

Serie Ordinaria n. 44 - Martedì 29 ottobre 2019

## D) ATTI DIRIGENZIALI

Giunta regionale

### D.G. Istruzione, formazione e lavoro

D.d.u.o. 23 ottobre 2019 - n. 15197

**Aggiornamento del quadro regionale degli standard professionali di Regione Lombardia con l'inserimento di nuovi profili e nuove competenze**

#### IL DIRIGENTE DELLA U.O. REGOLE E CONTROLLI

Richiamate:

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

Visti

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

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

Vista la seduta della sottocommissione del QRSP del giorno 8 ottobre 2019 regolarmente convocata in data 19 settembre 2019 con il seguente ordine del giorno:

inserimento dei seguenti nuovi profili professionali:

- Diversity Manager - area comune
- Arboricoltore - area agricoltura, silvicoltura e pesca
- Toelettatore di animali da compagnia - area servizi per la persona
- Gestore affitti brevi - area comune
- Tecnico per la digitalizzazione dei processi edilizi - area edilizia, costruzioni e impiantistica
- Compliance manager - area comune

modifica del seguente profilo professionale esistente a seguito del lavoro di correlazione all'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni:

- Esperto cinofilo - servizi alla persona

Considerato che nella seduta del 8 ottobre 2019 sulla base delle valutazioni dei componenti della sottocommissione si è proceduto ad approvare tutte le proposte presentate all'ordine del giorno tranne il profilo professionale di «gestore affitti brevi»;

Atteso che i nuovi profili professionali approvati con il presente decreto saranno inseriti nell'offerta formativa regionale di formazione continua, permanente e di specializzazione;

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

DECRETA

1) di approvare l'allegato A, costituente parte integrante e sostanziale del presente decreto, contenente i seguenti nuovi profili professionali:

- Diversity Manager - area comune
- Arboricoltore - area agricoltura, silvicoltura e pesca
- Toelettatore di animali da compagnia - area servizi per la persona
- Tecnico per la digitalizzazione dei processi edilizi - edilizia, costruzioni e impiantistica
- Compliance manager - area comune

nonché la modifica del seguente profilo professionale esistente a seguito del lavoro di correlazione all'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni:

- Esperto cinofilo - area servizi per la persona

2) di stabilire che i profili professionali e le relative competenze di cui al punto 1) saranno disponibili nell'Offerta Formativa Regionale di formazione continua, permanente e di specializzazione;

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

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

Il dirigente  
Paolo Andrea Boneschi

\_\_\_\_\_ . \_\_\_\_\_

**Allegato A**

# **“Quadro Regionale degli Standard Professionali”**

**di Regione Lombardia**

**PROFILI E COMPETENZE APPROVATI  
NELLA SEDUTA DELLA SOTTOCOMMISSIONE QRSP  
DEL 8 OTTOBRE 2019**

## 1.17 ARBORICOLTORE

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Arboricoltore si prende cura del patrimonio arboreo in ambiti non forestali (parchi, giardini, verde funzionale in contesti urbani e periurbani), al fine di preservare, abbellire e migliorare l'ambiente e conseguentemente la qualità di vita delle persone che vivono e lavorano in questi luoghi. Si occupa come tecnico delle diverse fasi operative dell'attività necessarie alla realizzazione e manutenzione delle aree verdi: scelta della specie e messa a dimora; piano di cura e controllo dello stato di salute, gestione e organizzazione dei cantieri di realizzazione e manutenzione delle aree verdi.

Deve saper svolgere le attività sia in autonomia sia in collaborazione con le altre figure professionali del settore (agronomi, architetti paesaggisti, tecnici progettisti di spazi verdi), nel rispetto delle norme di sicurezza, utilizzando correttamente le attrezzature ed attuando le tecniche specifiche di lavoro per poter avere accesso alle chiome degli alberi.

---

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

L'Arboricoltore può svolgere la propria attività professionale in diverse tipologie di aziende e/o enti pubblici che si occupano della gestione del verde. La sua attività si svolge prevalentemente all'aperto (parchi, giardini, aree piantumate in ambiente urbano, ad esclusione delle aree forestali/boschive). In ogni caso queste attività sono svolte nel rispetto delle norme generali e specifiche su salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

---

#### Collocazione organizzativa

Ha un ruolo sia organizzativo che esecutivo, sulla base di una progettazione di interventi preventivamente definita. Opera sia in autonomia che in squadra; può assumere ruoli di responsabilità all'interno dei cantieri di realizzazione o manutenzione di aree verdi.

---

## REFERENZIAZIONI

### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

6113 Lavoratori agricoli specializzati di coltivazioni di fiori e piante ornamentali, di coltivazioni ortive e vivai

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.4.1.3.1 - Agricoltori e operai agricoli specializzati di giardini e vivai, di coltivazioni di fiori e piante ornamentali.

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

81.30.00 - Cura e manutenzione del paesaggio (inclusi parchi, giardini e aiuole)

## COMPETENZA

### Organizzare e gestire il cantiere di lavoro per interventi di arboricoltura.

#### Livello EQF: 4

##### Conoscenze

Normativa in materia della salute e sicurezza  
Organizzazione del cantiere  
Tecniche di evacuazione e salvataggio  
Normative per lo smaltimento e riciclo dei residui vegetali

##### Abilità

Applicare procedure di sicurezza nei cantieri  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Applicare tecniche di evacuazione e salvataggio  
Applicare procedure di primo soccorso  
Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di gestione del personale  
Applicare modalità di gestione dei residui vegetali per lo smaltimento

## COMPETENZA

### Effettuare le operazioni di impianto cura e gestione degli alberi.

#### Livello EQF: 4

##### Conoscenze

Principi di agronomia generale e speciale  
Botanica generale  
Botanica sistematica  
Arboricoltura e coltivazioni arboree  
Tecniche di consolidamento di alberi  
Principi di fisiologia vegetale  
Elementi di fitopatologia  
Principi di allelopatia  
Principi di difesa integrata delle piante

##### Abilità

Applicare tecniche di selezione delle essenze per impianti arborei  
Applicare tecniche di analisi visiva di valutazione della stabilità dell'albero  
Applicare tecniche di consolidamento di alberi  
Applicare trattamenti fitosanitari su alberi  
Applicare tecniche di difesa integrata delle piante  
Applicare tecniche di coltivazione, messa a dimora e trapianti

## COMPETENZA

### Effettuare le operazioni di potatura di alberi e movimentazione in chioma

#### Livello EQF: 4

##### Conoscenze

Botanica generale  
Botanica sistematica  
Arboricoltura e coltivazioni arboree  
Principi di fisiologia vegetale  
Normativa in materia della salute e sicurezza per lavori in quota  
Elementi tecnici delle Piattaforme di Lavoro Elevabili (PLE)  
Tecniche operative dei lavori su fune su alberi

##### Abilità

Applicare tecniche di potatura  
Utilizzare attrezzi per potatura  
Applicare corrette tecniche di salita, discesa e movimentazione in pianta  
Applicare tecniche di potatura in quota su alberi  
Applicare pratiche operative di utilizzo delle Piattaforme di Lavoro Elevabili (PLE)  
Applicare tecniche di abbattimento controllato delle piante

## 10.15 TECNICO PER LA DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI EDILIZI

### DESCRIZIONE PROFILO

Il tecnico per la digitalizzazione dei processi edilizi, supporta con le proprie competenze digitali e disciplinari:

- l'ufficio gare e/o il Project Manager dell'impresa nella formulazione dell'offerta utilizzando le informazioni derivanti dall'analisi del modello digitale e del capitolato informativo forniti dal committente e predisponendo l'offerta di gestione informativa ed il modello digitale da presentare in fase di offerta;
- il project manager e/o il Direttore Tecnico di cantiere dell'impresa nella fase di produzione dell'opera edile, recependo le informazioni provenienti dal cantiere sullo stato di avanzamento lavori trasformandole in elementi digitali da inserire, con le modalità previste dallo specifico capitolato informativo della commessa, nel modello digitale garantendone il continuo aggiornamento fino al definitivo *as built*;
- la Direzione dell'impresa nella digitalizzazione dei processi organizzativi della stessa, in particolare digitalizzando e strutturando le informazioni in possesso dell'impresa stessa sulle analisi quantitative e qualitative dei propri processi di produzione eseguiti nelle diverse commesse, ed attuando tecniche *di knowledge management* digitale per rendere le informazioni stesse disponibili per future commesse ed analisi di fattibilità; ciò comporta, ad esempio, lo sviluppo di una libreria di oggetti digitali per l'impresa, una struttura di raccolta dati per la gestione degli oggetti e dei modelli digitali, ecc.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

L'attività viene esercitata presso imprese edili o studi professionali che operano nella filiera delle costruzioni

#### Collocazione organizzativa

Opera per la Direzione di impresa relazionandosi con l'ufficio gare e preventivi e il direttore tecnico di cantiere. Si rapporta all'esterno con Direzione Lavori, Fornitori, sub appaltatori. Si rapporta inoltre con il BIM Coordinator ed il BIM Manager

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3112 Tecnici delle costruzioni civili

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.3.5 - Tecnici delle costruzioni civili e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

F - Costruzioni

## COMPETENZA

**Realizzare il modello digitale per l'offerta analizzando il capitolato informativo e acquisendo le informazioni necessarie dal modello digitale BIM (Building Information Modeling)**

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Tecniche di modellazione digitale per oggetti con software applicativo dedicato  
Formato IFC per interoperabilità e formato BCF  
Principi di sicurezza informatica per la salvaguardia dei dati  
Struttura e contenuti del capitolato informativo  
Principi di project management  
Tecniche di programmazione dei lavori con software applicativo dedicato  
Criteri per elaborazione preventivi  
Analisi dei costi  
Criteri per elaborazione di computi metrici  
Fasi del processo produttivo in edilizia  
Elementi di tecnologia dei sistemi costruttivi edilizi  
Elementi di tecnologia dei materiali edilizi  
Elementi di normativa di sicurezza e salute sul lavoro  
Ruoli e competenze delle figure disciplinari che partecipano al processo di progettazione  
Struttura e contenuti dell'offerta di gestione informativa e del piano di gestione informativa  
Tecniche di verifica e coordinamento dei modelli (clash detection, code checking)

### Abilità

Applicare tecniche di verifica preliminare sul modello informativo fornito dal committente software applicativo dedicato  
Applicare tecniche di modellazione utilizzando software applicativo dedicato  
Applicare metodi di gestione e trasmissione dati in formato IFC e BCF  
Applicare tecniche di protezione dei dati  
Applicare metodi di analisi del capitolato informativo della commessa  
Utilizzare metodi di individuazione di informazioni qualitative e quantitative dal modello da fornire ai profili aziendali incaricati di predisporre preventivi e offerte  
Utilizzare tecniche per acquisire informazioni da profili professionali specialistici e interdisciplinari  
Utilizzare metodi di integrazioni di informazioni nel modello per la presentazione dell'offerta

## COMPETENZA

**Aggiornare il modello digitale BIM (Building Information Modeling) con le informazioni ricevute in corso d'opera, gestendo i flussi informativi conformemente a quanto prescritto nel capitolato informativo**

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Tecniche di modellazione digitale per oggetti con software applicativo dedicato  
Formato IFC per interoperabilità e formato BCF  
Principi di sicurezza informatica per la salvaguardia dei dati  
Protocolli per lo scambio informativo  
Principi di project management  
Criteri per la misurazione di opere finite  
Tecniche di programmazione dei lavori con software applicativo dedicato  
Criteri di contabilità dei lavori  
Fasi del processo produttivo in edilizia  
Documentazione tecnica per il collaudo dell'opera  
Documentazione tecnica e certificazioni a corredo dell'opera finita  
Struttura e gestione di un ambiente di condivisione dei dati (ACDat)  
Gestione di modelli ed elaborati in ACDat  
Tecniche di verifica e coordinamento dei modelli (clash detection, code checking)  
Criteri di gestione e manutenzione dell'opera

### Abilità

Applicare tecniche di modellazione utilizzando software applicativo dedicato  
Applicare metodi di gestione e trasmissione dati in formato IFC e BCF  
Applicare tecniche di protezione dei dati  
Utilizzare metodi di scambio informativo applicando protocolli  
Utilizzare tecniche di validazione della consistenza informativa dei singoli oggetti inseriti nel modello digitale  
Applicare metodi di aggiornamento del modello con le informazioni provenienti dal cantiere  
Applicare metodi di integrazione del modello informativo con gli esiti di rilievi effettuati con tecniche digitali  
Applicare tecniche per predisporre gli stati di avanzamento lavori nel modello digitale  
Applicare metodi di rilevazione fabbisogno di risorse umane e materiali  
Applicare metodi di analisi dal modello digitale per identificare anticipatamente interferenze e incoerenze di natura geometrica, dimensionale e temporale (clash detection)  
Applicare tecniche di integrazione del modello di documentazione tecnica attestante la corretta esecuzione dei lavori e/o il soddisfacimento dei requisiti prestazionali previsti  
Applicare tecniche per predisporre il modello as built di fine lavori, integrato di tutte le informazioni e i documenti di collaudo o comunque previsti a corredo dell'opera finita  
Applicare tecniche per predisporre il modello propedeutico alla gestione e manutenzione dell'opera  
Applicare tecniche di interazione con l'ambiente di condivisione dei dati per condividere dati, modelli, elaborati, ecc.

## COMPETENZA

**Implementare librerie di oggetti digitali del sistema edilizio per la modellazione digitale BIM (Building Information Modeling per creare un patrimonio informativo condiviso**

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Tecniche di modellazione digitale per oggetti con software applicativo dedicato  
Software applicativi per la produzione di librerie BIM  
Caratteristiche degli oggetti BIM  
Livello di sviluppo di un oggetto BIM: LOIN, LOD e LOI  
Principi giuridici relativi alla tutela della proprietà intellettuale  
Principi di sicurezza informatica per la salvaguardia dei dati  
Sistemi integrati di gestione dei dati aziendali (ERP)

### Abilità

Utilizzare metodi di creazione template per oggetti BIM  
Utilizzare metodi di creazione nuovi oggetti digitali  
Utilizzare tecniche per la protezione dei dati  
Applicare tecniche di interazione con il sistema informativo aziendale  
Applicare tecniche di analisi di performance dei processi di produzione aziendale mediante l'interrogazione dei modelli BIM as built

## 23.2 ESPERTO CINOFILO

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Esperto cinofilo è il profilo professionale che si occupa di gestire un centro d'addestramento cinofilo o un allevamento di cani di razza. Si occupa dell'addestramento e/o dell'allevamento di cani curando sia l'aspetto pratico dell'attività sul campo che la gestione tecnico-commerciale. Si occupa di educare ed addestrare i cani intervenendo nei problemi comportamentali del cucciolo e del cane adulto con terapie assistite per favorire lo sviluppo di una corretta socializzazione. Cura l'alimentazione e il benessere generale di cuccioli e fattrici, occupandosi della selezione e del miglioramento della razza

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Può operare presso centri di addestramento cinofilo o allevamenti di cani

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

5164 - Personale addetto al-la cura degli animali

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.4.5.1 - Addestratori di animali

5.4.5.2 - Custodi e allevatori di animali domestici e da esposizione

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

01499 - Allevamento di altri animali nca

96090 - Attività di servizi per la persona nca

### COMPETENZA

Effettuare la prima assistenza veterinaria

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Caratteristiche morfofunzionali dell'animale  
Microbiologia, immunologia e parassitologia  
Nutrizione e alimentazione animale  
Patologia generale veterinaria

#### Abilità

Applicare tecniche di primo soccorso  
Applicare tecniche di somministrazione dei farmaci  
Utilizzare tecniche di riconoscimento dei sintomi della zoonosi

### COMPETENZA

Effettuare l'allevamento dei cuccioli

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Caratteristiche comportamentali del cane  
Fasi di sviluppo del cane  
Nutrizione e alimentazione animale  
Patologie del cucciolo  
Razze canine  
Registri dell'allevatore

#### Abilità

Applicare tecniche di educazione del cucciolo  
Applicare tecniche di prevenzione sanitaria veterinaria  
Utilizzare tecniche di selezione delle razze  
Applicare procedure di compilazione dei registri  
Applicare procedure di comunicazione agli enti di riferimento

### COMPETENZA

Sviluppare la comunicazione con il cane

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Caratteristiche comportamentali del cane  
Comunicazione interspecifica  
Comunicazione intraspecifica  
Fasi di sviluppo del cane

#### Abilità

Applicare tecniche di attrazione sociale  
Utilizzare tecniche di comunicazione non verbale  
Utilizzare tecniche di prevenzione dei disturbi comportamentali

### COMPETENZA

Effettuare l'addestramento del cane

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

AAA/TAA - Pet Therapy  
Caratteristiche comportamentali del cane  
Clicker training  
Comandi di base  
Disturbi comportamentali

#### Abilità

Applicare tecniche di clicker training  
Applicare tecniche di socializzazione  
Applicare tecniche di apprendimento dei comandi  
Applicare tecniche di controllo del cane in presenza di forti stimoli  
Applicare tecniche di rieducazione dei disturbi comportamentali

**COMPETENZA**

Effettuare la gestione economico-amministrativa della propria attività

Livello EQF: 4

**Conoscenze**

Elementi di contabilità aziendale  
Elementi di contrattualistica del lavoro  
Elementi di gestione d'impresa  
Elementi di marketing  
Elementi di tecnica commerciale  
Normativa in materia di tutela della Privacy

**Abilità**

Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di controllo di gestione  
Applicare tecniche di definizione prezzi  
Interpretare le richieste del cliente  
Applicare tecniche di fidelizzazione dei clienti

**COMPETENZA**

Effettuare la cura del cane garantendone il benessere con una corretta alimentazione, gestione dell'igiene e manutenzione di spazi e attrezzature

Livello EQF: 4

**Conoscenze**

Alimenti per cani  
Igiene di base del cane  
Tecniche di toelettatura

**Abilità**

Applicare tecniche di preparazione pasti in situazioni normali  
Applicare tecniche di preparazione pasti in situazioni particolari (malattia, gravidanza, disturbo comportamentale)  
Applicare tecniche di somministrazione dei pasti  
Applicare procedure di lavaggio del cane  
Applicare procedure di pulizia del cane  
Applicare tecniche della toelettatura di base a fini funzionali

## 23.4 TOELETATORE DI ANIMALI DA COMPAGNIA

### DESCRIZIONE PROFILO

Il toelettatore opera nell'ambito della cura degli animali da compagnia svolgendo attività di trattamento igienico ed estetico che non implicano prestazioni di carattere medico e curativo volte a garantire il benessere e il mantenimento di un buono stato di salute della cute e del mantello dell'animale. Conosce il comportamento animale e favorisce un'interazione positiva con il pet garantendone la serenità e la sicurezza durante la somministrazione dei trattamenti igienici e/o estetici. Svolge trattamenti del mantello quali snodatura del pelo, taglio a forbice, tosatura, stripping e trimming di varie razze canine e di altri animali da compagnia utilizzando idonee tecniche e strumenti. Si occupa inoltre dell'igiene dell'animale nella sua totalità provvedendo a bagni semplici e medicali, alla pulizia di occhi, orecchie, parti intime, denti e al controllo e taglio delle unghie. Adotta adeguate tecniche di relazione con il proprietario dell'animale al fine di stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione e sa coglierne i desiderata relativamente alla toelettatura. Riconosce le patologie comuni e i parassiti di cute e pelo, individua ferite o sintomi di malattie ed è suo compito comunicarne l'esistenza al proprietario dell'animale. Partecipa e promuove campagne di sensibilizzazione a fine preventivo finalizzate al benessere degli animali da compagnia.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il toelettatore di animali da compagnia esercita la sua professione presso saloni specializzati nella cura estetica e igienica di cani e altri animali da compagnia, presso negozi per animali, ambulatori veterinari, canili e sedi di competizioni sportive e di esposizioni di bellezza degli animali.

#### Collocazione organizzativa

Si relaziona oltre che con il proprietario dell'animale con altri profili professionali legati al benessere e all'addestramento di cani e di altri animali da compagnia (veterinario, addestratore ecc...)

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

5164 - Personale addetto alla cura degli animali

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.4.5.2.0 - Custodi e allevatori di animali domestici e da esposizione

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

96.09.04 Cura degli animali da compagnia

**COMPETENZA**

Predisporre gli spazi di lavoro e le attrezzature al fine di assicurare il rispetto delle norme di igiene e di sicurezza

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Normative relative alla gestione dell'attività di toelettatura dell'animale da compagnia  
Strumenti per l'igiene la sicurezza, la tutela dell'ambiente  
Procedure, protocolli, tecniche di igiene e riordino degli spazi  
Manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature per toelettatura

**Abilità**

Applicare metodiche e tecniche di igiene e pulizia degli spazi  
Applicare metodiche e tecniche di igiene e pulizia degli strumenti e delle attrezzature  
Applicare tecniche per individuare soluzioni organizzative e layout dell'ambiente di lavoro per favorire il benessere ed evitare fonti di criticità e di rischio per la sicurezza dell'operatore e dell'animale  
Applicare tecniche di manutenzione ordinaria degli strumenti e delle attrezzature necessarie per il servizio di toelettatura

**COMPETENZA**

Instaurare un rapporto di fiducia con il proprietario dell'animale da compagnia

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di comunicazione  
Tecniche di intervista al cliente  
Normativa sulla protezione e la circolazione dei dati delle persone fisiche  
Tecniche e procedure per l'utilizzo della scheda tecnica  
Tecniche di time management

**Abilità**

Applicare tecniche di ascolto e comunicazione  
Utilizzare modalità comunicative per prefigurare i risultati dei trattamenti proposti/richiesti  
Applicare tecniche di intervista al cliente per individuarne le esigenze e raccogliere le informazioni necessarie  
Applicare tecniche per compilare in modo completo la scheda tecnica al fine di tenere traccia di informazioni trattamenti eseguiti e garantire un servizio di qualità  
Applicare tecniche di promozione di servizi e prodotti  
Applicare metodiche per la gestione del planning

**COMPETENZA**

Comprendere e gestire il comportamento dell'animale da compagnia al fine di garantirne serenità e sicurezza.

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di psicologia del cane e del gatto  
Elementi di tecniche di addestramento e rilassamento  
Razze canine e loro caratteristiche  
Razze feline e loro caratteristiche  
Leggi e regolamenti che disciplinano la tutela degli animali da affezione e la corretta convivenza tra uomo e animale

**Abilità**

Applicare tecniche per riconoscere il carattere/atteggiamento e i problemi comportamentali dell'animale  
Utilizzare idonee tecniche per gestire con equilibrio l'animale garantendone serenità e sicurezza  
Applicare procedure di intervento conformi alle normative e regolamenti di settore

## COMPETENZA

Eseguire i trattamenti igienici ed estetici previsti applicando le idonee tecniche e individuando i prodotti adeguati

### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di anatomia e fisiologia di cani e gatti e altri animali da compagnia  
Elementi di patologia generale del cane e del gatto  
Elementi di patologie della cute e del pelo  
Elementi di parassitosi degli animali da compagnia  
Principi di alimentazione del cane e del gatto  
Principali tecniche di toelettatura igienica ed estetica e relative attrezzature  
Elementi di linee di toelettatura

#### Abilità

Applicare tecniche per individuare eventuali disturbi o problemi dell'animale al fine di applicare i trattamenti idonei  
Applicare tecniche per effettuare la manipolazione del corpo in modo non traumatico ed evitare se necessario l'uso di strumenti costrittivi.  
Applicare tecniche per riconoscere sintomi/segnali delle più comuni patologie della cute e del pelo o problemi legati all'alimentazione  
Applicare tecniche per individuare problemi di parassitosi  
Applicare tecniche per individuare trattamenti e prodotti idonei in base alle caratteristiche della razza e del soggetto.  
Applicare tecniche volte al mantenimento dell'igiene di occhi, orecchie, denti, unghie e parti intime dell'animale nel rispetto della sua sicurezza e del suo benessere  
Applicare tecniche di toelettatura quali bagno e asciugatura, taglio a forbice, tosatura, slanatura, snodatura, stripping e trimming, tenendo conto delle caratteristiche di razza e dello stato dell'animale.  
Applicare tecniche di toelettatura da esposizione

## 24.73 ESPERTO DI COMPLIANCE NORMATIVA E REGOLAMENTARE (COMPLIANCE MANAGER)

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Compliance Manager è un profilo professionale in grado di costruire, gestire e migliorare continuamente all'interno di un'organizzazione di qualsiasi settore, pubblico o privato, profit o no-profit, il corretto e coerente sistema di gestione delle regole (Compliance Management System), svolgendo un ruolo manageriale in collaborazione con la direzione o in base alle sue direttive.

Identifica le regole 'volontarie' cui attenersi e sul presupposto di una conoscenza professionale del quadro normativo 'coigente', controlla il rispetto da parte di ogni componente dell'organizzazione. Il Compliance Manager si aggiorna sistematicamente utilizzando le fonti normative riguardanti ogni settore; progetta e applica un metodo di comunicazione e condivisione delle informazioni, adotta un sistema di reciproca collaborazione nell'identificazione e nel superamento delle non conformità rispetto all'adeguatezza alle norme.

Sviluppa la cultura della 'Compliance' nell'organizzazione, responsabilizzando i componenti dell'organizzazione, siano essi leader/responsabili di funzione/gruppo, siano essi lavoratori.

Il Compliance Manager agisce ottimizzando le attività necessarie al rispetto delle regole, con una visione globale delle risorse che l'organizzazione mette in campo per gestire la complessità normativa e regolamentare.

Svolge la sua attività utilizzando come riferimento metodologico la norma internazionale ISO 19600:2014 "Compliance Management System: Guidelines".

### ELEMENTI DI CONTESTO

**Ambito di riferimento:** può operare in una organizzazione di qualsiasi settore, di qualsiasi dimensione, in ambito pubblico o privato, profit e no-profit, come profilo professionale che interfaccia direttamente con la direzione dell'organizzazione gestendone la Compliance nel suo complesso.

**Collocazioni organizzative:** Si relaziona con le attività e i processi svolti da funzioni presenti in azienda (come il Quality Manager, Safety Manager, Energy Manager, Risk Manager, Environmental Manager ecc....) interessati al rispetto normativo e regolamentare di specifici della propria funzione.

### REFERENZIAZIONI

**Livello EQF:** 5

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

3411 Tecnici delle scienze giuridiche ed assimilati

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

3.3.1.5 - Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

70.22.09 Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale

**COMPETENZA****Sviluppare la cultura della compliance in un'organizzazione****Livello EQF: 5****Conoscenze**

Principi di buona governance: proporzionalità, trasparenza e sostenibilità  
Impatti del sistema delle regole nelle organizzazioni  
Leadership e sistema delle regole dell'organizzazione  
Catena del valore dell'organizzazione  
Social reputation dell'organizzazione  
Risk management  
Normativa ISO 19600:2014

**Abilità**

Applicare metodologie per il corretto inquadramento delle regole  
Applicare tecniche di comunicazione delle regole  
Applicare le regole coerentemente all'esercizio della leadership  
Applicare le regole per aumentare il valore dell'organizzazione  
Applicare le regole per aumentare la reputazione dell'organizzazione.  
Applicare le prescrizioni della norma ISO 19600:2014

**COMPETENZA****Progettare il Compliance Management System****Livello EQF: 5****Conoscenze**

Strumenti di analisi costi/benefici  
Sistema obbligatorio delle regole (compliance mandatory world)  
Sistema volontario delle regole (compliance voluntary world)  
Analisi dei processi aziendali  
Norme sui sistemi di gestione di prodotto  
Norme sui sistemi di gestione di management  
Tipologie di certificazione  
Tecniche di ispezione e audit  
Modelli di accreditamento

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi dei costi/benefici di un compliance management system  
Applicare il sistema obbligatorio delle regole nel rispetto delle legislazioni vigenti  
Applicare il sistema volontario delle regole per tutelare la reputazione dell'azienda  
Applicare norme sui sistemi di gestione di prodotto  
Applicare norme sui sistemi di gestione del management.  
Applicare tecniche di audit

**COMPETENZA****Applicare e migliorare il Compliance Management System****Livello EQF: 5****Conoscenze**

Strumenti di conformità normative  
Sistemi di controllo dei processi aziendali  
Strumenti di analisi organizzativa  
Gap Analysis  
Metodi di controllo dei costi della compliance  
Analisi dell'efficacia del sistema

**Abilità**

Applicare metodologie di analisi dei processi organizzativi  
Applicare metodologie di Risk Assessment  
Applicare metodologie di Gap Analysis  
Applicare metodologie di Risk management  
Applicare tecniche di modellizzazione delle attività e dei processi di un'organizzazione  
Applicare tecniche per la definizione di indicatori della compliance  
Applicare tecniche di misurazione di indicatori della compliance  
Applicare tecniche di internal and external auditing

## 24.74 DIVERSITY MANAGER

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Diversity Manager è il responsabile di tutte quell'insieme strutturale di pratiche innovative di gestione delle risorse umane nell'ottica di valorizzazione della diversità di ciascuno, promuovendo la cultura dell'inclusione ai fini strategici dell'impresa. La diversità si manifesta negli stili di lavoro o nelle diverse esigenze che esprimono le persone, sia dal punto di vista professionale che personale e in quel dato momento della vita.

All'interno di uno stesso ambiente di lavoro convivono diversità di genere, di età, di orientamento sessuale, di origini etniche, di abilità fisiche, ecc. A queste diversità si aggiungono altre acquisite nel corso della vita, che variano con il passare del tempo, come ad esempio la religione, l'educazione, la formazione e le competenze professionali, il contesto familiare, il reddito, la collocazione geografica. Queste diversità si intrecciano poi con la dimensione organizzativa in cui la persona è inserita: livello funzionale di inquadramento, contenuto del proprio lavoro, divisione/gruppo di appartenenza, anzianità, luogo di lavoro, ecc.

La sua finalità è quella di garantire una corretta gestione del personale, riconoscendo e valorizzando le peculiarità e le potenziali diversità delle persone per gestirle attivamente, in tutti i processi aziendali (dalla pianificazione, ricerca, selezione, inserimento e mantenimento in azienda, fino allo sviluppo professionale e organizzativo), con un'attenzione alle misure di welfare aziendale, conciliazione dei tempi di vita personali e professionali, modalità di lavoro flessibili (es. smart working), al fine del buon andamento dell'organizzazione e della competitività aziendale.

Può operare anche in qualità di consulente esterno presso imprese di piccole e medie dimensioni che non prevedono una risorsa dedicata.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il contesto in cui opera questo profilo professionale è la direzione risorse umane presso imprese di grandi o medie dimensioni, mentre nelle imprese di piccole dimensioni, può collocarsi come consulente esterno al Responsabile delle risorse umane.

Il processo di lavoro entro il quale agisce questo profilo professionale è l'integrazione e la valorizzazione del personale dipendente, che si declina nel rispetto della normativa vigente (in materia di pari opportunità e non discriminazione) e la sua applicazione nelle fasi di: ricerca, selezione e assunzione del personale; addestramento e formazione; analisi e valutazione del lavoro svolto; pianificazione delle carriere; definizione e implementazione delle politiche retributive, di salute e sicurezza, di welfare aziendale, di conciliazione dei tempi di vita personali e professionali, di modalità di lavoro flessibili.

#### Collocazione organizzativa

Il Diversity Manager si relaziona e interagisce con le strutture/funzioni aziendali coinvolte nel processo organizzativo d'impresa (profili professionali preposti alla gestione delle risorse umane, addetti alla salute e sicurezza, rappresentanti sindacali interni, ecc.?). Le aree su cui si può intervenire sono per esempio: il reclutamento e la selezione, il sistema di compensation, i piani di formazione, i servizi interni, la comunicazione aziendale, l'ambiente di lavoro.

## REFERENZIAZIONI

### Livello EQF: 6

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

2423 - Specialisti di personale e sviluppo di carriera

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

2.5.1.3 - Specialisti di gestione e sviluppo del personale e dell'organizzazione del lavoro

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

701 - Attività di direzione aziendale

## COMPETENZA

Presidiare le attività di reclutamento e selezione del personale in ottica di valorizzazione delle differenze (di genere, età, orientamento sessuale, origini etniche, abilità fisiche, religione...) e in funzione del profilo professionale ricercato

### Livello EQF: 6

**Conoscenze**

Diritto del lavoro  
Elementi di disciplina dei contratti  
Elementi di organizzazione aziendale  
Gestione delle risorse umane  
Metodi e strumenti per la ricerca e la selezione del personale  
Normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL)  
Normativa sulle pari opportunità  
Elementi di diritto antidiscriminatorio  
Strumenti di politica attiva del lavoro (PAL)  
Tipologie di discriminazioni (di genere, età, orientamento sessuale, origini etniche, abilità fisiche, religione...)  
Elementi di antropologia culturale  
Politiche antidiscriminatorie

**Abilità**

Applicare modalità di conduzione di colloqui di selezione  
Applicare tecniche di analisi fabbisogni professionali  
Applicare tecniche di analisi organizzativa  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare tecniche di ricerca e selezione del personale  
Applicare tecniche di riconoscimento delle discriminazioni potenziali  
Applicare tecniche di valutazione del potenziale risorse umane in ottica di non discriminatoria  
Applicare tecniche di analisi costi/benefici  
Applicare tecniche di budgeting

## COMPETENZA

Progettare e gestire iniziative e strategie di inclusione per la valorizzazione delle singole persone contrastando potenziali discriminazioni (di genere, età, orientamento sessuale, origini etniche, abilità fisiche, religione...)

Livello EQF: 6

### Conoscenze

Elementi di psicologia e pedagogia del lavoro  
Elementi di economia e organizzazione aziendale  
Elementi di project management  
Normative fiscali e tributarie in materia di agevolazioni  
Strumenti di welfare aziendale  
Metodi di rilevazione dei bisogni  
Normativa sulle pari opportunità e non discriminazioni  
Normativa sulla conciliazione tempi di vita e tempi di lavoro  
Strumenti sull'inclusione lavorativa delle persone a rischio discriminazione  
Normativa sul Lavoro Agile  
Elementi di leadership inclusiva  
Elementi di Smart Working  
Elementi di antropologia culturale  
Elementi di comunicazione aziendale

### Conoscenze

Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare tecniche di problem solving  
Applicare tecniche di analisi dei fabbisogni personali e professionali delle persone in ottica di valorizzazione e non discriminazione  
Applicare tecniche di analisi dei processi aziendali  
Applicare tecniche di motivazione delle risorse umane  
Applicare tecniche di gestione del personale a rischio discriminazione  
Applicare tecniche di comunicazione della policy aziendale in tema di pari opportunità e non discriminazione  
Applicare tecniche di negoziazione  
Applicare tecniche di gestione dei conflitti  
Applicare tecniche di lavoro di gruppo  
Applicare tecniche di assessment  
Applicare tecniche di Coaching per l'inclusione  
Applicare tecniche di empowerment e mentoring  
Applicare tecniche di Smart Working  
Applicare tecniche di misurazione dell'efficacia dell'intervento