliare l'eventuale intervento di un tecnico specializzato per valutazioni e interventi specifici

## 17.19 HOME STAGER

### DESCRIZIONE PROFILO

Home Stager è un profilo professionale del settore immobiliare. Gestisce l'insieme delle attività finalizzate alla preparazione strategica di un immobile in relazione al mercato immobiliare di riferimento, in caso di compravendita o di locazione (privati o imprese) o comunque in caso di necessità di relooking/restyling degli spazi anche senza un cambio di proprietà o di destinazione di uso, siano essi residenziali o commerciali.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il profilo dell'Home Stager è riferito al settore immobiliare e turistico. Generalmente svolge la propria attività nell'ambito di società di property management o di agenzie immobiliari, di imprese di costruzione, di privati, professionisti, interior.

#### Collocazione organizzativa

Si interfaccia con personale del settore ricettivo-alberghiero, del settore arredo e design, con imprese di costruzione, con imprenditori, professionisti e artigiani in genere, con agenzie immobiliari, con property manager, con clientela privata.

### REFERENZIAZIONI

**Livello EQF: 4**

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3413 – Agenti immobiliari – Mediatori immobili

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.4.5. – agente immobiliare/agente di locazione

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

L 68.32.00 - Gestione di beni immobili per conto terzi

**ADA 12.02.04-** Servizio di Intermediazione per compravendita/affitto di immobili

### COMPETENZA

Effettuare l'analisi dell'immobile e del contesto

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Target, contest e territorio di riferimento  
 Caratteristiche del mercato immobiliare di riferimento  
 Fonti informazione relative alle quotazioni del mercato immobiliare di riferimento  
 Elementi di normativa urbanistico – edilizia  
 Normative vigenti per le destinazioni d'uso degli immobili

#### Abilità

Applicare tecniche per la gestione dei dati e delle informazioni relativi al mercato immobiliare di riferimento  
 Applicare tecniche di verifica dei valori di mercato degli immobili  
 Applicare tecniche per la verifica della superficie commerciale  
 Applicare tecniche per analizzare e valutare la documentazione relativa alla conformità tra scheda catastale e stato di fatto  
 Applicare tecniche di controllo qualità  
 Applicare tecniche di segmentazione della clientela

## COMPETENZA

Valorizzare e promuovere l'immobile per la promozione e la presentazione

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Elementi di scenografia  
 Elementi di fotografia di interni e di web publishing  
 Elementi di interior design  
 Normativa in materia di privacy anche rispetto alle immagini e agli elementi in esse contenute  
 Materiali, texture, tecniche e strumenti per la creazione del "mood board" e dell'"home book"  
 Elementi di illuminotecnica  
 Elementi di costo degli elementi di arredo  
 Elementi di comunicazione efficace  
 Elementi di marketing turistico e strategico  
 Elementi di branding  
 Principi di customer satisfaction  
 Principali tecnologie di web per gestione del blog

### Abilità

Applicare tecniche per l'individuare delle priorità di intervento  
 Applicare tecniche di ripresa fotografica e video idonee al web  
 Applicare tecniche di interior design  
 Applicare tecniche per la realizzazione del "mood board" e dell'"home book"  
 Applicare tecniche di analisi della luce naturale e artificiale negli ambienti  
 Applicare tecniche per la definizione dei prezzi degli interventi effettuati e degli elementi di arredo utilizzati  
 Applicare tecniche di storytelling e di content marketing  
 Applicare tecniche di marketing  
 Applicare tecniche di branding  
 Applicare tecniche di vendita e negoziazione  
 Applicare tecniche per la valutazione della customer satisfaction  
 Utilizzare tecnologie web per la gestione del blog

## COMPETENZA

Preparare l'immobile per la vendita, la locazione, il restyling

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Elementi di interior design  
 Percezione visiva e teoria del colore  
 Elementi di decluttering  
 Elementi di tecniche comportamentali  
 Materiali green ed eco compatibili  
 Elementi di psicologia  
 Elementi di tecniche di marketing emozionale e sensoriale  
 Principi di gestione del magazzino  
 Principi di gestione dei servizi di manutenzione, trasporto e noleggio di elementi di arredo

### Abilità

Applicare tecniche di interior design  
 Applicare tecniche di decorazione  
 Applicare tecniche di Apartment Therapy  
 Applicare tecniche di gestione dello stress  
 Utilizzo di materiale e tecniche eco-sostenibili  
 Applicare tecniche di ascolto  
 Applicare tecniche di personal shopping  
 Applicare tecniche di marketing emozionale e sensoriale  
 Utilizzare tecniche di erogazione dei servizi di manutenzione, trasporto, noleggio di elementi di arredo  
 Applicare tecniche di gestione del magazzino di arredi e complementi

## COMPETENZA

Gestire gli adempimenti amministrativi e operativi

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Normative vigenti di settore  
 Elementi di gestione di impresa  
 Elementi di comunicazione efficace

### Abilità

Applicare tecniche per la gestione della contrattualistica)  
 Applicare tecniche di verifica della documentazione inerente alla proprietà  
 Applicare tecniche per la gestione delle pratiche camerali  
 Applicare tecniche per la gestione della contabilità ordinaria e dei pagamenti  
 Applicare tecniche di budgeting e di controllo di gestione

ALLEGATO B



# “QUADRO REGIONALE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI”

**SEZIONE COMPETENZE DI BASE**



---

## INDICE

COMPETENZE ALFABETICHE FUNZIONALI – COMUNICAZIONE .....	
COMPETENZA LINGUISTICA .....	
COMPETENZE MATEMATICHE, SCIENTIFICHE E TECNOLOGICHE .....	
COMPETENZE STORICO – GEOGRAFICO – GIURIDICHE ED ECONOMICHE .....	
COMPETENZA DIGITALE.....	
COMPETENZE DI CITTADINANZA.....	





## COMPETENZE ALFABETICHE FUNZIONALI – COMUNICAZIONE

Le competenze alfabetiche funzionali indicano la capacità di individuare, comprendere, esprimere, creare e interpretare concetti, sentimenti, fatti e opinioni in forma sia orale, sia scritta, utilizzando la lingua italiana, linguaggi non verbali e materiali visivi, sonori e digitali. Esse implicano l'abilità di comunicare e relazionarsi efficacemente con gli altri in modo generativo e adeguato alle situazioni. Le competenze alfabetiche funzionali pongono attenzione al contesto in cui si sviluppa la comunicazione, in particolare modo a quello professionale.

Un atteggiamento positivo nei confronti di tali competenze comporta la disponibilità al dialogo critico e costruttivo, l'apprezzamento delle qualità estetiche e l'interesse a interagire con gli altri; implica la consapevolezza dell'impatto della lingua sugli altri e la necessità di utilizzarla in modo positivo e socialmente responsabile.

### COMPETENZA

Esprimersi e comunicare in lingua italiana in contesti personali, professionali e di vita

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Elementi di comunicazione interpersonale in contesti formali, organizzativi e professionali  
Strutture ed elementi fondamentali del sistema della lingua italiana: fonologia, morfologia, sintassi, lessico  
Elementi del patrimonio culturale letterario italiano nella prospettiva delle riflessioni sulla lingua e del suo uso  
Lessico professionale di settore  
Strutture essenziali dei testi funzionali  
Tecniche di produzione scritta, anche professionale

#### Abilità

Adottare specifiche strategie di lettura e interazione comunicativa in rapporto allo scopo e alla tipologia di comunicazione  
Comprendere testi orali e continui, non continui e misti di diversa complessità, finalità e tipologia, prodotti da una pluralità di canali comunicativi  
Identificare le informazioni e i diversi punti di vista di testi o fonti di diversa natura  
Applicare modalità di redazione di testi di diversa tipologia e funzione, anche di tipo professionale e in formato digitale

### COMPETENZA

Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana, secondo le esigenze comunicative nei vari contesti sociali, culturali, economici, tecnologici e professionali

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Funzioni, strumenti, codici e tecniche della comunicazione verbale e non verbale e loro connessione in contesti formali, organizzativi e professionali  
Strumenti e metodi per l'analisi, l'interpretazione di testi d'uso e letterari, l'approfondimento tematico e la documentazione tecnica  
Caratteristiche e convenzioni dei principali linguaggi specialistici  
Repertori dei termini tecnici e scientifici di settore  
Tecniche, lessico e tipologie testuali di presentazione professionale di sé stessi e di reporting

#### Abilità

Applicare forme differenziate di comunicazione interpersonale e gestione delle relazioni  
Esporre informazioni e argomentare tesi con registro e lessico adeguato a destinatario e contesto  
Confrontare tra loro documenti di vario tipo, (continui, non continui e misti), in formato cartaceo ed elettronico  
Interpretare e confrontare testi di vario tipo e forma, anche della tradizione letteraria, individuandone la struttura tematica e le caratteristiche di genere  
Applicare modalità di riscrittura intertestuale e inter-semiotica  
Utilizzare strumenti e tecniche specifiche per l'analisi e la valorizzazione di documenti tecnici  
Documentare le attività secondo procedura previste e criteri di tracciabilità



## COMPETENZA

Comunicare utilizzando semplici materiali visivi, sonori e digitali, con riferimento anche ai linguaggi e alle forme espressive artistiche e creative

### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Applicazioni di scrittura, calcolo, grafica digitale  
Linguaggi, forme testuali e caratteri della comunicazione multimediale  
Principali forme di espressione artistica ed elementi fondamentali di lettura delle opere d'arte  
Aspetti caratteristici del patrimonio ambientale e urbanistico e principali monumenti storico-artistici del proprio territorio

#### Abilità

Utilizzare applicazioni, tecniche e tecnologie digitali di presentazione di un progetto o prodotto  
Applicare tecniche di composizione di semplici testi multimediali  
Applicare criteri di lettura e interpretazione dei beni storici, culturali ed artistici, con particolare riferimento al proprio territorio  
Utilizzare semplici tecniche e strumenti delle arti visive (disegno, pittura, fotografia, grafica, cinema) per esprimere concetti, vissuti, esperienze

## COMPETENZA

Selezionare e utilizzare le forme di comunicazione visiva e multimediale con riferimento anche alle diverse forme espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete

### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Tecniche, lessico e strumenti per la comunicazione multimediale in ambito professionale  
Forme e tecniche di presentazione e comunicazione creativa e commerciale-pubblicitaria  
Normativa sulla privacy e sul diritto d'autore  
Caratteristiche più rilevanti e struttura di base dei linguaggi artistici e creativi (arti figurative, cinema, ecc..) italiani e di altri Paesi

#### Abilità

Identificare la forma multimediale più adatta alla comunicazione in relazione a target di riferimento, contesto e scopo  
Applicare tecniche di composizione e utilizzare testi multimediali per scopi tecnico-professionali  
Riconoscere e utilizzare i social network e i new media in rapporto a scopi sociali e tecnico-professionali



## COMPETENZA LINGUISTICA

La competenza linguistica esprime la capacità di utilizzare una o più lingue diverse da quella madre in modo appropriato ed efficace allo scopo di comunicare.

Essa condivide e presuppone le abilità principali della competenza alfabetica relativa alla lingua madre, concernenti la capacità di comprendere, esprimere e interpretare concetti, pensieri, sentimenti, fatti e opinioni in forma sia orale che scritta in una gamma appropriata di contesti sociali e culturali e in rapporto ai diversi scopi comunicativi. Nella competenza di IV° livello trovano collocazione elementi di padronanza che esprimono una maggiore autonomia ed elementi di microlingua specifica di settore. Nella competenza linguistica rientrano inoltre gli aspetti relativi alle dimensioni culturali degli altri Paesi e quelli dell'interculturalità.

Un atteggiamento positivo nei confronti della competenza linguistica comporta infatti l'apprezzamento della diversità culturale, nonché l'interesse e la curiosità per lingue diverse e per la comunicazione interculturale. Ciò presuppone anche un atteggiamento aperto e rispettoso verso il profilo linguistico individuale di ogni persona e verso le diverse manifestazioni dell'espressione culturale; atteggiamento positivo che comprende anche curiosità nei confronti del mondo, apertura per immaginare nuove possibilità e disponibilità a partecipare a esperienze culturali.

### COMPETENZA

Esprimersi e comunicare in lingua straniera in contesti personali, professionali e di vita

**Livello: A2 QCER**

#### Conoscenze

Strutture ed elementi basilari del sistema della lingua straniera: fonologia, morfologia, sintassi, lessico  
Principali tipi di interazione verbale e di registri linguistici  
Elementi di pragmatica: struttura del discorso, funzioni comunicative, modelli di interazione sociale  
Elementi di microlingua, lessico base, tipi e generi testuali dell'ambito professionale di riferimento  
Elementi di cultura e civiltà dei paesi di cui si studia la lingua

#### Abilità

Identificare i punti principali di semplici testi orali e scritti in lingua standard, relativi ad ambiti di interesse personale e generale,  
di attualità e attinenti all'ambito professionale  
Redigere semplici testi di diversa tipologia, relativi a situazioni di vita e professionali  
Sostenere una semplice conversazione formale e informale anche a distanza su argomenti familiari e di ambito professionale  
Comprendere i contenuti essenziali di messaggi, annunci semplici, documenti visivi in lingua standard  
Riflettere sui propri atteggiamenti in rapporto all'altro in contesti multiculturali

### COMPETENZA

Utilizzare i codici anche settoriali della lingua straniera...\*per comprendere le diverse tradizioni culturali in una prospettiva interculturale e interagire nei diversi contesti di studio e di lavoro [\*specificare]

**Livello: B1 QCER**

#### Conoscenze

Strutture ed elementi fondamentali del sistema della lingua straniera: fonologia, morfologia, sintassi, lessico  
Microlingua tecnico professionale specifica del settore di riferimento  
Tematiche interculturali e sociolinguistiche  
Aspetti della cultura e dell'identità del Paese straniero

#### Abilità

Identificare e utilizzare una gamma di strategie efficaci per comunicare con parlanti la lingua di culture diverse  
Comprendere in maniera globale e analitica testi scritti relativamente complessi, di diversa tipologia e genere, relativi ad ambiti di interesse personale e generale, ad argomenti di attualità e attinenti all'ambito professionale  
Utilizzare il lessico specifico e registri diversi in rapporto alle diverse situazioni sociali, su argomenti noti di interesse generale, di attualità e attinenti alla microlingua professionale  
Partecipare a conversazioni o discussioni, esprimendo e motivando il proprio punto di vista  
Redigere testi chiari e sufficientemente dettagliati, coerenti e coesi, adeguati allo scopo e al destinatario



## COMPETENZE MATEMATICHE, SCIENTIFICHE E TECNOLOGICHE

Le competenze matematico, scientifico-tecnologiche rappresentano la declinazione della relativa competenza chiave europea ed esprimono la capacità di spiegare il mondo che ci circonda sapendo identificare e risolvere in situazioni quotidiane e professionali le problematiche, nel rispetto delle disposizioni normative e contrattuali, traendo le conclusioni che siano basate su fatti comprovati, attraverso:

- l'applicazione di metodi adeguati di osservazione, di indagine e di procedure sperimentali propri delle scienze;
- la capacità di utilizzare linguaggi matematici e modelli formalizzati per definire e risolvere problemi reali;
- la capacità di comunicare anche con un linguaggio tecnico-scientifico specifico di settore le proprie osservazioni, i procedimenti seguiti e i ragionamenti che giustificano determinate conclusioni rispetto alle problematiche scientifiche specifiche dei processi del proprio ambito professionale.

Tali competenze includono la capacità di utilizzare strumenti, dati e metodi scientifici essenziali per raggiungere un obiettivo o per formulare una decisione o conclusione sulla base di elementi probanti e di evidenze; è il presupposto per lo sviluppo di una professionalità agita in modo efficace e consapevole e di un atteggiamento culturale orientato all'approccio scientifico.

Un atteggiamento positivo in relazione alla dimensione matematica si basa sul rispetto della scientificità e sulla disponibilità a cercare le cause e a valutarne la validità. Le competenze scientifiche implicano un atteggiamento di valutazione critica e curiosità, l'interesse per le questioni etiche e l'attenzione sia alla sicurezza, sia alla sostenibilità ambientale, in particolare per quanto concerne il progresso scientifico e tecnologico.

### COMPETENZA

Utilizzare concetti matematici, semplici procedure di calcolo e di analisi per descrivere e interpretare dati di realtà e per risolvere situazioni problematiche di vario tipo legate al proprio contesto di vita quotidiano e professionale

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Calcolo numerico e calcolo letterale  
Linguaggio naturale e simbolico  
Il piano cartesiano, le funzioni di proporzionalità diretta e inversa e la loro rappresentazione  
Strategie risolutive di un problema; proporzioni, percentuali, equazioni e disequazioni di primo grado, sistemi di equazioni e disequazioni e loro interpretazione geometrica  
Nozioni fondamentali di geometria euclidea  
Elementi di statistica descrittiva  
Elementi di probabilità  
Complementi di matematica di settore

#### Abilità

Utilizzare strumenti e procedure di calcolo e il concetto di approssimazione per affrontare problemi di vario tipo del proprio contesto  
Descrivere situazioni reali attraverso il linguaggio e le forme di rappresentazione formale della matematica  
Individuare e rappresentare relazioni e funzioni  
Risolvere e interpretare graficamente equazioni, disequazioni, sistemi di equazioni e disequazioni  
Riconoscere caratteri qualitativi, quantitativi, discreti e continui  
Applicare i concetti base di probabilità e riconoscere eventi incompatibili e compatibili, dipendenti e indipendenti

### COMPETENZA

Utilizzare concetti e semplici procedure scientifiche per leggere fenomeni e risolvere semplici problemi legati al proprio contesto di vita quotidiano e professionale, nel rispetto dell'ambiente

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Principali forme di energia e leggi fondamentali alla base delle trasformazioni energetiche  
Elementi fondamentali e significato di ecosistema e sviluppo sostenibile  
Caratteristiche basilari relative alla struttura degli esseri viventi in relazione all'ambiente  
Elementi di base dell'area scientifica e di settore: linguaggi, concetti, principi e metodi di analisi e ricerca  
Fasi del processo tecnologico e metodo della progettazione: elementi base  
I principali inquinanti presenti nell'ambiente e la loro origine

#### Abilità

Osservare, descrivere e interpretare un fenomeno naturale o un sistema artificiale mediante un metodo e un linguaggio scientifico appropriati  
Identificare i fenomeni connessi ai processi del proprio settore che possono essere indagati ed affrontati in modo scientifico  
Riconoscere e analizzare le principali criticità ecologiche connesse all'ambiente e al proprio ambito professionale  
Applicare il metodo della progettazione per la risoluzione di semplici problemi pratici



## COMPETENZA

Rappresentare la realtà e risolvere situazioni problematiche di vita e del proprio settore professionale avvalendosi degli strumenti matematici fondamentali e sulla base di modelli e metodologie scientifiche

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Applicazioni, strumenti, tecniche e linguaggi per l'elaborazione, la rappresentazione e la comunicazione di dati, procedure e risultati  
Strategie matematiche connesse all'interpretazione, rappresentazione e risoluzione di dimensioni e problemi degli specifici contesti professionali  
Principali modelli scientifici connessi ai processi /prodotti/servizi degli specifici contesti professionali  
Scienza e tecnologia: impatto sulla vita sociale e dei singoli e ruolo per uno sviluppo equilibrato e compatibile  
Principali innovazioni scientifiche e tecnologiche del settore professionale

### Abilità

Identificare e applicare nei processi e nelle attività proprie del settore professionale strategie matematiche, strumenti e metodi di analisi scientifica  
Elaborare rapporti documentali utilizzando il linguaggio logico matematico e scientifico  
Utilizzare indicatori di efficacia, di efficienza e di qualità di prodotti o servizi  
Utilizzare linguaggi tecnici e matematico-scientifici specifici



## COMPETENZE STORICO – GEOGRAFICO – GIURIDICHE ED ECONOMICHE

Le competenze storico-geografico-giuridiche ed economiche, nella prospettiva dell'apprendimento permanente ed in forte connessione con le competenze matematico scientifiche, sociali, civica, di apprendimento e imprenditoriali implicano strumenti di lettura della realtà e operativi che consentono di partecipare in modo responsabile, efficace e costruttivo alla vita sociale e lavorativa.

Tra questi:

- la capacità di cogliere l'origine e le peculiarità delle forme storico-sociali, economiche e giuridiche che sottendono e spiegano permanenze e mutamenti nell'evoluzione dei processi e dei sistemi economico-produttivi, con riferimento anche a quelli territoriali e di settore;
- la comprensione dei codici di comportamento propri dei diversi ambienti dello spazio sociale, in particolare in quello lavorativo; la padronanza dei concetti e degli strumenti di base riguardanti i gruppi e le organizzazioni sociali, in particolare il contesto organizzativo aziendale e le comunità professionali e le forme di regolamentazione del lavoro;
- atteggiamenti fondati sulla partecipazione, collaborazione, assertività e integrità;
- la capacità di tradurre le idee in azione attraverso una maggiore conoscenza e consapevolezza del contesto nel quale si è chiamati a operare, per coglierne le opportunità di apprendimento personali e professionali.

Tali competenze implicano atteggiamenti che esprimono capacità partecipativa, collaborazione, assertività e integrità; esse coinvolgono altresì l'interesse per le questioni etiche e sociali, nonché l'attenzione sia alla sicurezza, sia alla sostenibilità ambientale.

### COMPETENZA

Identificare la cultura distintiva e le opportunità del proprio ambito lavorativo, nel contesto e nel sistema socioeconomico territoriale e complessivo

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Caratteri fondamentali del mercato del lavoro in ambito nazionale ed internazionale  
Regole che governano l'economia, principali soggetti del sistema economico e servizi del proprio territorio  
Elementi del sistema, dell'organizzazione e della cultura aziendale  
Principali strumenti per la gestione delle transazioni economico-finanziarie  
Servizi e tecniche di ricerca attiva del lavoro

#### Abilità

Identificare le caratteristiche principali e i fattori fondamentali che regolano l'economia e il mercato del lavoro  
Identificare le opportunità lavorative del sistema socioeconomico di appartenenza  
Identificare i principali strumenti e le modalità di gestione del denaro in rapporto al suo valore e alle finalità d'uso  
Individuare i settori economici e le principali strutture e funzioni aziendali

### COMPETENZA

Utilizzare nel proprio ambito professionale i principali strumenti e modelli relativi all'economia, alla gestione aziendale e all'organizzazione dei processi lavorativi

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Principali modelli di economia  
Modelli organizzativi aziendali e relativi processi funzionali; organigramma e relazioni tra ruoli e funzioni  
Concetto di finanza, risparmio, assicurazione, previdenza e relativi servizi  
Lavoro indipendente, autonomo e Imprenditoria  
Servizi di rete a supporto della comunicazione aziendale  
Protocolli di lavoro, manuali tecnici e certificazioni aziendali relative a qualità, ambiente e sicurezza  
Metodologie, attività e fasi di elaborazione, documentazione, e monitoraggio e rappresentazione di un progetto

#### Abilità

Cogliere la specifica identità professionale dell'ambito e del ruolo lavorativo di riferimento  
Utilizzare strumenti di analisi e descrizione dell'organizzazione aziendale e dei processi di lavoro  
Applicare tecniche di descrizione, documentazione e monitoraggio di un progetto, di una commessa o ordine di lavoro, di erogazione di un servizio  
Utilizzare tecniche di analisi statistica nel controllo della produzione di beni e servizi



## COMPETENZA

Leggere il proprio territorio e contesto storico-culturale e lavorativo, in una dimensione diacronica attraverso il confronto fra epoche e in una dimensione sincronica attraverso il confronto fra aree geografiche e culturali

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Le periodizzazioni fondamentali della storia mondiale  
I principali fenomeni storici e le coordinate spazio-temporali che li determinano  
I principali fenomeni sociali, economici e le principali tappe dello sviluppo dell'innovazione tecnico-scientifica che caratterizzano il mondo contemporaneo  
I principali eventi e processi di trasformazione sociale culturale ed economica che caratterizzano l'Italia e l'Europa  
Le diverse tipologie di fonti e il "territorio" come fonte storica  
Elementi di storia locale: principali eventi ed elementi caratterizzanti

### Abilità

Collocare gli eventi storici nella giusta successione cronologica e nelle aree geografiche di riferimento  
Individuare, secondo le coordinate spazio temporali, i cambiamenti relativi al vivere quotidiano e i fenomeni principali nell'evoluzione e del sistema socioeconomico di appartenenza  
Leggere - anche in modalità multimediale - le differenti fonti storiche, letterarie, iconografiche, documentarie, cartografiche  
Riconoscere le specificità storicoculturali e socioeconomiche del territorio  
Individuare i principali mezzi e strumenti che hanno caratterizzato l'innovazione tecnico- scientifica nel corso della storia

## COMPETENZA

Riconoscere gli aspetti caratteristici, le tendenze evolutive, i limiti e le potenzialità di crescita del sistema socioeconomico e del settore professionale di riferimento, in rapporto all'ambiente, ai processi di innovazione scientifico-tecnologica e di sviluppo del capitale umano

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Evoluzione dei sistemi economico produttivi e del settore professionale di riferimento nazionale e locale  
Aspetti fondamentali relativi al clima, all'ambiente naturale e ai principali effetti dell'interazione con le attività umane  
Innovazioni scientifiche e tecnologiche e relativo impatto sui settori produttivi, sui servizi e sulle condizioni sociali ed economiche  
Struttura demografica, tessuto sociale e produttivo e fabbisogni formativi e professionali del territorio  
Principali problematiche della contemporaneità anche in riferimento all'innovazione tecnologica

### Abilità

Cogliere le relazioni tra lo sviluppo economico del territorio e le sue caratteristiche geo-morfologiche, le trasformazioni nel tempo e l'utilizzo delle risorse  
Confrontare diverse interpretazioni di fatti o fenomeni storici, sociali ed economici anche in riferimento alla realtà contemporanea  
Riconoscere le tendenze evolutive e la domanda di nuovi elementi di professionalità del settore di riferimento



## COMPETENZA DIGITALE

La competenza digitale presuppone l'interesse per le corrispettive tecnologie e il loro utilizzo con dimestichezza, spirito critico e responsabile per apprendere, lavorare e partecipare alla società. Essa comprende l'alfabetizzazione informatica e digitale (con particolare riferimento a principi generali, meccanismi e logica che sottendono alle tecnologie digitali in evoluzione, oltre che a funzionamento e utilizzo di base di diversi dispositivi, software e reti), la comunicazione e la collaborazione, la creazione di contenuti digitali, la sicurezza e la risoluzione di problemi.

Il suo possesso implica la consapevolezza delle potenzialità delle tecnologie digitali per la comunicazione, la creatività e l'innovazione, nonché dei loro limiti, effetti e rischi, attraverso un approccio critico nei confronti della validità, dell'affidabilità e dell'impatto delle informazioni e dei dati resi disponibili con strumenti digitali e il riferimento ai principi etici e legali chiamati in causa.

L'interrelazione con l'insieme delle competenze di base culturali, personali e sociali è strettissimo: l'utilizzo delle tecnologie digitali costituisce un aspetto ormai fondamentale della cittadinanza attiva e dell'inclusione sociale, della collaborazione con gli altri e della creatività nel raggiungimento di obiettivi personali, sociali o commerciali.

Interagire con le tecnologie e i contenuti digitali presuppone un atteggiamento riflessivo e critico, ma anche improntato alla curiosità, aperto e interessato al futuro della loro evoluzione. Impone anche un approccio etico, sicuro e responsabile all'utilizzo di tali strumenti.

### COMPETENZA

Utilizzare le tecnologie informatiche per la comunicazione e la ricezione di informazioni

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Architettura del PC; programmi operativi di base e applicazioni di scrittura, calcolo e grafica per la produzione di documenti multimediali

Informazioni, dati e codifica; modalità e sistemi di documentazione, archiviazione e trasmissione

Funzioni e caratteristiche della rete Internet; i motori di ricerca  
Principali strumenti per la comunicazione interpersonale e professionale: e-mail, forum, social networks, blog, wiki  
Limiti, rischi e utilizzo sicuro della rete Internet; elementi comportamentali e di normativa sulla privacy, sul diritto d'autore e di netiquette

Social network e new media come fenomeno e strumento comunicativo

#### Abilità

Utilizzare programmi base e app su PC, tablet e smartphones

Effettuare le più comuni operazioni di ricerca, memorizzazione e organizzazione, elaborazione, rappresentazione e trasmissione di dati e informazioni

Utilizzare la rete Internet per attività di comunicazione interpersonale e professionale e per partecipare alla vita sociale  
Riconoscere i vincoli e i rischi dell'uso della rete

Applicare misure definite di sicurezza e norme basilari di privacy  
Utilizzare strumenti per gestire una rete di contatti su un social network

### COMPETENZA

Utilizzare le reti e gli strumenti informatici in maniera consapevole nelle attività di studio, ricerca, sociali e professionali

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Tecniche e criteri di ricerca delle informazioni

Programmi per la rappresentazione tabellare e/o grafica di dati di produzione, qualità, marketing, commerciali

Servizi di rete a supporto della comunicazione aziendale

Impatto e opportunità dei Social Media per le imprese

Norme relative alla privacy e applicazione del diritto d'autore e delle licenze ai contenuti digitali

Caratteristiche della Sicurezza Informatica

I principali fattori e le implicazioni del Cambiamento Digitale

Il contesto e le tecnologie dell'Industria 4.0.

Cittadino Digitale, Digital Divide, servizi digitali pubblici e privati

#### Abilità

Analizzare e valutare criticamente l'affidabilità delle fonti di dati, informazioni e contenuti digitali

Applicare criteri e tecniche di organizzazione e conservazione dei dati

Utilizzare strumenti e forme di protezione dei dati personali e della privacy

Utilizzare i servizi digitali pubblici e privati e differenti dispositivi digitali e applicazioni come canali di partecipazione alla vita sociale

Scegliere la comunicazione digitale appropriata per un determinato contesto





## COMPETENZE DI CITTADINANZA

La competenza di cittadinanza è espressione di una autonoma capacità di valutare fatti e accadimenti e di orientare i comportamenti nei diversi contesti di vita personali, in rapporto ad un proprio sistema di valori, coerente con i principi della Costituzione. Essa implica la conoscenza e l'esercizio dei propri diritti e doveri, anche attraverso l'agire prime forme di partecipazione democratica e l'assunzione di livelli di responsabilità nel proprio ambiente di vita, sociale e professionale. Essa implica un atteggiamento rispettoso dell'ambiente e delle sue risorse, nonché delle diversità culturali (interculturali).

### COMPETENZA

Esercitare diritti e doveri nel proprio ambito esperienziale di vita e professionale, nel tessuto sociale e civile locale e nel rispetto dell'ambiente

#### Livello EQF: 3

##### Conoscenze

la Repubblica italiana nel quadro della Costituzione e nell'ambito dell'Unione Europea e delle istituzioni internazionali  
I principi basilari, lessico e contenuti principali dell'ordinamento giuridico  
Concetto di cittadinanza attiva e di sviluppo sostenibile  
Elementi di deontologia professionale  
Diritti e doveri, gestione del rapporto e tipologie di contratti di lavoro  
Principali problematiche relative all'integrazione e all'inclusione, alla tutela dei diritti umani e alla promozione delle pari opportunità  
Servizi e opportunità informative, formative, sociali, di tutela e di supporto al lavoro del territorio

##### Abilità

Adottare comportamenti responsabili in relazione ai valori della Costituzione e delle norme, nell'ambito della sfera privata e di quella sociale e lavorativa  
Identificare le norme di base che regolano il mercato del lavoro e le diverse tipologie di contratti di lavoro  
Fruire dei servizi del territorio anche on-line messi a disposizione del cittadino  
Identificare le strutture e le modalità di partecipazione ed esercizio dei propri diritti-doveri nell'ambito della comunità professionale locale e allargata  
Adottare comportamenti rispettosi di sé, degli altri e dell'ambiente e delle sue risorse

### COMPETENZA

Valutare fatti e orientare i propri comportamenti in riferimento ad un proprio codice etico, coerente con i principi della Costituzione e con i valori della comunità professionale di appartenenza, nel rispetto dell'ambiente e delle diverse identità culturali

#### Livello EQF: 4

##### Conoscenze

Problematiche economiche, sociali ed etiche connesse con il settore sociale, produttivo e i servizi in cui si opera  
Servizi informativi e strutture di partecipazione sociale-civile e per lo sviluppo professionale del territorio  
Processi decisionali, forme e metodi di partecipazione democratica nei diversi campi della sfera sociale e professionale  
Strutture associative e di servizio del territorio rilevanti per il settore di appartenenza  
Concetto di Responsabilità Sociale d'Impresa  
Concetto di intercultura e suoi aspetti caratterizzanti  
Legislazione e contrattualistica di settore

##### Abilità

Identificare le strutture, le modalità di partecipazione e di esercizio dei diritti e dei doveri nell'ambito della comunità professionale locale e allargata  
Rapportarsi ai servizi del proprio territorio  
Utilizzare forme e occasioni di partecipazione alla vita sociale e lavorativa locale, in rapporto al proprio progetto di vita  
Adottare comportamenti coerenti con un proprio progetto di vita e di etica professionale, nell'ambito dei principi e dei valori costituzionali  
Riconoscere le origini storiche delle principali istituzioni politiche, economiche e religiose nel mondo attuale e le loro interconnessioni  
Riconoscere i contributi e le manifestazioni della cultura del proprio Paese e di quella altrui  
Applicare regole di comportamento sostenibile e non dannoso per l'ambiente