

LA GIUNTA REGIONALE

- a) richiamato l'art. 19 della legge regionale 31 marzo 2003, n. 7 "Disposizioni in materia di politiche regionali del lavoro, di formazione professionale e di riorganizzazione dei servizi per l'impiego";
- b) richiamato il Piano triennale di politica del lavoro 2012/2014, approvato dal Consiglio regionale in data 21 giugno 2012, con deliberazione 2493/XIII;
- c) richiamate le deliberazioni della Giunta regionale:
- n. 2712 in data 2 ottobre 2009 con la quale sono state approvate le disposizioni per l'istituzione e la gestione del sistema regionale di certificazione delle competenze e per la costruzione di un sistema di standard professionali;
 - n. 2026 in data 23 luglio 2010, con la quale sono stati approvati l'istituzione del repertorio regionale dei profili professionali e delle competenze ed i relativi criteri e modalità di funzionamento;
 - n. 3052 del 16 dicembre 2011, recante "Integrazione del repertorio dell'offerta regionale di Istruzione e formazione professionale di cui all'accordo in Conferenza Stato-Regioni del 29 aprile 2010 e di cui alla D.G.R. 2370/2010 per l'acquisizione della qualifica professionale di operatore edile";
- d) atteso che, nell'ambito della definizione del dispositivo di accreditamento delle cooperative sociali, sono stati definiti il profilo del "Responsabile sociale dell'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati" ed il "sistema di competenze della funzione di tutor aziendale per l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate", approvati dal Consiglio per le politiche del lavoro nella seduta del 6 febbraio 2012;
- e) atteso che, su richiesta del Dipartimento turismo, sport e commercio (lettera del 15 gennaio 2013, prot. nr. 958/DPLF) è stato definito, in collaborazione con le Associazioni di settore, il profilo della guida escursionistica naturalistica, approvato dal Consiglio per le politiche del lavoro nella seduta dell'8 marzo 2013;
- f) atteso che, al fine di integrare l'offerta formativa regionale, nell'ambito del diritto dovere di istruzione e formazione, è stato definito, in accordo con le Associazioni di categoria interessate, al fine dell'istituzione dei corsi biennali di formazione professionale in favore dei giovani che hanno assolto l'obbligo di istruzione, il profilo di "operatore edile", e che tale profilo è stato approvato dal Consiglio per le politiche del lavoro nella seduta del 12 dicembre 2013;
- g) rilevato che con la sopra richiamata deliberazione della Giunta regionale n. 3052/2011 è stata approvata l'integrazione regionale al profilo di "operatore edile" del repertorio nazionale riguardante l'offerta di IeFP realizzata dalle Istituzioni scolastiche in regime di sussidiarietà integrativa o complementare e che, in ragione della mancata attivazione di tale percorso da parte delle Istituzioni Scolastiche, sulla base delle sollecitazioni pervenute dalle parti sociali interessate, si ritiene opportuno attivare tale percorso nell'ambito dell'offerta di formazione professionale, rivolta ai giovani che abbiano assolto l'obbligo di istruzione, definendo, a tal fine, un apposito profilo professionale regionale;
- g) vista la deliberazione della Giunta regionale n. 1413 in data 30 agosto 2013 concernente l'approvazione del bilancio di gestione per il triennio 2013/2015 a seguito della ridefinizione della struttura organizzativa dell'Amministrazione regionale di cui alla DGR 1255/2013, con attribuzione alle strutture dirigenziali di quote di bilancio e degli obiettivi gestionali correlati, del bilancio di cassa per l'anno 2013, con decorrenza 1° settembre 2013, e di disposizioni applicative;
- h) visto il parere di legittimità sulla proposta della presente deliberazione, rilasciato dal dirigente della Struttura politiche del lavoro, ai sensi dell'art. 3, comma 4, della legge regionale 23 luglio 2010, n. 22;

su proposta dell'Assessore alle attività produttive, energia e politiche del lavoro, Pierluigi Marquis, di concerto con l'Assessore al turismo, sport, commercio e

trasporti, Aurelio Marguerettaz, con l'Assessore alla sanità, salute e politiche sociali, Antonio Fosson e con l'Assessore alle opere pubbliche, difesa del suolo e edilizia residenziale pubblica, Marco Vierin;

ad unanimità di voti favorevoli,

DELIBERA

1. di approvare i profili professionali di “Operatore edile”, “Responsabile sociale dell’inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati”, e “Guida escursionistica naturalistica” ed il sistema di competenze della funzione di “Tutor aziendale per l’inserimento lavorativo di persone svantaggiate”, allegati alla presente deliberazione della quale formano parte integrante;
2. di revocare la deliberazione della Giunta regionale n. 3052 del 16 dicembre 2011;
3. di inserire i profili professionali di cui al punto 1 nel repertorio regionale dei profili professionali e degli standard professionali, secondo quanto disposto dal punto 4) della deliberazione della Giunta regionale 2026/2010.

Operatore edile

- **Denominazione del profilo**

Operatore edile

- **Definizione**

L'operatore edile interviene nel processo delle costruzioni, con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le prescrizioni in termini di procedure e metodiche riguardo alla sua operatività. La sua qualificazione nell'applicazione ed utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative alla realizzazione e finitura di opere edili, con competenze nell'allestimento del cantiere, nella pianificazione e controllo, verifica di conformità e adeguatezza del proprio lavoro.

- **Livello EQF: 3**

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice NUP/ISTAT

6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori

6.1.2.1 – Muratori in pietra, mattoni e refrattari

6.1.2.2 - Muratori in cemento armato

6.1.2.3 Carpenteri e falegnami nell'edilizia

6.1.3.2 Pavimentatori e posatori di rivestimenti

6.1.3.3 Intonacatori

6.1.3.4 Installatori di impianti di isolamento e insonorizzazione

- **Figure/profili professionali affini**

Figura professionale nazionale di riferimento dei percorsi triennali di istruzione e formazione professionale:

Operatore edile

- **Qualifiche attualmente offerte dal sistema di istruzione e formazione della RAVDA:**

- Formazione Professionale:

- --

- Istruzione:

- --

- Apprendistato:

- **Area/settore economico di attività (ATECO 2007/ISTAT)**

▪ Area professionale del repertorio: Costruzioni

41 Costruzione di edifici

41.20 Costruzione di edifici residenziali e non residenziali

43 Lavori di costruzione specializzati

43.12 Preparazione del cantiere edile

43.31 Intonacatura

43.33 Rivestimento di pavimenti e di muri

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

L'operatore edile svolge la propria attività nel settore delle costruzioni, all'interno di cantieri di edilizia civile, industriale e anche infrastrutturale.

All'interno di imprese di varie dimensioni, la figura ricopre un ruolo essenzialmente esecutivo, interagendo con altre figure all'interno dei cantieri, tipicamente ricevendo indicazioni da capisquadra, capocantieri e/o tecnici, ed interagendo a sua volta con altri addetti nella realizzazione dei compiti assegnati (altri operai, addetti ad attività di manovalanza, ecc.).

Opera sia all'aperto che in spazi interni, in condizioni di lavoro dove si è frequentemente esposti al rumore, alla polvere e alle intemperie. L'attività prevede l'utilizzo di sforzi fisici sostenuti e continuati nel tempo. Di norma, inoltre, l'operatore edile è tenuto al rispetto di orari di lavoro giornalieri e alla scrupolosa osservanza delle norme di sicurezza specifiche previste per i cantieri, nonché all'uso di attrezzatura antinfortunistica.

Le prospettive di sviluppo della figura professionale possono riguardare il raggiungimento dei diversi livelli di inquadramento contrattuale (alle dipendenze di imprese edili) e, con l'accrescimento della professionalità, la copertura di incarichi come caposquadra e capocantiere. Il lavoro autonomo può offrire percorsi di sviluppo che, parallelamente all'acquisizione di una maggiore autonomia e professionalità, partono da un impiego della figura come lavoratore artigiano fino alla creazione e gestione di una piccola impresa edile.

Possibili evoluzioni di settore, riferite a innovazioni tecnologiche, nuovi materiali e tecniche costruttive, nonché al cambiamento delle esigenze del cliente, presentano opportunità di specializzazione.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio dell'attività professionale non richiede il possesso di specifica abilitazione. L'esercizio dell'attività di costruzione e manutenzione di opere murarie in forma di impresa richiede la preliminare iscrizione al Registro Imprese.

Attività proprie del profilo professionale

<i>Attività</i>	<i>Contenuti</i>
Pianificazione ed organizzazione del proprio lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Lettura di elaborati tecnici • Pianificazione delle fasi del lavoro assegnato • Preparazione strumenti, attrezzature, macchinari • Verifica e manutenzione ordinaria • Predisposizione e cura degli spazi di lavoro
Collaborazione all'allestimento del cantiere	<ul style="list-style-type: none"> • Approntamento del cantiere (recinzione dell'area di pertinenza, predisposizione di basamenti per baraccamenti e macchine, collaborazione al montaggio di strutture di servizio, alla realizzazione di impianti, all'installazione di macchinari e strutture) • Delimitazione dell'area di scavo (tracciamento della linea di scavo, riporto delle quote da raggiungere, segnalazione di siti di posizionamento di pozzetti e tubature, predisposizione della quota ± 0.00 di riferimento e collaborazione alle operazioni di sbancamento - qualora il terreno lo richieda - e scavo, recinzione e segnalazione) • Montaggio e smontaggio di opere provvisorie (tracciatura delle posizioni, posa in opera dei telai di base e dell'impalcato, predisposizione di sistemi di accesso ai piani di lavoro, installazione di mantovane di protezione) • Dismissione dell'area
Esecuzione/realizzazione di lavorazioni in muratura	<ul style="list-style-type: none"> • Tracciamento e predisposizione del piano per la realizzazione dell'opera • Esecuzione con mezzi manuali di demolizioni localizzate, parziali e/o totali, di opere preesistenti • Preparazione di malte • Realizzazione di murature (muri portanti, muri divisorii, muri di tamponamento, muri a carattere decorativo) con diversi materiali (laterizi, pietra, blocchi) • Realizzazione di sostegni di opere in muratura • Realizzazione di coperture in muratura
Esecuzione/realizzazione di lavorazioni di carpenteria	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzazione di elementi edilizi in metallo e in legno • Montaggio di elementi prefabbricati • Confezionamento, posa e trattamento di calcestruzzo • Posizionamento e smontaggio di opere provvisorie
Esecuzione/realizzazione di lavorazioni di finitura	<ul style="list-style-type: none"> • Preparazione delle superfici con materiali idonei • Preparazione di malte per intonaci, stuccature e finiture • Stesura dell'intonaco • Realizzazione di opere di finitura di superfici intonacate • Realizzazione di muratura a secco • Preparazione di strati di ancoraggio e posa in opera materiali di isolamento • Posa di pavimenti e rivestimenti in elementi preformati (ceramica, marmo, cotto) realizzati in opera (resine, cemento)
Verifica e controllo	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio e controllo delle lavorazioni • Verifica conformità agli standard di qualità e sicurezza

Standard Minimi di Competenza

Macro processo	Standard Minimi di Competenza	Unità Professionali
Definire obiettivi e risorse	SMC 1 “Gestire l’attività professionale di operatore edile”	UP 1.1 “Esercitare la professione di operatore edile”
Prodotte beni/ Erogare servizi	SMC 2 “Allestire il cantiere”	UP 2.1 “Allestire il cantiere”
	SMC 3 “Eseguire lavorazioni in muratura”	UP 3.1 “Eseguire lavorazioni in muratura”
	SMC 4 “Eseguire lavorazioni di carpenteria”	UP 4.1 “Eseguire lavorazioni di carpenteria”
	SMC 5 “Eseguire lavorazioni di finitura”	UP 5.1 “Eseguire lavorazioni di finitura”
Gestire i fattori produttivi	SMC 6 “Pianificare, organizzare e verificare il proprio lavoro”	UP 6.1 “Pianificare le attività e curare attrezzature, strumenti e spazi di lavoro”
		UP 6.2 “Valutare l’adeguatezza delle lavorazioni realizzate”
	SMC 7 “Lavorare in sicurezza in cantiere”	UP 7.1 “Lavorare in sicurezza in cantiere”

SMC 1 “Gestire l’attività professionale di operatore edile”

Risultato generale atteso

- Comprendere e gestire gli aspetti normativi, le condizioni generali di contesto e le tendenze evolutive che caratterizzano l’attività professionale.

UP 1.1 “Esercitare l’attività di operatore edile”

Abilità

- **Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore delle costruzioni edili**
 - Individuare le caratteristiche del settore ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano
 - Riconoscere le evoluzioni di processo, prodotto e contesto
- **Definire le condizioni della prestazione professionale**
 - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente
 - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili
 - Avviare e gestire il procedimento di iscrizione all’Albo Artigiani-CCIAA
- **Definire una propria strategia di esercizio e sviluppo professionale**
 - Identificare possibili contesti di inserimento lavorativo.
 - Realizzare la propria attività professionale in coerenza con i diversi ruoli professionali di riferimento e i rapporti organizzativi previsti (interazioni, coordinamento, vincoli di subordinazione)
 - Identificare possibili percorsi di sviluppo professionale e aree di aggiornamento delle proprie competenze professionali

Conoscenze

- Principali caratteristiche e peculiarità del settore edile (tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, peculiarità territoriali, relazioni con altri settori)
- Tipologie di impresa e caratteristiche organizzative
- Processo di costruzione di un’opera edile: fasi, processi, attori, strumenti
- Concetto di “esecuzione a regola d’arte” e sue applicazioni in edilizia
- Profilo professionale dell’operatore edile
- Figure professionali dell’edilizia: ruoli professionali operanti, attività di riferimento e livelli di responsabilità
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori d’opera
- Principi e norme di esercizio delle professioni del settore edile in forma di impresa
- Procedimento di iscrizione al Registro Imprese
- CCNL di riferimento
- La Cassa Edile

SMC 2 “Allestire il cantiere”

Risultato generale atteso

- Effettuare operazioni di allestimento e dismissione degli spazi logistici e degli elementi operativi di cantiere, sulla base delle indicazioni ricevute e nel rispetto delle norme di sicurezza specifiche di settore.

UP 2.1 “Allestire il cantiere”

Abilità

- **Applicare tecniche per la realizzazione/dismissione di spazi e servizi del cantiere**
 - Comprendere le indicazioni contenute nello schema planimetrico del cantiere in merito alla localizzazione delle varie aree di interesse e dei vari approntamenti attesi (vie di accesso e viabilità interna -pedonale e carrabile-, baraccamenti, depositi materiali, aree di scavo, postazioni fisse di lavoro, etc.)
 - Riconoscere ed individuare gli elementi spaziali e tecnici del cantiere in cui si opera
 - Distinguere e approntare misure di recinzione e confinamento (recinzioni, transenne, nastro, passerelle, disposizione segnaletica, ecc. da adottare ai fini di della facile localizzazione delle diverse aree di interesse e della delimitazione delle aree di lavoro
 - Impiegare mezzi manuali per eseguire lavori di scavo(badili, piccono, ecc.
 - Utilizzare sbadacchi e puntelli per rinforzare le pareti del terreno scavato
- **Applicare tecniche per la realizzazione di misure di protezione degli scavi**
 - Definire con precisione i confini dell'opera da realizzare, delimitando l'area di scavo per mezzo dell'attrezzatura in dotazione
 - Consentire il proseguimento del lavoro proprio e dei colleghi, riportando sul terreno tutte le informazioni utili a tal fine, secondo le modalità del caso e le convenzioni in vigore (quota ± 0.00 ed altre quote, posizione pozzetti e tubature, etc.)
 - Riconoscere le caratteristiche delle macchine operatrici da utilizzare in relazione alla tipologia di lavoro da eseguire
- **Applicare tecniche di montaggio di semplici opere provvisionali**
 - Riconoscere, sulla base delle indicazioni di chi dirige i lavori, le caratteristiche dell'opera provvisoria da mettere in opera (procedure da seguire, eventuali mezzi meccanici da utilizzare, cautele da adottare)
 - Riconoscere le caratteristiche del terreno (solidità, livellatura) idonee all'installazione dei montanti della struttura e mettere in opera soluzioni per la ripartizione dei carichi o il livellamento
 - Applicare le indicazioni di tecnici e responsabili e/o del progetto esecutivo per il tracciamento preliminare delle posizioni
 - Riconoscere l'eventuale presenza di elementi difettosi nei materiali da utilizzare (efficienza delle saldature, ossidazioni, fessurazioni, deformazioni, ecc.)
 - Organizzare gli spazi del cantiere valutando attentamente l'area a disposizione per lo stoccaggio del materiale necessario per il montaggio del ponteggio al fine di non creare intralcio ai percorsi ed alla viabilità interna, nonché alle altre lavorazioni
 - Applicare le soluzioni tecnico-operative previste per la messa in opera dei piani della struttura, dei sistemi di accesso (scale o ascensori) e di quelli di sollevamento, nonché delle protezioni lungo la facciata esterna, ai fini di evitare la caduta accidentale di materiali
 - Verificare, man mano che la struttura si eleva, la distanza tra ponteggio ed edificio, la verticalità dei montanti, l'orizzontalità dei correnti e dei traversi, l'adeguatezza degli ancoraggi
 - Applicare criteri ed indicazioni operative per la verifica dell'efficienza dell'opera provvisoria per la durata del lavoro

- **Approntare le condizioni di sicurezza del cantiere sulla base delle specifiche normative di settore e delle istruzioni tecniche del responsabile**
 - Applicare un'adeguata segnaletica di evidenziazione dei rischi presenti nelle aree di intervento e di interdizione alle persone non addette
 - Utilizzare in modo appropriato i dispositivi di sicurezza e protezione individuale previsti

Conoscenze

- Organizzazione, logistica e funzionamento generale del cantiere edile
- Il *lay-out* di cantiere: tipologie di recinzioni e delimitazioni; postazioni di lavoro fisse; depositi; impianti a rete; servizi logistici; viabilità nei cantieri
- Metodi, strumenti ed attrezzature per il tracciamento di un'opera edile su terreno e sul piano di posa
- Metodi e strumenti per il controllo della verticalità ed orizzontalità delle superfici: caratteristiche e modalità di utilizzo di livelle, bolle e filo a piombo
- Elementi di disegno tecnico per l'edilizia: principi e le regole generali per la schematizzazione delle rappresentazioni e la documentazione tecnica; metodi di rappresentazione e di realizzazione; planimetrie, piante, prospetti e sezioni; disegni esecutivi di struttura e particolari costruttivi
- Caratteristiche e modalità di funzionamento/utilizzo delle più diffuse macchine da cantiere
- Caratteristiche e modalità di utilizzo di strumenti ed attrezzature dell'edilizia
- Principi di meccanica dei terreni
- Tipologia, caratteristiche e modalità montaggio/smontaggio/trasformazione di opere provvisorie a regola d'arte:
 - ponteggi a tubi e giunti;
 - ponteggi a telai prefabbricati;
 - ponteggi a montanti e traversi prefabbricati.
- Ancoraggi: tipologie e tecniche

SMC 3

“Realizzare lavorazioni in muratura”

Risultato generale atteso

- Eseguire opere in muratura per costruzioni edili, sulla base delle indicazioni e delle specifiche progettuali e nel rispetto degli standard di sicurezza specifici di settore.

UP 3.1 “Realizzare opere in muratura”

Abilità

- **Identificare gli elementi degli elaborati tecnici**
 - Analizzare dati, parametri tecnici e simbologie del progetto esecutivo
 - Interpretare correttamente i disegni esecutivi e gli aspetti essenziali delle opere da realizzare
 - Rilevare singoli elementi circoscritti con strumenti d’uso comune
- **Applicare tecniche di tracciamento**
 - Identificare nel contesto la collocazione dell’elemento architettonico da realizzare
 - Predisporre il piano interessato alla realizzazione dell’opera muraria
 - Identificare e posizionare riferimenti verticali e orizzontali, punti fissi e allineamenti
 - Utilizzare la strumentazione necessaria (calandri, livella, filo, picchetti)
 - Disegnare il tracciato, seguendo l’allineamento dei fili tesi e riportando la posizione delle aperture e delle articolazioni dai grafici
 - Verificare la corretta identificazione di forma, dimensioni e collocazione dell’elemento da realizzare
- **Applicare tecniche di supporto alla muratura**
 - Determinare la qualità/quantità di malta e conglomerato necessario alla realizzazione dei compiti assegnati
 - Applicare tecniche operative di impasto, conglomerazione e miscelazione, con i vari dosaggi delle malte
 - Applicare tecniche per la realizzazione di opere di sostegno
 - Utilizzare attrezzature da taglio manuale o meccanico per legno, laterizi, pietre e quant’altro impiegato nelle murature
- **Applicare tecniche di demolizione e smaltimento materiale di risulta**
 - Calcolare superfici e volumi anche al fine di stimare spazi, carichi ed altre quantità durante le operazioni di demolizione
 - Demolire manufatti e strutture o parti di esse in sicurezza, interpretando e seguendo i piani delle demolizioni e utilizzando, dove necessario, strutture provvisorie e di sostegno
 - Pulire le aree oggetto della demolizione, al fine di predisporre ed organizzare le eventuali successive lavorazioni
 - Riconoscere i materiali ed il comportamento statico delle strutture adottando le idonee tecniche di demolizione e programmando la sequenza delle operazioni
- **Applicare tecniche di costruzione di opere in muratura**
 - Posare i laterizi/pezzi prefabbricati/pietre in modo tale da seguire la linea di muratura precedentemente individuata e rispettare così la pendenza della struttura
 - Utilizzare la malta in quantità adeguata provvedendo a rimuovere il materiale in eccesso, scegliendo l’attrezzo adeguato tra quelli in dotazione
 - Posizionare correttamente laterizi e i corsi garantendo l’allineamento
 - Definire quote di imposta delle aperture murarie

- Integrare correttamente due tipi di murature diverse e non allineate
- Adattare il procedimento costruttivo all'opera in costruzione (muri portanti e non, di tamponamento, tramezzi, murature ad una o due teste, colonne, archi, piattabande, solai, scale) e ai materiali da utilizzare ((laterizio, calcestruzzo o altro materiale)
- **Applicare tecniche di costruzione di coperture piane e inclinate in muratura**
 - Tracciare i riferimenti geometrici per la posa degli elementi di copertura
 - Organizzare le fasi sequenziali della realizzazione del manto
 - Organizzare e gestire il lavoro di approvvigionamento a piè d'opera
 - Realizzare il manto di copertura mediante la messa in opera degli elementi in laterizio o similari
 - Realizzare o installare i manufatti accessori o di completamento della copertura
 - Verificare misure, riferimenti geometrici e qualità esecutiva

Conoscenze

- Organizzazione, logistica e funzionamento generale del cantiere edile
- Caratteristiche degli inerti e dei leganti
- Nozioni tecniche di tracciatura
- Processo di produzione degli impasti cementizi
- Tecniche delle lavorazioni in muratura
- Tecniche di realizzazione di puntellamenti
- Tipologie di murature in laterizio
- Tipologie e tecniche realizzative di coperture in muratura
- Caratteristiche e funzionamento degli utensili/macchine/attrezzature per l'impiego nelle attività di demolizione
- Principi del comportamento statico dei materiali e delle strutture al fine di programmare ed eseguire correttamente le demolizioni

SMC 4

“Realizzare lavorazioni di carpenteria”

Risultato generale atteso

- Eseguire lavorazioni di carpenteria per la fabbricazione ed il montaggio di elementi edilizi, nel rispetto delle specifiche progettuali e degli standard di sicurezza di settore.

UP 3.1 “Realizzare lavorazioni di carpenteria”

Abilità

- **Identificare gli elementi degli elaborati tecnici dei cementi armati**
 - Interpretare gli elaborati grafici esecutivi di progetto ed i particolari costruttivi inerenti la carpenteria
 - Identificare materiali e attrezzature adeguati alla realizzazione del proprio incarico (qualità/quantitativo di calcestruzzo necessario, quantità dei ferri di armatura, legname, ecc.)
- **Verificare la compatibilità di materiali e interventi previsti**
 - Determinare la sequenza temporale di operazioni da effettuare per realizzare il lavoro assegnato
 - Determinare la forma e la dimensione degli elementi da assemblare per costruire le casseforme (pannelli, tavole, elementi modulari, etc.) e le armature (barre, reti, etc.)
 - Individuare, movimentare, stoccare, approvvigionare correttamente materiali ed attrezzature durante l’evoluzione delle fasi di lavoro
 - Verificare i semilavorati
- **Applicare tecniche di taglio, piegamento, legatura e posa di armature metalliche**
 - Montare al banco o in opera le armature metalliche tagliate e sagomate, legando o saldando i vari elementi nel rispetto degli elaborati progettuali
 - Sagomare i tondini di acciaio come indicato dai disegni esecutivi, realizzando ferri longitudinali, staffe ed altri elementi di armatura, utilizzando strumenti manuali o macchine piegaferri
 - Sistemare le gabbie metalliche di armatura nelle casseforme
 - Tagliare le barre di acciaio nelle misure di progetto per mezzo di trince a mano o meccaniche
- **Applicare tecniche per l’allestimento e lo smontaggio di casseforme**
 - Assemblare gli elementi di armatura in conformità ai disegni
 - Posizionare le gabbie di armatura verificando la corretta sovrapposizione dei ferri, posizionare i ferri di ripresa dei getti e i copri ferro, posizionare le aperture per gli impianti
 - Costruire il cassero assemblando gli elementi con riferimento ai tracciamenti
 - Posizionare gli elementi per la chiusura del cassero, fissandoli con morsetti e/o traversi già predisposti, controllare la verticalità, la quota gli allineamenti e in fine bloccare la cassaforma
 - Realizzare, se previsti e nei modi indicati dal progetto, le opere di drenaggio e impermeabilizzazione
 - Seguire le indicazioni della direzione lavori e/o del progetto sui tempi e sulle procedure da seguire nello smontaggio delle casseforme e relativi sostegni
 - Verificare l’adeguatezza delle casseforme costruite rispetto a quanto indicato nel progetto, controllandone gli allineamenti, le dimensioni ed i livelli
 - Rimuovere con ordine gli elementi del cassero (sponde, pareti, fondi, ecc.), pulirli e trattarli con appositi prodotti e raccoglierli per essere riutilizzati
 - Verificare il grado di finitura superficiale dei getti e recuperare eventuali anomalie
- **Applicare tecniche di fabbricazione e montaggio di manufatti e strutture in legno**
 - Saper utilizzare attrezzature da taglio manuale o meccanico per legno
 - Selezionare le tavole, assemblarle e tagliarle alla lunghezza voluta
 - Saper conformare semplici pannellature, sponde e simili da impiegare in opera, compreso il

trattamento del legname con prodotti specifici che facilitino il disarmo

- **Applicare tecniche di montaggio di elementi prefabbricati in cemento armato e in calcestruzzo precompresso**
- **Applicare tecniche di getto di calcestruzzo**
 - Applicare le tecniche operative di impasto, conglomerazione e miscelazione del calcestruzzo, in funzione delle caratteristiche di resistenza previste dal progetto
 - Colare il calcestruzzo in cassaforma con canala o con pompa, per starti successivi di altezza non superiore ai 30 cm e vibrare adeguatamente ogni strato
 - Adottare le misure preventive mirate ad impedire che il calcestruzzo si alteri o perda le proprie caratteristiche
 - Prelevare dei provini campione

Conoscenze

- Elementi edilizi strutturali: di fondazione, verticali, orizzontali, di collegamento e prefabbricati
- Norme sulla sicurezza e sulla prevenzione degli infortuni nei cantieri
- Nozioni di tecnologia dei materiali metallici in edilizia
- Principali tecniche di lavorazione di carpenteria strutturale e di assemblaggio di elementi prefabbricati
- Processo di produzione conglomerati cementizi
- Tecniche di lavorazione dei materiali e delle strutture in metallo
- Tecniche di lavorazione e montaggio dei manufatti e delle strutture in legno
- Tipologie di casseforme

SMC 5

“Eeguire lavorazioni di finitura”

Risultato generale atteso

- Eseguire lavorazioni di finitura di opere edili, nel rispetto delle specifiche progettuali e degli standard di sicurezza specifici di settore.

UP 3.1 “Realizzare lavorazioni di finitura”

Abilità

- **Applicare tecniche per la realizzazione di intonaci**
 - Valutare la tipologia del supporto (consistenza, planarità, allineamento verticale e orizzontale della superficie)
 - Mettere in opera gli opportuni accorgimenti preliminari (pulizia della superficie, umidificazione)
 - Assicurare la correttezza dell’allineamento e la planarità dei riferimenti per la stesura (bollini e guide)
 - Gestire le operazioni di confezionamento di malte a base di cemento, calce idraulica, calce aerea, polveri di marmo e cotto, in relazione alle tipologie di impiego
 - Applicare la malta con spessore costante e adeguato alle differenti fasi di stesura (prima stesura, strati superiori, ecc.)
 - Verificare la corretta presa della malta sulla superficie
 - Assicurare continuità, planarità e verticalità del paramento,
 - Curare la finitura superficiale e gli spigoli in modo corretto rispetto alla richiesta
 - Garantire una corretta umidificazione del supporto durante l’essiccazione.
- **Applicare tecniche di coibentazione e impermeabilizzazione per pavimentazioni**
 - Verificare la consistenza fisica della muratura
 - Realizzare le operazioni preliminari di pulizia, regolarizzazione, planarizzazione
 - Applicare le procedure operative per la realizzazione dell’isolamento (fissaggio di profili di arresto e di pannelli, posa di elementi accessori, realizzazione dello strato armato, applicazione dello strato di finitura)
- **Applicare tecniche di messa in opera di pavimentazioni**
 - Realizzare le operazioni preliminari alla posa in opera (valutare, in relazione allo schema di progetto, delle condizioni di posa, della qualità e quantitativo di materiale necessario, della sequenza temporale di operazioni da effettuare)
 - Preparare il sottofondo (pulire, verificare e tracciare quote, stendere/colare la malta, livellare il massetto, controllare la planarità)
 - Applicare le modalità di posa in opera di rivestimenti su pavimenti (con malta e con spolvero di cemento, con adesivi) e pareti (con malta da muratura, con adesivi)
 - Preparare e stendere prodotti per sigillare le fughe tra le piastrelle
 - Pulire le piastrelle e regolarizzare le fughe
- **Applicare tecniche di montaggio di elementi prefabbricati leggeri a secco**

Conoscenze

- Norme sulla sicurezza e sulla prevenzione degli infortuni nei cantieri
- Tecniche base di pavimentazione e rivestimento
- Tecniche di impermeabilizzazione
- Tecniche di preparazione e applicazione di intonacature

- Tecniche di rivestimento murale e di fissaggio materiali di rivestimento a secco

SMC 6

“Programmare ed organizzare il proprio lavoro”

Risultato generale atteso

- Gestire le attività di propria competenza nel rispetto di vincoli e procedure di lavoro e orientando il proprio lavoro in una logica di qualità.

UP 5.1 “Pianificare le attività e curare attrezzature, strumenti e spazi di lavoro”

Risultato professionale atteso

- Pianificare e realizzare le attività di propria competenza, in relazione alle istruzioni ricevute e al sistema di relazioni organizzative

Abilità

- **Coordinarsi con le altre risorse professionali sul luogo di lavoro**
 - Identificare il proprio ruolo all’interno del contesto organizzativo e rispettarne le regole di esercizio
 - Instaurare relazioni efficaci con il proprio responsabile e con altri addetti e collaboratori, contribuendo al mantenimento di un buon clima di lavoro
- **Definire e pianificare fasi ed attività da compiere, sulla base delle istruzioni ricevute, delle indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, materiali)**
 - Utilizzare indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) e/o istruzioni per predisporre le diverse attività
 - Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle lavorazioni da eseguire e dell’ambiente lavorativo/organizzativo
 - Applicare modalità di pianificazione e organizzazioni delle lavorazioni da eseguire
- **Approntare strumenti, attrezzature e necessari alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso**
 - Individuare materiali, strumenti, attrezzature per le diverse fasi di attività sulla base delle indicazioni d’appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.)
 - Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature e macchinari
- **Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria**
 - Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l’impostazione e il funzionamento di strumenti e attrezzature
 - Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature
 - Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento
- **Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali**
 - Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro
 - Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell’ergonomia

Conoscenze

- Elementi di organizzazione aziendale e comunicazione (processi e cicli di lavoro, ruoli, rapporti con il principale, con gli altri collaboratori, dinamiche di gruppo e clima organizzativo, ecc.)
- Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale del settore edile
- Principali terminologie tecniche di settore

- Tecniche di pianificazione
- Principi, meccanismi e parametri di funzionamento/utilizzo delle attrezzature e dei macchinari per settore edile
- Tipologia e principi di tecnologia dei materiali
- Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari
- Procedure e tecniche di monitoraggio
- Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento
- Schede tecniche di manutenzione programmata di attrezzature e macchinari
- Elementi di ergonomia
- Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino

UP 5.2 “Verificare e controllare la propria attività”

Risultato professionale atteso

- Verificare, eseguendo misurazioni e controlli, la conformità e l'adeguatezza delle lavorazioni edili realizzate, in rapporto agli standard progettuali di qualità e sicurezza.

Abilità

- **Identificare gli strumenti per la misurazione e il controllo**
 - Applicare gli elementi di base di un sistema per la gestione della qualità
 - Identificare procedure e istruzioni operative attinenti al sistema qualità previsti nella struttura organizzativa di appartenenza
- **Applicare tecniche di controllo di forma, dimensioni ed aspetto finale dell'opera edile in conformità alla regola d'arte/standard**
 - Impiegare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti
 - Utilizzare modelli, schemi o schede precostituiti di documentazione delle attività svolte e dei risultati ai fini della implementazione del sistema qualità
- **Applicare tecniche di controllo di regolarità di posa degli elementi**

Conoscenze

- Direttive e normative sulla qualità di settore e sulle lavorazioni edili a regola d'arte
- Principi ed elementi di base di un sistema qualità (procedure, tipologie e utilizzo di strumenti per la misurazione e il controllo di attività e risultati, strumenti informativi)

SMC 6 “Lavorare in sicurezza in cantiere”

UP 6.1 “Lavorare in sicurezza in cantiere”

Risultato professionale atteso

- 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.

Abilità

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
 - Applicare le indicazioni contenute nei piani di sicurezza, al fine di prevenire, limitare e ridurre al minimo i rischi professionali
 - Adottare stili e comportamenti idonei ad eseguire in sicurezza i lavori in quota
 - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale, di prevenzione del rischio elettrico e degli incendi
 - Utilizzare in modo appropriato i dispositivi di sicurezza e protezione individuale previsti
- **Approntare le condizioni di sicurezza del cantiere sulla base delle specifiche normative di settore e delle istruzioni tecniche del responsabile**
 - Applicare un'adeguata segnaletica di evidenziazione dei rischi presenti nelle aree di intervento e di interdizione alle persone non addette
- **Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza (BLS)**

Conoscenze

- Norme e misure sulla sicurezza e sulla prevenzione degli infortuni nei cantieri
- Rischi specifici e professionali del settore edile (strutture ed infrastrutture)
- Modalità d'uso dei dispositivi di protezione individuale del settore edile
- Normativa ambientale e fattori di inquinamento
- Normativa antincendio applicabile
- Nozioni di primo soccorso
- Segnali di divieto e prescrizioni correlate

Guida escursionistica naturalistica

- **Denominazione del profilo**

Guida escursionistica naturalistica.

- **Definizione**

E' guida escursionistica naturalistica, chi, per professione, accompagna singole persone o gruppi di persone allo scopo di fare conoscere ed apprezzare il paesaggio e le bellezze naturali, nonché gli aspetti etnografici, produttivi e topografici dei luoghi in cui si svolgono le escursioni. Può inoltre effettuare visite guidate in musei di scienze naturali o strutture espositive di carattere naturalistico ed ecologico, parchi e loro centri visita, aree protette, orti, giardini botanici e simili. L'attività della guida escursionistica naturalistica si svolge in zone di montagna e no, su pendii erbosi o detritici, con esclusione di tratti, anche brevi, su pareti rocciose o ghiacciai e comunque su percorsi che, comportando difficoltà alpinistiche, richiedano l'uso di corda, piccozza e ramponi.

(da L.R. 23/01/2003 n. 1 "Nuovo ordinamento delle professioni di guida turistica, di accompagnatore turistico, di guida escursionistica naturalistica, di accompagnatore di turismo equestre e di maestro di mountain bike e di ciclismo fuoristrada". Abrogazione delle leggi regionali 23 agosto 1991, n. 34 e 24 dicembre 1996, n. 42. Modificazioni alle leggi regionali 13 maggio 1993, n. 33 e 7 marzo 1997, n. 7").

- **Livello**

- Inquadramento EQF: *IV*

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2001: *3.4.1.5 – Guide ed accompagnatori specializzati*

- **Figure/profili professionali affini**

- Repertorio delle professioni ISFOL: *guida escursionistica naturalistica*

- **Profili contigui regolamentati in RAVDA**

- Guida turistica.
- Accompagnatore turistico.
- Guida escursionistica naturalistica.
- Accompagnatore di turismo equestre.
- Maestro di mountain bike.

- **Qualifiche attualmente offerte dal sistema di istruzione e formazione della RAVDA:**

- Formazione Professionale: --
- Istruzione: --
- Apprendistato:
 - Area di attività: --
 - Profilo tipo: --
 - Qualifiche: --

- **Area/settore economico di attività**

Area professionale del repertorio: *Turismo*

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

La guida escursionistica naturalistica svolge la sua attività in zone di interesse naturalistico come parchi nazionali e regionali, riserve naturali, giardini botanici, musei di scienze naturali o strutture espositive, zone di interesse storico-naturalistico, aree protette, ecc.

La professione di guida escursionistica naturalistica è nella maggior parte dei casi un'attività indipendente, gestita con contratti di collaborazione con enti o associazioni che gestiscono parchi o riserve naturali, uffici turistici di Comuni e Comunità Montane, con enti che gestiscono risorse turistiche (uffici di Accoglienza Turistica), con imprese (tour operator) e con cooperative di servizi turistici presenti sul territorio. E' possibile che le guide costituiscano cooperative o associazioni, che si occupano di informazione e di divulgazione nel settore ambientale o che seguono la manutenzione di una determinata area naturalistica.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

Abilitazione professionale.

L.R. 23/01/2003 n. 1 "Nuovo ordinamento delle professioni di guida turistica, di accompagnatore turistico, di guida escursionistica naturalistica, di accompagnatore di turismo equestre e di maestro di mountain bike e di ciclismo fuoristrada":

CAPO II - DISCIPLINA DELLE PROFESSIONI TURISTICHE

Art. 4 - (Esercizio della professione)

1. L'esercizio delle professioni di guida turistica, accompagnatore turistico, guida escursionistica naturalistica, accompagnatore di turismo equestre e maestro di mountain bike e di ciclismo fuoristrada nell'ambito del territorio regionale è subordinato al possesso dell'abilitazione professionale e all'iscrizione nel rispettivo elenco professionale regionale.

Art. 5 - (Abilitazione professionale)

1. L'abilitazione per l'esercizio delle professioni turistiche disciplinate dalla presente legge si consegue mediante la partecipazione ad un corso di formazione e il superamento di un esame scritto e orale, nonché, limitatamente alla professione di accompagnatore di turismo equestre, il superamento di una prova pratica. I corsi di formazione e gli esami, indetti con deliberazione della Giunta regionale, sono organizzati dalla struttura competente. Il relativo bando è pubblicato sul Bollettino ufficiale della Regione.

2. L'ammissione ai corsi di formazione è subordinata al possesso dei seguenti requisiti:

a) maggiore età;

b) cittadinanza italiana o di altro Stato dell'Unione europea oppure cittadinanza di Stati non appartenenti all'Unione europea, se soggetto regolarmente soggiornante nel territorio dello Stato;

c) titolo di studio finale di istruzione secondaria di secondo grado, per le guide turistiche, gli accompagnatori turistici e le guide escursionistiche naturalistiche; assolvimento dell'obbligo scolastico, per gli accompagnatori di turismo equestre e per i maestri di mountain bike e di ciclismo fuoristrada; analoghi titoli conseguiti all'estero riconosciuti o dichiarati equipollenti dalle competenti autorità italiane;

d) idoneità psico-fisica all'esercizio della professione certificata da un medico di sanità pubblica, in data non anteriore a tre mesi dalla presentazione della domanda di ammissione al corso.

2bis. omissis

3. L'ammissione agli esami finali è subordinata alla frequenza di almeno l'80 per cento delle ore di lezione dei corsi di formazione.

4. La Giunta regionale con propria deliberazione, sentite le associazioni di categoria individuate ai sensi dell'articolo 13, stabilisce il calendario e il programma delle lezioni, determina la quota di iscrizione ai corsi di formazione e agli esami da corrispondere a titolo di concorso alle spese di istruttoria e di organizzazione, nomina le commissioni esaminatrici, determina i programmi d'esame e le relative modalità di svolgimento, prevedendo, se del caso, l'effettuazione di prove preselettive per l'ammissione ai corsi di formazione.

4bis. I soggetti in possesso dei requisiti per l'iscrizione negli elenchi professionali regionali possono richiedere l'accertamento della conoscenza di una o più lingue straniere quale specializzazione linguistica nell'esercizio della professione. Il mancato possesso di specializzazione linguistica non preclude l'esercizio della professione.

5. Limitatamente ai corsi di formazione per il conseguimento dell'abilitazione all'esercizio della professione di guida escursionistica naturalistica, ai candidati abilitati all'esercizio della professione di guida alpina o di aspirante guida alpina in Valle d'Aosta, è riconosciuto, secondo le modalità stabilite con deliberazione della Giunta regionale, un credito formativo valido ai fini dell'esonero parziale dalle lezioni teoriche.

5bis. Omissis

5ter. Omissis

5quater. La Giunta regionale, con propria deliberazione, definisce le modalità di accertamento delle specializzazioni linguistiche di cui al comma 4bis e delle conoscenze ulteriori richieste ai sensi dei commi 5bis e 5ter.

Art. 10 - (Obbligo di aggiornamento)

1. Ai fini dell'esercizio delle professioni turistiche disciplinate dalla presente legge, è obbligatoria la frequenza ai corsi di aggiornamento professionali organizzati con le modalità di cui al comma 2..

2. La Giunta regionale autorizza, con propria deliberazione, lo svolgimento dell'attività di aggiornamento di cui al comma 1, attuata mediante la partecipazione a corsi, convegni, conferenze, seminari o visite guidate, organizzati dalla struttura competente, sentite le associazioni di categoria individuate ai sensi dell'articolo 13.

3. Nel caso di impossibilità a prendere parte all'iniziativa di aggiornamento obbligatorio per motivate e documentate cause di forza maggiore, il dirigente della struttura competente autorizza temporaneamente l'interessato all'esercizio della professione sino all'organizzazione della successiva attività di aggiornamento.

4. Comma abrogato

5. L'inadempimento dell'obbligo di aggiornamento comporta la sospensione dell'iscrizione nell'elenco professionale regionale. La sospensione è disposta con provvedimento del dirigente della struttura competente.

Attività proprie del profilo professionale

<i>Attività</i>	<i>Contenuti</i>
Sviluppare un'offerta di servizio ricreativa, culturale e sportiva e organizzare itinerari naturalistici	<ul style="list-style-type: none"> Definire la tipologia di servizio di guida escursionistica naturalistica da erogare (p.e. percorsi naturalistici classici, attività di animazione di gruppi su tematiche ambientali nei parchi e nelle riserve naturali, organizzazione di percorsi didattici destinati a scolaresche, ecc.). Organizzare gli itinerari, escursionistici-naturalistici, stabilendone modalità e tempi, sulla base della tipologia del gruppo affidato e del tempo a disposizione. Dettagliare, se richiesto, in forma scritta il programma di visita. Produrre eventuali materiali di supporto da distribuire ai turisti.
Guidare il gruppo in sicurezza lungo l'itinerario naturalistico	<ul style="list-style-type: none"> Accompagnare il gruppo in sicurezza in zone di pregio naturalistico o ambientale, nei centri visita dei parchi, nei musei naturalistici ed etnografici, nei giardini botanici e aree protette, illustrando le caratteristiche dei luoghi, le specificità della flora e della fauna locale, l'ambiente sotto diversi aspetti (morfologico, nivologico, geologico, botanico, zoologico, etnografico, socio-culturale, storico ed antropico, enogastronomico), rispondendo e fornendo informazioni in relazione alle più usuali richieste dei turisti, mantenendo il rispetto del programma e gestendo eventuali imprevisti o situazioni critiche. Svolgere attività di animazione di gruppi su tematiche ambientali nei parchi e nelle riserve naturali, di animazione ludico-sportiva, di organizzazione di percorsi didattici destinati a scolaresche, di pianificazione di soggiorni anche plurigiornalieri in campeggi, fattorie didattiche, rifugi alpini e altre strutture ricettive, di divulgazione naturalistica (allestimento di mostre, individuazione e tracciamento di percorsi di visita, ecc.).
Prevenire i rischi e gestire il primo soccorso	<ul style="list-style-type: none"> Prestare attenzione ai rischi che potrebbero intervenire durante l'esercizio dell'attività; erogare un primo intervento, in caso di incidente o malore da parte di uno o più turisti, organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio.

Standard Minimi di Competenza

Macro processo	Standard Minimi di Competenza	Unità Professionali
Definire obiettivi e risorse	SMC.1 “Gestire l’attività professionale di guida escursionistica naturalistica”	UP.1.1 “Esercitare la professione di guida escursionistica naturalistica”
		UP.1.2 “Operare nel sistema turistico regionale valdostano” ¹
		UP.1.3 “Sviluppare l’offerta di servizi di escursioni naturalistiche”
Gestire il sistema cliente	SMC.2 “Gestire la relazione e la comunicazione con i turisti - guida escursionistica naturalistica”	UP.2.1 “Gestire la relazione con i turisti” ²
		UP.2.2 “Comunicare in francese e in un’altra lingua straniera - guida escursionistica naturalistica”
Produrre beni/ Erogare servizi	SMC.3 “Sviluppare un itinerario/percorso naturalistico e guidare il gruppo”	UP.3.1 “Sviluppare un itinerario turistico naturalistico”
	SMC.4 “Prevenire i rischi e gestire il primo soccorso”	UP.3.2 “Guidare il gruppo lungo l’itinerario naturalistico”
		UP.4.1 “Prevenire i rischi e gestire il primo soccorso” ³
Gestire i fattori produttivi	SMC.5 “Valutare e migliorare la qualità dei servizi offerti in ambito turistico”	UP.5.1 “Valutare e migliorare la qualità dei servizi offerti in ambito turistico” ⁴

¹UP comune a tutte le professioni turistiche di cui alla l.r. 1/2003 e alla l.r. 4/2004 del Repertorio regionale.

²UP comune a tutte le professioni turistiche di cui alla l.r. 1/2003 del Repertorio regionale.

³UP comune alle professioni di accompagnatore di turismo equestre, guida escursionistica naturalistica e maestro di mountain bike e di ciclismo fuoristrada del repertorio regionale.

⁴UP comune a tutte le professioni turistiche di cui alla l.r. 1/2003 del Repertorio regionale.

SMC.1

“Gestire l’attività professionale di guida escursionistica naturalistica”

Risultato generale atteso

- Esercitare l’attività professionale di guida escursionistica naturalistica in coerenza con gli aspetti normativi, deontologici, di promozione sul mercato e contrattuali che caratterizzano l’ambito di intervento.

UP.1.1 “Esercitare la professione di guida escursionistica naturalistica”

Risultato professionale minimo atteso

- Gestire il ruolo di guida escursionistica naturalistica nell’ambito delle condizioni generali di esercizio dell’attività professionale e delle caratteristiche del settore.

Abilità minime

1. Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale

- Definire/identificare le caratteristiche normative applicabili al tipo di contratto di lavoro proposto al/dal cliente
- Verificare l’applicabilità e la correttezza del contratto in rapporto al tipo di prestazione lavorativa richiesta
- Negoziare eventuali condizioni ritenute rilevanti ai fini del corretto esercizio della prestazione professionale offerta/richiesta
- Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo

2. Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici e organizzativi propri della prestazione professionale

- Utilizzare le conoscenze di base giuridico-economiche necessarie alla autotutela giuridica, fiscale e previdenziale relativa all’esercizio della professione, in coerenza con i principi deontologici
- Definire una propria strategia di esercizio sostenibile della professione, a fronte delle criticità derivanti dal peso della stagionalità e, al contempo, delle possibilità derivanti da una visione imprenditiva, anche a base associativa
- Conoscere ed applicare i codici deontologici – anche definiti dalle prassi – nell’esercizio della professione
- Conoscere e gestire gli adempimenti relativi all’abilitazione all’esercizio della professione di guida escursionistica naturalistica e agli obblighi di aggiornamento

Conoscenze minime

- Leggi e norme legate all’abilitazione professionale ed al suo mantenimento nel tempo, con riferimento alla Regione Autonoma Valle d’Aosta ed al complessivo panorama nazionale e dei Paesi europei confinanti
- Responsabilità civile e penale legata all’esercizio della professione. Aspetti etici e deontologici
- Aspetti contrattualistici e fiscali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio

- Aspetti previdenziali e valutazione della sostenibilità economica nel medio termine dell'esercizio della professione - anche in rapporto alle esigenze di stagionalità - in forma esclusiva, mista, associativa di impresa

UP.1.2 “Operare nel sistema turistico regionale valdostano”

Risultato professionale minimo atteso

- Valorizzare gli aspetti caratteristici del territorio e del sistema turistico della Regione Autonoma Valle d'Aosta nell'ambito della propria attività.

Abilità minime

1. Conoscere e comprendere le caratteristiche e peculiarità del contesto geografico-fisico, naturalistico ed antropico della Regione Autonoma Valle d'Aosta.

- Utilizzare le conoscenze relative al territorio ed al contesto turistico regionali valdostani al fine di trasferire informazioni utili e di interesse ai turisti coinvolti nella propria attività

2. Conoscere e comprendere le caratteristiche e le peculiarità del sistema turistico della Regione Autonoma Valle d'Aosta ed i possibili contesti di esercizio della propria professione.

- Utilizzare le conoscenze relative al sistema turistico regionale valdostano al fine di operare in coerenza con lo stesso ed usufruire delle risorse e delle opportunità offerte

Conoscenze minime

- Il sistema turistico nazionale e regionale valdostano (quadro legislativo in Italia e nella Regione Autonoma Valle d'Aosta, caratteristiche del mercato turistico regionale, politiche turistiche regionali, caratteristiche dei soggetti economici e sociali rilevanti ai fini della costruzione di un'offerta turistica adeguata)
- Contesto geografico fisico valdostano (principali aspetti morfologici, orografici ecc. della Regione).
- Contesto naturalistico valdostano (principali aspetti botanici, zoologici ed ecologici, con particolare riferimento anche ai parchi naturali, alle oasi protette ecc. della Regione Autonoma Valle d'Aosta)
- Contesto antropico valdostano (attività umane legate alla specificità del territorio – agricoltura, allevamento, forestazione, artigianato, enogastronomia, attività mineraria, ecc.)

UP.1.3 “Sviluppare l'offerta di servizi di guida escursionistica naturalistica

Risultato professionale minimo atteso

- Identificare le caratteristiche generali del servizio di guida escursionistica naturalistica, sviluppandone e promuovendone l'offerta verso clienti reali o potenziali in coerenza con il contesto territoriale e le aspettative/tendenze del mercato di riferimento.

Abilità minime

1. Utilizzare le conoscenze naturalistiche, geografiche, storiche e antropiche della Regione Autonoma Valle d'Aosta.

- Conoscere approfonditamente gli aspetti naturalistici, storici e antropici, nonché tutti gli

aspetti di interesse turistico del territorio, al fine di sviluppare un'offerta di servizi ed una modalità di esercizio professionale coerente al contesto di riferimento

2. Sviluppare l'offerta

- Rilevare le aspettative e le tendenze del mercato di riferimento (p.e. percorsi naturalistici classici, attività di animazione di gruppi su tematiche ambientali nei parchi e nelle riserve naturali, organizzazione di percorsi didattici destinati a scolaresche, divulgazione naturalistica: allestimento di mostre, organizzazione di manifestazioni a carattere naturalistico, ecc.)
- Definire le caratteristiche dell'offerta sulla base delle osservazioni svolte e delle conoscenze del sistema e delle risorse del contesto territoriale
- Utilizzare nella definizione dell'offerta un linguaggio chiaro e comprensibile in relazione alla tipologia di cliente reale o potenziale

Conoscenze minime

- Modalità di analisi del mercato verso cui rivolgere la propria offerta di servizi professionali di accompagnamento in escursioni naturalistiche
- Strategia della promozione e commercializzazione del servizio
- Parchi naturali, oasi protette e itinerari escursionistici ad alta valenza paesaggistica della Regione Valle d'Aosta
 - Approfondimenti di botanica applicati all'esercizio della professione di guida escursionistica naturalistica
 - Approfondimenti di zoologia applicati all'esercizio della professione di guida escursionistica naturalistica
 - Approfondimenti di etologia applicati all'esercizio della professione di guida escursionistica naturalistica
 - Approfondimenti di geologia, con cenni sul dissesto idrogeologico e sul glacialismo, applicati all'esercizio della professione di guida escursionistica naturalistica
 - Approfondimenti di ecologia applicati all'esercizio della professione di guida escursionistica naturalistica

SMC.2

“Gestire la relazione e la comunicazione con i turisti - guida escursionistica naturalistica”

Risultato generale atteso

- Interagire durante il percorso con i clienti adottando modalità di relazione e comunicazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative.
- Gestire le più usuali dinamiche interpersonali che caratterizzano la relazione di accompagnamento e supporto tecnico.

UP.2.1 “Gestire la relazione con i turisti”

Risultato professionale minimo atteso

- Interagire durante il percorso con i clienti adottando modalità di relazione e comunicazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative.
- Gestire le più usuali dinamiche interpersonali che caratterizzano la relazione di accompagnamento e supporto tecnico.

Abilità minime

1. Comunicare e relazionarsi con le diverse tipologie di turista

- Distinguere le principali strategie di comunicazione, orientate a trasferire informazioni e tecniche, finalizzate a catturare l’attenzione e a coinvolgere attivamente gli interlocutori
- Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia degli utenti (in particolare: adulti, bambini, adolescenti, ecc.) e delle circostanze in cui si opera
- Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia
- Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e/o di insorgere di conflitti

Conoscenze minime

- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali verso le differenti tipologie di turisti
- Modelli teorici di comunicazione finalizzati in particolar modo a trasferire tecniche e a trasmettere informazioni
- Tecniche di gestione e conduzione dei gruppi
- Tecniche di *problem solving*

UP.2.2 “Comunicare in francese e in un’altra lingua straniera – guida escursionistica naturalistica”

Risultato professionale minimo atteso

- Utilizzare le conoscenze relative alla lingua francese e ad un’altra lingua straniera nell’esercizio della professione, compresi le espressioni e i termini tecnici di settore.

Abilità minime

1. Fornire informazioni e indicazioni tecniche in francese e in un'altra lingua straniera con le diverse tipologie di cliente

- Fornire informazioni e indicazioni tecniche in francese e in un'altra lingua straniera con le diverse tipologie di cliente

Conoscenze minime

- Lingua francese e un'altra lingua straniera al livello A.2 (interazione e produzione orale) del Portafoglio Europeo delle Lingue, comprese le espressioni e i termini tecnici di settore

SMC.3

“Sviluppare un itinerario/percorso naturalistico e guidare il gruppo”

Risultato generale atteso

- Definire/organizzare un itinerario escursionistico-naturalistico sulla base della tipologia del gruppo affidato, delle sue aspettative e del tempo a disposizione.
- Accompagnare il gruppo illustrando le caratteristiche ambientali negli aspetti botanici, zoologici, geologici e, più in generale, le caratteristiche del contesto geografico, antropico e storico, rispondendo e fornendo informazioni in relazione alle più usuali richieste dei turisti, mantenendo il rispetto del programma e gestendo eventuali imprevisti o situazioni critiche.

UP.3.1 “Sviluppare un itinerario turistico naturalistico”

Risultato professionale minimo atteso

- Definire/organizzare un itinerario escursionistico-naturalistico sulla base della tipologia del gruppo affidato, delle sue aspettative e del tempo a disposizione.

Abilità minime

1. Identificare il percorso

- Identificare il percorso sulla base delle caratteristiche e delle aspettative dei turisti
- Verificare l'agibilità del percorso

2. Organizzare il percorso

- Utilizzare le tecniche di organizzazione di percorsi escursionistici
- Utilizzare i principali programmi di elaborazione testi, di comunicazione (reti internet, posta elettronica) per la predisposizione dei programmi ed eventuali materiali aggiuntivi da consegnare al cliente/turista
- Individuare le fonti normative e l'organizzazione delle autonomie locali in materia di turismo e ambiente

Conoscenze minime

- Metodologie e tecniche di organizzazione di percorsi escursionistici sul territorio (determinazione tipologica degli itinerari; itinerari naturalistici classici, itinerari didattici, itinerari tematici e itinerari rapportati alle diverse stagioni ed alle diverse utenze)
- Tecniche di redazione di un itinerario (studio e utilizzo di fattore tempo, fattore spazio, risorse e servizi disponibili, ecc.)
- Rappresentazioni cartografiche a supporto della predisposizione degli itinerari
- Rete stradale, sentieristica e segnaletica del territorio di riferimento, localizzazione delle risorse e dei servizi esistenti (es. aree di sosta, luoghi di ristoro, rifugi, bivacchi, dortoirs, punti acqua, ecc.)

UP.3.2 “Guidare il gruppo lungo l'itinerario naturalistico”

Risultato professionale minimo atteso

- Accompagnare il gruppo illustrando le caratteristiche ambientali negli aspetti botanici, zoologici, geologici e, più in generale, le caratteristiche del contesto geografico, antropico e storico, rispondendo e fornendo informazioni in relazione alle più usuali richieste dei turisti, mantenendo il rispetto del programma e gestendo eventuali imprevisti o situazioni critiche.
- Trasferire nozioni e informazioni chiare, complete e corrette al fine di educare i fruitori ad un corretto approccio con l'ambiente naturale e cercando di sviluppare una coscienza critica.

Abilità minime

1. Guidare il gruppo e illustrare le attrattive dell'itinerario

- Trasferire nozioni e informazioni chiare, complete e corrette
- Applicare e trasferire al gruppo tecniche escursionistiche (p.e. progressione per tipologia di terreno su percorsi tracciati e non tracciati, anche utilizzando correttamente bastoncini e racchette da neve)
- Applicare tutte le procedure e le tecniche di sicurezza, tenendo in considerazione il rischio oggettivo dell'escursionismo in terreno montano e la protezione della persona
- Applicare e trasferire al gruppo la cosiddetta autonomia di sicurezza (organizzare un bivacco di emergenza in qualsiasi tipo di ambiente)
- Sapere gestire il gruppo anche in situazioni di difficoltà
- Valutare le capacità psicofisiche dell'utenza e l'adeguatezza dell'equipaggiamento
- Rispettare tempi e programmi, modificando tempestivamente ed in modo razionale il percorso sulla base di eventuali fattori imprevisti
- Utilizzare le conoscenze di cartografia, topografia ed orientamento (localizzazione di punti con e senza strumenti specifici, progressione con “marcia a vista”, ecc.) anche con l'utilizzo di nuovi strumenti quali il GPS
- Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e/o di insorgere di conflitti

Conoscenze minime

- Tecniche escursionistiche (tipologia di equipaggiamento necessario; progressione per tipologia di terreno su percorsi tracciati e non tracciati; progressione con racchette da neve e utilizzo dei bastoncini da trekking; precauzioni e conduzione del gruppo a seconda delle categorie di utenza assegnate; organizzazione di percorsi alternativi, individuazione ed organizzazione di rifugi d'emergenza)
- Elementi di cartografia, topografia, orientamento, meteorologia e nivologia
- Tecniche di *problem solving*

SMC.4

“Prevenire i rischi e gestire il primo soccorso”

Risultato generale atteso

- Riconoscere e prevenire rischi, a seconda del contesto e della tipologia di turista.
- Erogare un primo intervento, in caso di incidente o malore da parte di uno o più turisti, finalizzato al contenimento del danno, organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio e contenere il panico che potrebbe crearsi nel gruppo.

UP.4.1 “Prevenire i rischi e gestire il primo soccorso”

Risultato professionale minimo atteso

- Riconoscere e prevenire rischi tipici, a seconda del contesto e della tipologia di turista.
- Eseguire, laddove possibile, tecniche di primo intervento per limitare i danni dell'incidente/malore e organizzare nel minor tempo possibile il soccorso con i servizi competenti, adottando un comportamento caratterizzato da forte autocontrollo e idoneo a contenere il panico che potrebbe crearsi all'interno del gruppo.

Abilità minime

1. Riconoscere e prevenire pericoli tipici, a seconda del contesto e della tipologia di turista. Riconoscere e prevenire i pericoli tipici, a seconda del contesto e della tipologia di turista (p.e. ambienti montani, anche innevati, particolari condizioni atmosferiche; etc.) o rischi legati a particolari tipologie di turisti (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili, persone con particolari patologie, ecc.)

2. Gestire il primo soccorso

- Applicare mantenendo autocontrollo le tecniche di base di primo intervento.
- Organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio adottando un comportamento caratterizzato da forte autocontrollo e idoneo a comunicare le informazioni necessarie a garantire un tempestivo ed efficace intervento (anche dell'elisoccorso), utile a contenere il panico che potrebbe crearsi all'interno del gruppo

Conoscenze minime

- Elementi di base di anatomia, di alimentazione e di fisiologia dello sport
- Pericoli e rischi legati al contesto territoriale (montagna) e alle particolari tipologie di turisti (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili, persone con particolari patologie, ecc.)
- Tecniche di primo soccorso (in caso di traumi, malori e di morsicature di insetti o animali)
- Standard Basic Life Support” (BLS)
- Il sistema regionale di soccorso organizzato, compreso l'elisoccorso
- Elementi di base di meteorologia e nivologia (finalizzati alla comprensione anche anticipata delle situazioni di potenziale pericolo ed alla definizione dei conseguenti comportamenti di messa in sicurezza)

SMC.5

“Valutare e migliorare la qualità dei servizi offerti in ambito turistico”

Risultato generale atteso

- Valutare la qualità del servizio offerto in termini di efficacia e di percezione del beneficiario, individuando le eventuali criticità.
- Definire le eventuali azioni di miglioramento.

UP.5.1 “Valutare e migliorare la qualità dei servizi offerti in ambito turistico”

Risultato professionale minimo atteso

- Valutare la qualità del servizio erogato in termini di efficacia e di percezione del beneficiario, individuando le eventuali criticità e definendo opportune azioni di miglioramento.

Abilità minime

1. Valutare la qualità dei servizi svolti

- Definire semplici modelli di valutazione della qualità erogata (scostamento fra obiettivi posti e risultati raggiunti) e della qualità percepita da parte dei beneficiari
- Raccogliere le informazioni necessarie ai fini della valutazione ed analizzarle in coerenza con il metodo scelto, individuando i presumibili fattori che hanno eventualmente causato esiti inferiori alle attese
- Definire eventuali ambiti di miglioramento, modifiche e integrazioni ai servizi offerti, a partire dagli esiti della verifica svolta

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità nell'erogazione di un servizio
- Modalità di valutazione della qualità di un servizio

Responsabile sociale dell'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati

- **Denominazione del profilo**

Responsabile sociale dell'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati

- **Definizione**

Il Responsabile sociale presidia le diverse fasi del processo di inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati all'interno di cooperative sociali di tipo B (legge 381/91). Sulla base degli orientamenti dell'organizzazione di appartenenza e dei suoi organi decisionali e direttivi, svolge in autonomia compiti di programmazione, progettazione, monitoraggio e valutazione, intervenendo direttamente nella selezione degli interessati, nella predisposizione dei progetti d'inserimento, nonché nella loro realizzazione e conclusione. Collabora con le diverse figure interne che presidiano gli aspetti economici e produttivi e supporta le attività degli operatori che svolgono funzioni di accompagnamento ed affiancamento alla persona inserita. Rappresenta la cooperativa, inoltre, nelle relazioni con i servizi territoriali e con altri attori coinvolti nei percorsi di inserimento (famiglia, ecc.).

- **Livello EQF: 5**

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT NUP 06:

3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale degli adulti

- **Figure/profili professionali affini**

/

- **Qualifiche attualmente offerte dal sistema di istruzione e formazione della RAVDA:**

- Formazione Professionale:

/

- Istruzione:

/

- Apprendistato:

/

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: *Servizi alla persona*

- ATECO 2007:

88.99 Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

Il Responsabile sociale esercita la propria attività all'interno delle cooperative sociali di tipo B. Secondo la legge 381/91, queste organizzazioni operano allo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso lo svolgimento di attività diverse (agricole, industriali, commerciali, di servizi), finalizzate ad inserire dal punto di vista lavorativo delle persone svantaggiate (invalidi fisici, psichici e sensoriali, ex degenti di istituti psichiatrici, soggetti in trattamento psichiatrico, tossicodipendenti, alcolisti,

minori in età lavorativa in situazioni di difficoltà familiari, condannati ammessi ad alcune misure alternative di detenzione, altri soggetti indicati con eventuale decreto del Presidente del Consiglio). I soggetti svantaggiati devono rappresentare almeno il 30% dei lavoratori della cooperativa.

Al responsabile sociale è attribuita la funzione di conciliare il duplice obiettivo della produttività e dello sviluppo delle potenzialità del lavoratore svantaggiato. Ciò comporta la gestione di relazioni con una pluralità di interlocutori (direzione aziendale, responsabili tecnici, tutor dell'inserimento, capi-squadra, compagni di lavoro, operatori dei servizi territoriali, persone inserite, famiglie, ecc.). Le sue attività si svolgono abitualmente fuori dall'ambiente produttivo in senso stretto, in uffici o sedi di lavoro diverse, destinate tipicamente alla realizzazione di funzioni di supporto. In genere, le condizioni di lavoro non presentano, di conseguenza, caratteristiche particolari (orari, ritmi, ecc.).

Il ruolo di responsabile sociale è normalmente svolto da soggetti che ricoprono funzioni strategiche all'interno dell'organizzazione.

• **Condizioni d'accesso all'esercizio della professione**

Per ricoprire le funzioni di responsabile sociale non è attualmente richiesto il possesso di titoli di studio o di qualificazioni professionali specifiche.

In coerenza con la DGR n. 2712 del 27/12/2009 (“Approvazione delle disposizioni per l'istituzione e la gestione del sistema regionale di certificazione delle competenze e per la costruzione di un repertorio di standard professionali, in attuazione dell'art.19 della LR 31/3/2003, n.7”), le competenze del presente profilo, previa valutazione, possono essere certificate :

a) in esito a percorsi formativi, realizzati in base alle disposizioni e agli standard regionali applicabili;

b) a seguito della richiesta di un individuo, con riferimento all'insieme degli apprendimenti formali, non formali ed informali da esso maturati nel corso della propria esperienza professionale.

Per l'accesso alla posizione di responsabile sociale nell'ambito delle cooperative sociali di tipo B costituiscono in ogni caso requisiti preferenziali:

- l'aver sviluppato significative esperienze relativamente alle diverse fasi del processo di inserimento lavorativo
- l'aver acquisito esperienza di contatto con persone in condizioni di svantaggio sociale
- l'aver comunque maturato significative esperienze lavorative, in settori anche diversi, tali da consentire la diretta sperimentazione delle variabili che caratterizzano i luoghi di produzione o di servizio (regole, vincoli di varia natura, relazioni organizzative, rispetto di standard di produttività, ecc).

Attività proprie del profilo professionale

<i>Attività</i>	<i>Contenuti</i>
Collaborazione alla definizione delle strategie d'impresa e pianificazione delle attività	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione e proposta di orientamenti rispetto alle strategie di inserimento lavorativo • Contribuzione alla presa di decisione in merito alla tipologia e quantità di commesse da acquisire o agli orientamenti di prodotto/mercato da privilegiare, allo scopo di generare nuove opportunità occupazionali • Informazione e aggiornamento della direzione riguardo all'andamento delle attività di inserimento • Definizione, insieme alla direzione, del numero, delle caratteristiche e dei canali di reclutamento degli inserimenti lavorativi realizzabili, in funzione delle disponibilità aziendali e dei profili ricercati • Stima delle risorse gestionali e professionali e delle condizioni di sostenibilità delle scelte d'investimento in merito all'inserimento lavorativo • Collaborazione alla redazione di piani annuali d'impresa

<i>Attività</i>	<i>Contenuti</i>
Progettazione e sviluppo	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione di linee guida operative e di standard d'intervento • Sviluppo di metodi e strumenti per il miglioramento del processo di inserimento in azienda • Predisposizione e presentazione di progetti finalizzati all'avvicinamento e all'inserimento al lavoro • Contribuzione all'individuazione di nuovi ambiti di inserimento per persone svantaggiate, sia all'interno sia all'esterno dell'organizzazione • Partecipazione in partenariato ad iniziative di sviluppo di nuove misure per l'integrazione socio-lavorativa (istituzionali e non)
Presidio del processo di presa in carico dell'inserimento	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta di segnalazioni, analisi e selezione delle candidature • Predisposizione delle fasi d'ingresso (contatti con referenti della produzione e con operatori dell'inserimento, definizione delle modalità di accoglienza) • Messa a punto ed adattamento dei progetti di inserimento lavorativo (obiettivi, attività/compiti, modalità di monitoraggio e verifica, relazioni con soggetti esterni coinvolti) • Raccolta ed analisi periodica di elementi di osservazione sull'andamento dell'inserimento (tramite documenti, incontri con i destinatari, contatti continui con i tutor interni e con altri operatori coinvolti, anche al di fuori dell'ambiente di lavoro) • Identificazione di soluzioni operative funzionali al raggiungimento degli obiettivi e/o di azioni correttive, in caso di eventuali problematiche emergenti • Valutazione dei risultati raggiunti e redazione di relazioni di percorso • Collaborazione alla definizione di progetti in uscita (inserimento in aziende ordinarie, soluzioni alternative, ecc.)
Gestione delle relazioni di rete	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione, se necessario anche attraverso protocolli, del sistema di interlocuzioni esterne, con i servizi territoriali e con altre organizzazioni e soggetti, da mettere in atto stabilmente nelle diverse fasi del processo di inserimento • Mantenimento, nelle diverse fasi di presa in carico degli inserimenti, dei rapporti con operatori dei servizi territoriali coinvolti e, se necessario, con i familiari (raccordo con il "progetto di vita") • Evidenziazione di esigenze e criticità inerenti le attività e le forme di collaborazione poste in atto • Partecipazione a tavoli tematici sull'inserimento lavorativo • Collaborazione alla redazione di rendiconti relativi ai risultati sociali dell'attività di inserimento lavorativo.
Organizzazione del lavoro e gestione delle risorse umane	<ul style="list-style-type: none"> • Determinazione e verifica delle modalità di attuazione di attività/progetti di inserimento lavorativo • Raccordo con i responsabili produttivi per la definizione delle modalità organizzative funzionali al buon esito dei percorsi di inserimento (composizione squadre, mobilità interna, abbinamenti, cicli di lavoro, ecc.) • Individuazione ed assegnazione di operatori di riferimento (tutors, capisquadra) rispetto alle persone inserite • Conduzione di incontri periodici, ai fini di programmare e verificare gli interventi e di assicurare la circolazione dell'informazione • Rilevazione e segnalazione di fabbisogni di aggiornamento e formazione, promuovendo anche la realizzazione di specifici interventi • Collaborazione con la direzione nella valutazione degli operatori, nell'identificazione di esigenze di personale e nel reperimento di nuove risorse
Promozione della qualità del processo di inserimento lavorativo	<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione della conformità del prodotto/servizio • Verifica della funzionalità di dispositivi e procedure d'intervento • Rilevazione della soddisfazione di destinatari, familiari ed altri soggetti coinvolti • Proposta di azioni correttive e di obiettivi di miglioramento

Standard Minimi di Competenza

Macro processo	Standard Minimi di Competenza	Unità Professionali
Definire obiettivi e risorse	SMC 1 “Esercitare l’attività professionale di responsabile sociale”	UP 1.1 “Esercitare l’attività professionale di responsabile sociale”
	SMC 2 “Definire e pianificare le strategie d’inserimento”	UP 2.1 “Definire le strategie d’inserimento”
		UP 2.2 “Pianificare gli inserimenti”
Gestire il sistema cliente	SMC 3 “Gestire le relazioni di rete”	UP 3.2 “Gestire relazioni con gli <i>stakeholders</i> ”
		UP 3.2 “Gestire relazioni con gli attori coinvolti nei percorsi di inserimento”
Prodotte beni/ erogare servizi	SMC 4 “Progettare attività di inserimento lavorativo”	UP 4.1 “Progettare interventi personalizzati per favorire l’inserimento socio-lavorativo”
		UP 4.2 “Sviluppare le attività di inserimento lavorativo”
	SMC 5 “Presidiare la presa in carico della persona svantaggiata”	UP 5.1 “Gestire le fasi d’ingresso e di accoglienza”
		UP 5.2 “Supervisionare il percorso di inserimento”
Gestire i fattori produttivi	SMC 6 “Organizzazione e coordinare le attività”	UP 6.1 “Organizzare e coordinare le attività”
	SMC 7 “Garantire la qualità del servizio offerto”	UP 7.1 “Garantire la qualità del servizio offerto”

SMC 1

“Esercitare l’attività professionale di responsabile sociale”

UP 1.1 “Esercitare l’attività professionale di responsabile sociale”

Risultato professionale atteso

- Gestire l’attività professionale di responsabile sociale, tenendo conto delle caratteristiche del contesto di intervento.

Abilità

- **Individuare e definire le variabili che caratterizzano la propria posizione di lavoro**
 - Individuare le caratteristiche fondamentali di contesti e situazioni di lavoro di diversa natura, anche attraverso la consultazione aggiornata di fonti diverse
 - Riconoscere i fattori che influiscono sull’esercizio dell’attività (di tipo normativo, istituzionale, organizzativo, contrattuale, ecc.)
- **Definire strategie di esercizio e sviluppo professionale**
 - Analizzare e valutare situazioni/compiti professionali, in relazione a capacità personali, scopi, ambiti possibili di investimento e responsabilità
 - Stimare conoscenze e abilità possedute, identificando punti di forza e di debolezza in relazione al ruolo professionale
 - Definire strategie d’azione o di apprendimento, in base a caratteristiche, vincoli e risorse di contesto

Conoscenze

- Principi e valori culturali dell’economia non profit
- Principali leggi nazionali e regionali in materia di cooperazione sociale, con particolare riferimento a quelle di tipo B
- Caratteristiche delle cooperazione sociale di inserimento lavorativo (ambiti d’intervento, attività, aspetti organizzativi, ecc.)
- Ruolo della cooperazione sociale nelle politiche del lavoro
- Piani ed indirizzi programmatici della Regione Valle d’Aosta per le cooperative d’inserimento
- Principali servizi e figure professionali attive nel campo delle politiche attive del lavoro e in ambito socio-sanitario
- Figure professionali che operano nelle cooperative di tipo B e loro attività, con particolare riferimento al processo di inserimento lavorativo
- Profilo professionale del responsabile sociale
- Aspetti etici e deontologici (segreto professionale e riservatezza, consapevolezza dei limiti di ruolo...)
 - CCNL di riferimento

SMC 2

“Definire e pianificare le strategie di inserimento”

Risultato generale atteso

- Elaborare proposte e piani d'intervento relativi alle attività di inserimento lavorativo.

UP 2.1 “Definire le strategie d’inserimento”

Risultato professionale atteso

- Elaborare ipotesi di investimento strategico rispetto alle attività di inserimento lavorativo

Abilità

- **Riconoscere possibili fabbisogni del contesto territoriale di riferimento e/o dei processi interni**
 - Individuare specifiche esigenze del pubblico in condizioni di “svantaggio” – anche potenziale – inquadrandole nel più ampio contesto di interventi e politiche di presa in carico delle problematiche di inserimento socio-lavorativo
 - Identificare richieste di adattamento organizzativo legate all’evoluzione di norme, indirizzi programmatici, standard di servizio
 - Individuare dall’esame periodico del funzionamento organizzativo, con particolare riguardo agli esiti del monitoraggio e della valutazione dei progetti di inserimento, elementi critici o di potenziale interesse evolutivo
- Rilevare aree di inadeguatezza quali-quantitativa delle risorse possedute, in rapporto agli standard minimi applicabili ed agli obiettivi definiti dalla strategia.
 - **Definire - ovvero partecipare alla definizione di - politiche e strategie coerenti con le analisi effettuate**
 - Definire le logiche di relazione con il mercato (quali servizi, quali tipi di mercati e clienti, quali politiche di rete, etc.).
 - Definire gli investimenti in risorse e le azioni di sviluppo necessarie, effettuando una valutazione di convenienza e sostenibilità.

Conoscenze minime.

- Principali dinamiche del mercato del lavoro a livello locale
- Logica di funzionamento e tipologie di offerta delle cooperative d’inserimento rispetto al proprio mercato: concetti chiave e tendenze evolutive
- Standard regionali di accreditamento delle cooperative di inserimento
- Concetti, variabili chiave e metodologie di base per l’analisi dei sistemi competitivi e del posizionamento strategico
- Prodotti/servizi, processi di lavoro e storia/cultura organizzativa della Cooperativa di appartenenza (in termini di mission, orientamento strategico di fondo, modalità di funzionamento, caratteristiche tecniche del lavoro, standard qualitativi, ...)

UP 2.2 “Pianificare le attività di inserimento ”

Risultato professionale atteso

- Formulare piani di lavoro per la realizzazione delle strategie d’inserimento.

Abilità

- **Identificare gli ambiti operativi di realizzazione**

- Raccogliere e analizzare le disponibilità a nuovi inserimenti, individuando ambiti e caratteristiche del profilo professionale richiesto
- Rilevare le caratteristiche dei contesti/delle situazioni organizzative interessate, valutando vincoli e risorse (professionali, strumentali, economiche) in relazione agli inserimenti da attivare o attivabili
- **Rilevare l'entità delle risorse disponibili e/o necessarie**
 - Determinare le competenze professionali richieste per realizzare le attività previste/da programmare
 - Identificare compiti e responsabilità
 - Precisare tempi, costi e altri requisiti organizzativi e/o gestionali collegati alla realizzazione ottimale degli interventi e alla loro rendicontazione sociale

Conoscenze minime

- Principi e strumenti di definizione di un piano aziendale.
- Tecniche di pianificazione delle attività e di “gestione di progetti”

SMC 3

“Gestire le relazioni di rete”

Risultato generale atteso

- Gestire attivamente e collaborativamente rapporti con persone ed organizzazioni esterne alla cooperativa, coinvolte a diverso titolo nel processo di inserimento lavorativo.

UP 3.1 “Gestire relazioni con gli stakeholders”

Risultato professionale atteso

- Contribuire ad assicurare il riconoscimento sociale delle attività della cooperativa.

Abilità

- **Identificare esigenze di regolazione delle relazioni con soggetti diversi coinvolti in attività/progetti di inserimento lavorativo (servizi territoriali, altre cooperative di inserimento, aziende ordinarie, parti sociali, ecc.)**
 - Rilevare elementi di potenziale sviluppo delle relazioni interorganizzative
 - Identificare oggetti di investimento comuni e relative modalità operative
 - Monitorare l'andamento degli accordi di collaborazione presi
- **Applicare metodi e strumenti di rendicontazione sociale**
 - Utilizzare sistemi di rilevazione e di documentazione/tracciabilità delle attività di inserimento
 - Selezionare gli elementi rilevanti che emergono dalle diverse filiere di attività, con particolare riferimento ai risultati raggiunti
 - Applicare tecniche di reporting
- **Individuare ambiti di contribuzione e confronto sulle politiche del lavoro e di inclusione sociale**
 - Identificare strategie di collaborazione con organizzazioni esterne alla Cooperativa coinvolte a diverso titolo nel processo di inserimento lavorativo
 - Applicare tecniche negoziazione
 - Identificare elementi di analisi e contribuzione
 - Riconoscere e valorizzare opportunità di partnership

Conoscenze

- Metodi e strumenti per la redazione del bilancio sociale
- Progettazione partecipata e *governance* dei sistemi locali per l'occupazione
- Elementi base di marketing sociale

UP 3.2 “Gestire relazioni con gli attori coinvolti nei percorsi di inserimento”

Risultato professionale atteso

- Garantire il raccordo tra progetto di inserimento lavorativo e progetto di vita individuale.
- **Rilevare le specifiche esigenze di raccordo nelle diverse fasi di intervento**
 - Identificare gli aspetti chiave dell'intervento da condividere con i servizi territoriali, al fine di sviluppare il processo di inserimento, con particolare riferimento agli obiettivi (iniziali, intermedi, finali)
 - Riconoscere l'opportunità di coordinare i rispettivi interventi in relazione ad emergenze o controversie
 - Scegliere opportunamente le modalità formali o informali di comunicazione nell'ambito della gestione del processo di inserimento
 - Interpretare le principali dinamiche socio-relazionali che si sviluppano nell'equipe di lavoro di un progetto d'inserimento e utilizzare semplici tecniche di cooperazione e negoziazione
 - Individuare le necessità e le modalità di coinvolgimento delle famiglie in base alle peculiarità delle stesse

Conoscenze

- Rete territoriale dei servizi sociali e dei servizi per il lavoro: funzioni e relazioni
- Elementi di metodologia del lavoro di rete
- Metodi e strumenti di presa in carico integrata e multiprofessionale
- Nozioni relative ai rapporti tra disabilità/svantaggio, famiglia e percorsi di inserimento lavorativo

SMC 4

“Progettare attività di inserimento lavorativo”

Risultato generale atteso

- Assicurare la predisposizione di progetti d'intervento, in funzione delle esigenze di singoli individui e dei fabbisogni territoriali.

UP 4.1 “Progettare interventi personalizzati per favorire l'inserimento socio-lavorativo”

Risultato professionale atteso

- Mettere a punto progetti di inserimento lavorativo, definendo fasi, obiettivi, e collocazione delle persone nei diversi settori di attività.

Abilità

- **Mettere a fuoco le condizioni per l'inserimento**
 - Delineare le caratteristiche essenziali del contesto produttivo d'inserimento, in riferimento alla struttura organizzativa, ai processi operativi, ai ruoli lavorativi, ai prerequisiti di competenza
 - Interpretare le problematiche che possono derivare dal confronto tra le caratteristiche specifiche della persona, rilevate nelle fasi di reclutamento/segnalazione, e le situazioni d'inserimento
 - Riconoscere le esigenze di sostegno/mediazione e le competenze metodologiche da mettere in atto
- **Articolare le ipotesi di intervento (bisogni, finalità/obiettivi, fasi/attività, vincoli/risorse, modalità di monitoraggio/valutazione, ...)**
 - Identificare gli elementi chiave dello specifico percorso di inserimento
 - Individuare il contenuto del lavoro e le modalità operative da applicare in riferimento alla persona da inserire
 - Applicare tecniche di base per la pianificazione di un progetto/intervento e lo sviluppo delle sue componenti
 - Valutare le implicazioni operative delle specifiche di progetto e le condizioni di sostenibilità (relazionali, organizzative, professionali)
 - Identificare servizi ed altri attori da coinvolgere, in relazione alla necessità di integrazione del percorso d'inserimento con altre dimensioni rilevanti del progetto di vita personale

Conoscenze minime

- Elementi di progettazione educativa (raccolta dati ed informazioni, elaborazione, realizzazione, valutazione), con particolare riferimento all'attivazione di contesti di supporto e alla relazione con le diversità
- Processi di socializzazione organizzativa: caratteristiche generali, fattori, significati, fonti di stress
- Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro
- Elementi di analisi delle posizioni di lavoro e dei fabbisogni professionali
- Principali strumenti di mediazione all'inserimento lavorativo
- Normativa sull'invalidità e l'handicap
- Strumenti e documentazione professionale di supporto

UP 4.2 “Sviluppare le attività di inserimento lavorativo”

Risultato professionale atteso

- Sviluppare metodi e strumenti per il miglioramento delle attività di inserimento svolte dalla cooperativa

Abilità

- **Delineare azioni di sviluppo di prodotto e/o di processo**
 - Analizzare gli elementi di fabbisogno territoriale o organizzativo che motivano l'investimento progettuale
 - Prefigurare iniziative di sviluppo, con particolare attenzione all'integrazione interna e verso altri servizi/opportunità esistenti sul territorio nell'ambito delle politiche di inserimento socio-lavorativo
 - Articolare la proposta in termini di obiettivi, metodi, azioni e modalità di attuazione, in coerenza con le caratteristiche dei destinatari
 - Identificare gli attori – pubblici e privati – di cui è potenzialmente rilevante il coinvolgimento, in ragione dei loro ruoli, delle normative di riferimento, delle risorse e dei vincoli presenti.

- Esaminare le caratteristiche del canale di finanziamento pubblico o privato eventualmente ipotizzato.

Conoscenze minime

- Politiche di inserimento lavorativo e ruolo degli attori rilevanti – pubblici e privati – con particolare riferimento al contesto della Valle d'Aosta.
- Caratteristiche e stato dei bisogni, con riferimento al contesto della Valle d'Aosta.
- Approcci e modelli di integrazione socio-lavorativa per le fasce deboli, anche con riferimento ad esperienze significative realizzate in ambito profit e no profit
- Elementi di analisi e progettazione organizzativa
- Fonti informative utili ai fini dell'individuazione dei canali di finanziamento

SMC 5

“Presidiare la presa in carico della persona svantaggiata”

Risultato generale atteso

- Garantire l'efficace conduzione delle diverse fasi dell'inserimento lavorativo, in funzione delle caratteristiche dell'utenza e del progetto d'intervento.

UP 5.1 “Gestire le fasi d'ingresso e di accoglienza”

Risultato professionale atteso

- Sovrintendere alle fasi di reclutamento, selezione, pre-ingresso ed accoglienza

Abilità

- **Mettere a fuoco le caratteristiche essenziali del profilo personale e professionale del soggetto svantaggiato**
 - Applicare tecniche base di conduzione di colloqui conoscitivi e di selezione
 - Rilevare e interpretare le indicazioni ricavate dai contatti con i servizi territoriali, anche attraverso l'analisi di documentazione tecnica
 - Riconoscere i bisogni ed interpretare le problematiche d'intervento, in relazione alle principali tipologie di utenza
 - Individuare gli aspetti più significativi del percorso formativo e professionale del candidato (conoscenze, abilità, attitudini, motivazioni), valorizzabili nel processo di inserimento
- **Mettere a punto le condizioni organizzative per l'accoglienza**
 - Identificare ruoli e compiti che concilino interessi e competenze specifiche dei lavoratori in difficoltà con le esigenze produttive dei contesti di inserimento
 - Prevedere modalità organizzative delle attività (turni, congedi, altro) che consentano di garantire la presenza sul posto di lavoro e il rispetto dei tempi
 - Individuare le modalità più funzionali per presentare alla persona da inserire il contenuto del lavoro (prodotti/servizi da realizzare, modalità operative da applicare, specifiche norme e disposizioni in materia di sicurezza) e il contesto organizzativo di riferimento (processi operativi, ruoli lavorativi, persone, ecc.)
 - Identificare le figure interne interessate dall'intervento (referenti della produzione, operatori dell'inserimento, colleghi) e scegliere gli elementi informativi chiave e le modalità d'intervento da condividere per preparare l'accoglienza
 - Selezionare le informazioni da registrare e utilizzare gli strumenti più opportuni

Conoscenze

- Principali variabili psicologiche e sociali rilevanti nella comprensione delle caratteristiche delle diverse tipologie di destinatari
- Metodi essenziali e strumenti per la conduzione di interviste/colloqui
- Dispositivi/strumenti (schede, cartelle, ecc.) per la rilevazione delle capacità delle persone disabili e/o in condizione di svantaggio sociale
- Principi generali e piani aziendali relativi alla tutela della sicurezza del lavoratore sui posti di lavoro

UP 5.2 “Supervisionare il percorso di inserimento”

Risultato professionale atteso

- Assicurare il buon andamento del percorso di inserimento in azienda.

Abilità

- **Individuare esigenze e modalità operative di monitoraggio, in relazione alla specificità del progetto**
 - Identificare interlocutori, modalità e tempi per la raccolta di elementi di osservazione
 - Adattare le modalità di conduzione dei colloqui di verifica agli interlocutori e alle condizioni operative emergenti
 - Interpretare il significato delle informazioni raccolte e riconoscere la presenza di problemi/criticità, in essere o potenziali
 - Riconoscere esigenze di rimodulazione del progetto d’inserimento
- **Individuare le azioni di facilitazione più opportune**
 - Riconoscere le specifiche esigenze di supporto dell’operatore dell’inserimento nell’esercizio del suo ruolo
 - Utilizzare/applicare modalità di interazione e tecniche di supporto appropriate alle peculiarità delle persone inserite e ai loro problemi specifici (handicap fisico/psichico, disagio sociale, ...)
 - Sostenere la persona inserita – direttamente o indirettamente - nella definizione di obiettivi professionali realistici
 - Coinvolgere e motivare la persona verso processi di autovalutazione e scelta consapevole
- **Riconoscere le informazioni fondamentali relative al percorso da rilevare e documentare**
 - Applicare correttamente gli standard documentali per la gestione delle informazioni sul processo di inserimento
 - Utilizzare i supporti cartacei ed elettronici a supporto della gestione delle informazioni
 - Rilevare e trasmettere informazioni funzionali alla registrazione della “storia” del processo di inserimento lavorativo
- **Applicare metodi e strumenti di valutazione e rendicontazione dell’intervento**
 - Definire modalità e strumenti di valutazione del Progetto d’inserimento funzionali agli obiettivi da perseguire
 - Analizzare l’esito del Progetto di inserimento, definendone i risultati effettivamente conseguiti
 - Applicare tecniche e strumenti di reporting

Conoscenze

- Elementi essenziali di psicologia dei gruppi di lavoro
- Principali dinamiche relazionali che interessano il processo d’inserimento
- Metodi e strumenti di raccolta dati e monitoraggio
- Dispositivi di valutazione e rendicontazione dell’inserimento lavorativo

SMC 6

“Organizzare e coordinare le attività”

UP 6.1 “Organizzare e coordinare le attività”

Risultato professionale atteso

- Gestire le fasi operative dell’inserimento lavorativo, sulla base delle iniziative in atto/delle specifiche progettuali e coordinando le risorse umane coinvolte.

Abilità

- **Applicare modalità/strumenti per attivare il personale rispetto agli obiettivi e alla qualità dell’intervento**
 - Stimolare e supportare costantemente la partecipazione e il coinvolgimento delle risorse nel processo d’inserimento (ruolo di presidio e integrazione)
 - Facilitare la relazione tra/con le risorse assegnate, favorendo lo scambio di opinioni e la comunicazione.
- **Gestire gli aspetti organizzativi dell’inserimento**
 - Applicare criteri di individuazione e assegnazione di incarichi/compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività
 - Individuare e coordinare i contributi delle diverse risorse interne per assicurare integrazione/cooperazione finalizzata al miglior successo del processo di inserimento, nel rispetto della produttività dell’impresa
 - Comporre le unità produttive in base alle caratteristiche dei singoli secondo criteri sperimentati (es. varietà delle tipologie di disagio, equilibrio dei diversi ruoli - leader, gregario, stili di lavoro, ...)
- **Gestire le risorse professionali assegnate**
 - Applicare metodiche per individuare il fabbisogno formativo del personale
 - Individuare e utilizzare criteri per la selezione e la valutazione del personale, anche attraverso la gestione o la partecipazione diretta a colloqui di selezione e/o di verifica delle prestazioni
 - Rilevare esigenze di personale o di altri contributi professionali

Conoscenze

- Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro
- Modello organizzativo e organigramma dell’azienda
- Elementi di organizzazione del lavoro e procedure di gestione delle risorse umane: processo di selezione; formazione aziendale; sviluppo e valutazione;
- Funzionamento e gestione dei gruppi di lavoro
- Metodi di conduzione delle riunioni
- Autorità, responsabilità e gestione dei processi di delega
- Elementi base per la conduzione di riunioni e la gestione dei colloqui
- Metodi e procedure di base per l’analisi dei bisogni di formazione e strumenti per la formazione continua

SMC 7

“Garantire la qualità del processo di inserimento lavorativo”

UP 7.1 “Garantire la qualità del processo di inserimento lavorativo”

Risultato professionale atteso

- Assicurare la qualità delle attività di inserimento previste dai piani di lavoro, nel rispetto degli standard di efficacia/efficienza previsti.

Abilità

- **Individuare le modalità più appropriate per verificare l’adeguatezza degli interventi**
 - Definire gli aspetti chiave di cui è utile compiere la valutazione
 - Applicare semplici metodi e strumenti di rilevazione
 - Selezionare le informazioni da utilizzare per l’analisi, anche attraverso l’utilizzo di opportuni indicatori
 - Analizzare ed interpretare gli elementi emersi in termini di risultati raggiunti e di funzionalità di processo
- **Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.**
 - Rilevare eventuali scostamenti rispetto alle attese e agli standard applicabili
 - Individuare relazioni tra gli elementi rilevati nel corso delle attività e le cause di eventuali scostamenti e disfunzionalità
 - Identificare ipotesi di miglioramento
 - Applicare tecniche per la redazione/compilazione di rapporti relativi agli elementi emersi

Conoscenze

- Metodi, tecniche e strumenti essenziali per la valutazione dei servizi alla persona:
- Principi ed aspetti gestionali della qualità nelle organizzazioni
- Elementi di *customer satisfaction*
- Variabili chiave di qualità applicabili agli interventi di sostegno all’integrazione socio-lavorativa
- Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica

Sistema di competenze della funzione di tutor aziendale per l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate

- **Denominazione attività**

Sistema di competenze della funzione di tutor aziendale per l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

- **Definizione**

Il sistema di competenze per ricoprire la funzione di tutor aziendale consente ad un operatore, che opera all'interno del ciclo produttivo dell'impresa di inserimento lavorativo, di affiancare la persona svantaggiata al fine di facilitare l'apprendimento delle competenze necessarie all'esercizio delle attività produttive, intervenendo nelle fasi di accoglienza, osservazione, gestione e monitoraggio del processo di inserimento, e fornendo opportuni supporti metodologici e relazionali, nonché puntuali rimandi operativi e valutativi per l'elaborazione progressiva dell'esperienza lavorativa svolta.

- **Caratteristiche del contesto in cui viene svolta l'attività**

Il tutor dell'inserimento lavorativo trova impiego tipicamente all'interno delle cooperative sociali di tipo B. Secondo la legge 381/91, tali organizzazioni operano allo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso lo svolgimento di attività diverse (agricole, industriali, commerciali, di servizio), finalizzate ad inserire dal punto di vista lavorativo delle persone svantaggiate (invalidi fisici, psichici e sensoriali, ex degenti di istituti psichiatrici, soggetti in trattamento psichiatrico, tossicodipendenti, alcolisti, minori in età lavorativa in situazioni di difficoltà familiari, condannati ammessi ad alcune misure alternative di detenzione, altri soggetti indicati con eventuale decreto del Presidente del Consiglio). I soggetti svantaggiati devono rappresentare almeno il 30% dei lavoratori della cooperativa.

La funzione di sostenere le persone inserite nel percorso di integrazione sociale e produttiva, affiancandole e/o supervisionandone direttamente l'attività sul luogo di lavoro, è affidata a figure impegnate direttamente nel processo produttivo dell'impresa. A tali operatori è richiesto pertanto, in aggiunta alle competenze professionali proprie della funzione da essi ricoperta nell'impresa, il possesso di un sistema di competenze per la gestione del processo di inserimento lavorativo. Ciò comporta l'interazione, oltre che con i diretti interessati, anche con altre figure interne all'azienda (responsabile sociale, referenti tecnici, colleghi, ecc.) ed esterne (operatori territoriali dei servizi per l'impiego e/o socio-sanitari, familiari).

Le condizioni di lavoro (orari, ritmi, varietà stagionali di intensità) dipendono strettamente dal settore produttivo d'impiego.

- **Condizioni d'accesso all'esercizio dell'attività**

Per ricoprire le funzioni di tutore aziendale dell'inserimento lavorativo non è richiesto il possesso di titoli di studio o di qualificazioni professionali specifiche.

In coerenza con la DGR n. 2712 del 27/12/2009 ("Approvazione delle disposizioni per l'istituzione e la gestione del sistema regionale di certificazione delle competenze e per la costruzione di un repertorio di standard professionali, in attuazione dell'art.19 della LR 31/3/2003, n.7"), le competenze del presente profilo, previa valutazione, possono essere certificate :

- a) in esito a percorsi formativi, realizzati in base alle disposizioni e agli standard regionali applicabili;
- b) a seguito della richiesta di un individuo, con riferimento all'insieme degli apprendimenti formali, non formali ed informali da esso maturati nel corso della propria esperienza professionale.

Per l'accesso alla posizione nell'ambito delle cooperative sociali di tipo B costituiscono in ogni caso requisiti preferenziali:

- esperienza operativa diretta e significativa di processi produttivi coerenti con quello all'interno del quale la persona svantaggiata è inserita
- l'aver acquisito esperienza di contatto con persone in condizione di svantaggio sociale

Descrizione Attività

<i>Attività</i>	<i>Contenuti</i>
Accoglienza della persona nel contesto di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Orientamento – insieme al Responsabile sociale e in autonomia - rispetto alle caratteristiche salienti della cooperativa (mission aziendale, organizzazione, ruoli, valori, regole) • Illustrazione dell'ambiente lavorativo, di ruoli e compiti che la persona andrà a svolgere, nonché delle responsabilità in materia di sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro • Presentazione ai colleghi ed esplicitazione a quelli più direttamente coinvolti degli elementi informativi utili al positivo inserimento all'interno dell'unità produttiva
Collaborazione alla progettazione	<ul style="list-style-type: none"> • Sulla base di caratteristiche e fabbisogni individuali, rilevati in fase di ingresso o in momenti di osservazione successivi, partecipazione alla definizione e alla eventuale ridefinizione del progetto di inserimento lavorativo, insieme al responsabile sociale e in accordo con la persona da inserire • Individuazione , in collaborazione con il responsabile sociale, di obiettivi, contenuti e tempi delle attività da realizzare nel contesto di lavoro
Gestione dell'inserimento	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnamento diretto e continuo della persona, attraverso la mediazione della relazione con le attività, i colleghi ed altri referenti interni ed esterni coinvolti • Realizzazione di interventi mirati di addestramento pratico ed affiancamento nello svolgimento dei compiti lavorativi • Supporto all'elaborazione progressiva dell'esperienza svolta con puntuali e adeguati rimandi valutativi • Sostegno nei momenti di difficoltà e/o di crisi, collegati all'ambito lavorativo • Rilevazione di dati e informazioni utili per il monitoraggio e la valutazione del progetto di inserimento lavorativo • Osservazione della persona inserita nello svolgimento delle attività lavorative al fine di individuarne competenze, potenzialità e altre caratteristiche rilevanti ai fini di un positivo inserimento produttivo
Monitoraggio e valutazione	<ul style="list-style-type: none"> • Collaborazione con il responsabile sociale per monitorare il percorso di inserimento in azienda; • Rapportarsi, a seconda dei casi e in raccordo con il Responsabile sociale, con altri soggetti esterni alla cooperativa facenti parte del contesto in cui si sviluppa il percorso di inserimento (operatori dei servizi territoriali, familiari, ...) • Compilazione di schede di osservazione rivolte ad esplicitare le caratteristiche professionali e le capacità operative della persona inserita

Standard Minimi di Competenza

Macro processo	Standard Minimi di Competenza	Unità Professionali
Definire obiettivi e risorse	SMC 1 “Esercitare la funzione di tutor aziendale dell’inserimento lavorativo”	UP 1.1 “Esercitare la funzione di tutor aziendale dell’inserimento lavorativo”
Gestire il sistema cliente	SMC 2 “Sostenere il coinvolgimento e la motivazione della persona”	UP 2.1 “Sostenere il coinvolgimento e la motivazione della persona”
Produrre beni/erogare servizi	SMC 3 “Accompagnare il percorso di inserimento”	UP 3.1 “Contribuire alla progettazione dell’inserimento nell’ambiente di lavoro”
		UP 3.2 “Facilitare l’apprendimento”
		UP 3.3 “Monitorare attività e risultati”

SMC 1

“Esercitare la funzione di tutor aziendale dell’inserimento lavorativo”

UP 1.1 “Esercitare la funzione di tutor aziendale dell’inserimento lavorativo”

Risultato professionale atteso

- Gestire l’attività di tutor aziendale dell’inserimento lavorativo, tenendo conto delle caratteristiche del contesto di intervento.

Abilità

- **Individuare e definire le variabili che caratterizzano la propria posizione di lavoro**
 - Riconoscere i fattori che influiscono sull’esercizio dell’attività (normativi, istituzionali, organizzativi, contrattuali, ecc.)
 - Individuare nei diversi contesti o situazioni di lavoro nei quali si opera, aspetti ed implicazioni che possono influire sulle modalità di esercizio e di coinvolgimento professionale
- **Definire strategie di esercizio e sviluppo professionale**
 - Analizzare e valutare situazioni/compiti professionali, in relazione a capacità personali, scopi, ambiti possibili di investimento e responsabilità
 - Stimare conoscenze e abilità possedute, identificando punti di forza e di debolezza in relazione al ruolo professionale
 - Definire strategie d’azione o di apprendimento, in base a caratteristiche, vincoli e risorse di contesto

Conoscenze

- Principi e valori culturali dell'economia non profit
- Caratteristiche della cooperazione sociale di inserimento lavorativo (ambiti d'intervento, attività, aspetti organizzativi, ecc.)
- Principali servizi e figure professionali attive nel campo delle politiche attive del lavoro e in ambito socio-sanitario
- Figure professionali che operano nelle cooperative di tipo B e loro attività, con particolare riferimento al processo di inserimento lavorativo
- Attività e sistema di competenze del tutor aziendale per l'inserimento lavorativo
- Aspetti etici e deontologici (segreto professionale e riservatezza, consapevolezza dei limiti di ruolo...)
- CCNL di riferimento
- Prodotti/servizi, processi di lavoro, organigramma, storia/cultura organizzativa della Cooperativa di appartenenza (in termini di mission, orientamento strategico di fondo, modalità di funzionamento, caratteristiche tecniche del lavoro, standard qualitativi, ...)

SMC 2

“Sostenere il coinvolgimento e la motivazione della persona”

UP 2.1 “Sostenere il coinvolgimento e la motivazione della persona”

Risultato professionale atteso

- Supportare la persona inserita nel fronteggiamento degli aspetti relazionali e motivazionali del percorso di inserimento, favorendo, in un'ottica di crescita professionale, la consapevolezza delle modalità d'interazione con l'ambiente di lavoro.

Abilità

- **Facilitare la presa di contatto iniziale con l'ambiente lavorativo e con i colleghi**
 - Identificare modalità appropriate di presentazione e prima conoscenza con le persone presenti nel contesto di lavoro
 - assicurare un'adeguata comprensione delle principali caratteristiche dell'ambiente lavorativo (spazi, situazioni, consuetudini, ...)
- **Adottare nel corso dell'attività lavorativa modalità relazionali supportive**
 - Individuare le forme di interazione più appropriate, in relazione alla specificità delle problematiche delle persone inserite (handicap fisico/psichico, disagio sociale, ...), fornendo il rinforzo necessario
 - Promuovere modalità cooperative nella risoluzione di problemi di interazione tra la persona inserita e i colleghi di lavoro
- **Condurre momenti di confronto con la persona inserita, per approfondire aspetti particolare legati all'attività e alle relazioni sul luogo di lavoro**
 - Riconoscere, nelle diverse fasi del percorso di inserimento (accoglienza, passaggi tra compiti diversi, momenti di valutazione, ecc.), le necessità emergenti di confronto e/o di sostegno
 - Gestire le dinamiche relazionali in funzione delle caratteristiche della situazione e degli obiettivi da raggiungere.

Conoscenze

- Principali caratteristiche delle diverse tipologie di destinatari potenzialmente oggetto di intervento.
- Principali dinamiche relazionali che interessano il processo d’inserimento e i gruppi di lavoro
- Metodologie di prima accoglienza
- Variabili che possono influenzare la motivazione all’apprendimento
- Modalità con cui presidiare il monitoraggio degli aspetti relazionali e motivazionali del percorso di socializzazione lavorativa
- Metodologie per la preparazione e la conduzione di momenti di confronto e verifica con la persona inserita
- Caratteristiche essenziali dei processi di comunicazione e possibili difficoltà nel rapporto con la persona inserita.

SMC 3

“Accompagnare il percorso di inserimento”

Risultato generale atteso

- Supportare il percorso di apprendimento nel contesto di lavoro, curando l'organizzazione di attività e compiti, favorendo la rielaborazione dell'esperienza e ponendo attenzione alle relazioni tra i diversi attori coinvolti (beneficiari, colleghi, referenti tecnici, responsabile sociale, operatori dei servizi, familiari).

UP 3.1 “Contribuire alla progettazione dell’inserimento nell’ambiente di lavoro ”

Risultato professionale atteso

- Contribuire alla progettazione del percorso di inserimento lavorativo, assicurandone una piena attuazione operativa.

Abilità

- **Riconoscere, sulla base delle informazioni/osservazioni disponibili in merito alle caratteristiche della persona e a quelle del contesto produttivo, condizioni e fattori critici di successo del processo di inserimento**
 - Interpretare gli elementi di conoscenza relativi al soggetto e alle sue difficoltà, derivante da fonti informative diverse e dalle fasi di ingresso
 - Analizzare processi e caratteristiche tecniche del lavoro, nonché aspetti pertinenti di carattere relazionale (clima organizzativo, composizione dell’unità produttiva di riferimento, consuetudini particolari che ne regolano il funzionamento, ...)
 - Delineare elementi chiave di attenzione, funzionali a sostenere il percorso di inserimento
 - Riconoscere, in corso d’opera, possibili elementi d’interesse che possono richiedere la rielaborazione dell’ipotesi progettuale iniziale
- **Applicare metodi e strumenti che facilitino la traduzione delle ipotesi di intervento (progetto individuale) in elementi e sequenze operative di dettaglio**
 - Individuare ambiti operativi di collocazione (mansioni, attività, luoghi, metodi, tempi, ecc.), in rapporto alla definizione di concreti/realistici obiettivi di apprendimento
 - Delineare in dettaglio compiti lavorativi coerenti con le capacità e conoscenze che egli è chiamato ad apprendere in un determinato periodo, precisando anche modalità di sostegno e di verifica/valutazione
 - Delineare gli elementi del setting organizzativo che occorre eventualmente predisporre o adattare (attrezzature di supporto, adempimenti/modalità comportamentali per la sicurezza del

lavoratore, ...)

Conoscenze

- Metodologie e strumenti per la programmazione di un percorso di apprendimento sul lavoro (concetto di competenza, individuazione di obiettivi, variabili che caratterizzano l'integrazione organizzativa)
- Strumenti e documentazione professionale di supporto
- Principi generali relativi alla tutela della sicurezza del lavoratore sui luoghi di lavoro e piano della sicurezza interno dell'organizzazione di appartenenza

UP 3.2 “Facilitare l'apprendimento ”

Risultato professionale atteso

- Supportare il percorso di inserimento e garantire la realizzazione di esperienze significative di apprendimento.

Abilità

- **Identificare le modalità più appropriate per illustrare gli obiettivi di crescita professionale e stabilire un patto di reciproco impegno per arrivare a conseguire i risultati attesi**
 - Riconoscere le caratteristiche dei destinatari maggiormente rilevanti per l'avvio del percorso (livello di conoscenze e competenze in ingresso, motivazioni, attese, condizioni sociali e professionali, stili di apprendimento) e dell'intervento.
 - Decidere lo stile relazionale ed il tipo di linguaggio da utilizzare rispetto alle caratteristiche dei destinatari dell'intervento
 - Identificare e condividere gli aspetti rilevanti dal punto di vista dei processi di apprendimento richiesti.
 - Sostenere la persona inserita nella definizione di obiettivi professionali realistici
- **Applicare metodi e strumenti di affiancamento in situazione, adattandole alle caratteristiche del soggetto e all'evoluzione del percorso**
 - Assegnare dei compiti coerenti con gli obiettivi di apprendimento e le capacità e conoscenze già possedute dalla persona inserita e spiegare chiaramente i risultati da raggiungere e i comportamenti richiesti;
 - Calibrare il grado di supporto da esercitare, in funzione delle abilità/conoscenze richieste e dei rimandi provenienti dal diretto interessato e dal contesto
 - Riconoscere l'opportunità di proporre momenti di spiegazione e/o di dimostrazione pratica
 - Individuare, in raccordo con il responsabile sociale, momenti e modalità adeguate per orientare la persona svantaggiata nella riflessione su come affronta i compiti assegnati (procedure attuate, risultati raggiunti, difficoltà incontrate, ecc.), per aumentare la sua consapevolezza su quello che ha imparato e sulle carenze da superare, anche in vista del fronteggiamento di attività ulteriormente assegnate/da assegnare
- **Rilevare la necessità di reperire soluzioni alternative ai problemi**
 - Riconoscere le situazioni d'inserimento e le caratteristiche delle persone per le quali è necessario mettere in atto differenti competenze metodologiche
 - Individuare e rilevare informazioni utili alla definizione di possibili fabbisogni formativi della persona inserita
 - Individuare e adottare modalità operative per la risoluzione di problemi contingenti relativi al processo di inserimento lavorativo
 - Stimolare e supportare costantemente la partecipazione e il coinvolgimento dei colleghi e/o di altre figure interne in vario modo coinvolte nell'inserimento

Conoscenze

- Caratteristiche principali dei processi di apprendimento sul luogo di lavoro e variabili da controllare per assicurare la loro efficacia
- Modalità per individuare e organizzare i compiti da assegnare;
- Metodologie per guidare e sostenere l'apprendimento;
- Modalità di gestione di rimandi finalizzati a favorire l'apprendimento.

UP 3.3 “Monitorare attività e risultati”

Risultato professionale atteso

- Rilevare e condividere con il responsabile sociale e, se previsto, con il contesto di attori coinvolti gli elementi di osservazione emergenti dalle attività di accompagnamento all'inserimento e proporre/gestire eventuali adattamenti.

Abilità

- **Applicare modalità e strumenti di osservazione e rilevazione relativi al processo d'inserimento e alle capacità operative acquisite dalla persona inserita**
 - Riconoscere le dinamiche di relazione e il clima che si stabiliscono nell'ambiente di lavoro durante il percorso di inserimento.
 - Utilizzare strumenti di osservazione e rilevazione delle caratteristiche professionali e delle capacità operative acquisite dalla persona inserita
 - Sintetizzare gli elementi di osservazione e contribuire, attraverso il confronto con il responsabile sociale, alla stesura di relazioni intermedie o finali
- **Collaborare con il responsabile sociale per l'analisi dell'esito del progetto di inserimento**
 - Interpretare gli esiti della rilevazione di comportamenti e apprendimenti, anche al fine di identificare possibili ostacoli al progredire dell'esperienza.
 - Individuare possibili azioni di miglioramento del percorso in atto, verificandone la praticabilità e curandone l'applicazione, nei limiti delle proprie competenze.
- **Favorire il superamento di eventuali criticità sul piano delle relazioni, in funzione del raggiungimento dei risultati attesi**
 - Rilevare la presenza di eventuali difficoltà che possono svilupparsi nell'equipe di lavoro
 - Applicare semplici tecniche di cooperazione e negoziazione, volte a favorire il superamento degli elementi critici rilevati
- **Contribuire, in stretto raccordo con il responsabile sociale, alla gestione di relazioni con figure professionali esterne all'impresa e con i familiari, al fine di aggiornare sugli elementi emersi**
 - Partecipare attivamente agli incontri di monitoraggio del processo d'inserimento
 - Individuare le modalità di comunicazione ed interazione più opportune per rapportarsi con la famiglia della persona inserita

Conoscenze

- Metodologie e strumenti di monitoraggio e valutazione
- Dinamiche di relazione all'interno dei contesti di lavoro
- Tecniche di cooperazione e negoziazione
- Sistema dei servizi territoriali coinvolti a vario titolo nel processo di inserimento lavorativo (Agenzia del Lavoro, Servizio Tossicodipendenze, Servizi Sociali, ...) e le relative funzioni e relazioni