



Regione
Lombardia

**“QUADRO REGIONALE DEGLI
STANDARD PROFESSIONALI”
SEZIONE COMPETENZE TRASVERSALI**

INFORMAZIONI SULLE COMPETENZE

Si tratta di competenze tecnico-professionali trasversali relativi alle aree:

- sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale;
- qualità;
- organizzazione aziendale e principi economici in contesti produttivi di beni e servizi;
- relazioni interpersonali e comunicazione all'interno dei contesti lavorativi;
- disciplina del rapporto di lavoro.

COMPETENZE, CONOSCENZE, ABILITÀ

COMPETENZA

Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente

Conoscenze

D.Lgs. 81/2008
Dispositivi di protezione individuale e collettiva
Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio
Normativa ambientale e fattori di inquinamento
Nozioni di primo soccorso
Segnali di divieto e prescrizioni correlate

Abilità

Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione
Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone
Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici delle lavorazioni del settore
Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale
Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza
Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva
Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza

COMPETENZA

Operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa

Conoscenze

Direttive e normative sulla qualità di settore
Principi ed elementi di base di un sistema qualità
Procedure attinenti al sistema qualità
Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti
Strumenti informativi di implementazione del sistema qualità

Abilità

Applicare gli elementi di base di un sistema per la gestione della qualità
Applicare procedure e istruzioni operative attinenti al sistema qualità previsti nella struttura organizzativa di appartenenza
Utilizzare modelli, schemi o schede precostituiti di documentazione delle attività svolte e dei risultati ai fini della implementazione del sistema qualità
Impiegare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti

COMPETENZA

Operare nel rispetto del modello organizzativo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze funzionali e produttive

Conoscenze

Classificazione delle aziende
Elementi di microeconomia
Elementi di economia aziendale
Elementi di organizzazione del lavoro
Elementi di organizzazione aziendale

Abilità

Applicare procedure e istruzioni operative definite dalla struttura organizzativa di appartenenza
Attivare le funzioni e i processi della struttura organizzativa per il perseguimento dei propri compiti/obiettivi
Applicare i concetti di efficienza, efficacia e produttività nello svolgimento dei propri compiti/obiettivi

COMPETENZA

Relazionarsi in un contesto lavorativo organizzato, riconoscendo e gestendo le eventuali criticità nei rapporti professionali

Conoscenze

Principi della comunicazione
Modalità e tipologie di comunicazione efficace
Elementi di comunicazione interpersonale
Tecniche di ascolto attivo
Tecniche di comportamento assertive
Tecniche di negoziazione

Abilità

Applicare le tecniche per la gestione del processo comunicativo all'interno di una struttura organizzata
Attivare le tecniche per la gestione delle relazioni interpersonali all'interno di una struttura organizzata
Applicare le tecniche per l'analisi e la risoluzione di conflitti

COMPETENZA

Operare nel rispetto dei diritti e dei doveri in capo al lavoratore e al datore di lavoro previsti dalla normativa e dal contratto di lavoro

Conoscenze

Elementi di diritto del lavoro
Elementi di diritto sindacale
Elementi di contrattualistica del lavoro
Elementi di legislazione del lavoro

Abilità

Applicare gli elementi di base per la lettura della busta paga
Applicare gli elementi di base per l'esercizio dei diritti individuali, collettivi e sindacali
Applicare i doveri di osservanza e di diligenza nell'esercizio delle mansioni assegnate dal datore di lavoro