

Serie Ordinaria n. 53 - Lunedì 30 dicembre 2019

## D.G. Istruzione, formazione e lavoro

**D.d.u.o. 19 dicembre 2019 - n. 18737**

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

IL DIRIGENTE DELLA U.O.

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 21 novembre 2019 regolarmente convocata in data 6 novembre 2019 con il seguente ordine del giorno:

Proposte di nuovi profili professionali

- Gestore affitti brevi - area servizi turistici
- Specialista/tecnico degli scambi internazionali - area comune
- Trafilatore - area meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica
- Animatore di comunità - servizi socio-sanitari - che va a sostituire Animatore Sociale

Proposte di nuove competenze indipendenti

- Eeguire il lavaggio e la decontaminazione del veicolo - area meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica
- Eeguire la lucidatura del veicolo - area meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica

Informativa ed eventuale condivisione di proposte di ulteriori competenze sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (sezione competenze trasversali)

Considerato che nella seduta del 21 novembre 2019 sono stati approvati i primi tre profili posti all'ordine del giorno e che i successivi punti sono stati rinviati alla successiva seduta, convocata per il 13 dicembre 2019 con comunicazione in data 6 dicembre, con il seguente ordine del giorno:

Inserimento nuove competenze indipendenti e nuovo profilo sulla sicurezza nei luoghi di lavoro

- Eeguire attività lavorative assumendo comportamenti rispettosi dell'ambiente ed idonei ad assicurare la salute e la sicurezza propria e degli altri
- Eeguire attività lavorative con macchine, impianti e attrezzature garantendo la sicurezza propria e altrui
- Tecnico della salute e sicurezza nelle piccole e medie imprese

Inserimento nuove competenze indipendenti

- Effettuare il lavaggio e la decontaminazione del veicolo - Area Meccanica
- Effettuare la lucidatura del veicolo - Area Meccanica

Modifica del profilo professionale

- Animatore sociale in Animatore di comunità - Area Socio Sanitari

Informativa e approvazione dei profili professionali aggiornati di Toelettatore di animali da compagnia e Tecnico Cinotecnico a seguito delle osservazioni pervenute da Ministero della Salute e Ordine dei Veterinari;

Atteso che nelle due sedute del 21 novembre 2019 e del 13 dicembre 2019 sono stati approvati i seguenti profili professionali:

- Gestore affitti brevi - area servizi turistici
- Specialista/tecnico degli scambi internazionali - area comune
- Trafilatore - area meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica
- Animatore di comunità (che sostituisce l'animatore sociale) - area Socio Sanitari
- Toelettatore di animali da compagnia - area servizi alla persona
- Tecnico Cinotecnico (che sostituisce l'esperto cinofilo) - area servizi alla persona

e le seguenti competenze indipendenti:

- Effettuare il lavaggio e la decontaminazione del veicolo - area Meccanica produzione e manutenzione di macchine, impiantistica
- Effettuare la lucidatura del veicolo - area Meccanica produzione e manutenzione di macchine, impiantistica

Atteso che i nuovi profili professionali e le nuove competenze indipendenti 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 profili professionali:

- Gestore affitti brevi - area servizi turistici
- Specialista/tecnico degli scambi internazionali - area comune
- Trafilatore - area meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica
- Animatore di comunità (che sostituisce l'animatore sociale) - area Socio Sanitari
- Toelettatore di animali da compagnia - area servizi alla persona
- Tecnico Cinotecnico (che sostituisce l'esperto cinofilo) - area servizi alla persona

e le seguenti competenze indipendenti:

- Effettuare il lavaggio e la decontaminazione del veicolo - area Meccanica produzione e manutenzione di macchine, impiantistica
- Effettuare la lucidatura del veicolo - area Meccanica produzione e manutenzione di macchine, impiantistica

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 INDIPENDENTI APPROVATI  
NELLE SEDUTE DELLA SOTTOCOMMISSIONE  
DEL 21 NOVEMBRE E 13 DICEMBRE 2019**

## 6.26 TRAFILATORE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Trafilatore interviene nelle attività di seconda trasformazione di materie prime siderurgiche (vergella o barre) per mezzo di deformazione meccanica a freddo. Effettua lavorazioni di acciai o leghe a basso, medio o alto contenuto di carbonio, occupandosi dell'approntamento e della conduzione delle macchine e delle attrezzature, del controllo e verifica di conformità delle lavorazioni assegnate, proprie della produzione meccanica di fili, barre o tubi.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera in imprese di varie dimensioni appartenenti al settore della produzione meccanica di fili, barre o tubi di acciaio o leghe.

#### Collocazioni organizzative

È coordinato dal Capo officina o dal Responsabile di reparto

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

8121 - Conduttori di impianti per la trasformazione dei metalli

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.1.2.4 - Trafilatori ed estrusori di metalli

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

243 - Fabbricazione di altri prodotti della prima trasformazione dell'acciaio

ADA.7.49.150 - Lavorazioni per deformazione/asportazione con macchine tradizionali

ADA.7.49.151 - Lavorazioni per deformazione/asportazione con macchine utensili automatizzate

### COMPETENZA

Effettuare la lavorazione di acciai a basso medio alto contenuto di carbonio o leghe (filo, barre o tubi)

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Caratteristiche attrezzi e utensili meccanici  
Elementi di disegno meccanico  
Elementi di meccanica  
Macchine utensili per la trafilatura a freddo dei metalli  
Elementi di metallurgia e tecnologia dei metalli  
Metodi di trafilatura dei metalli  
Metodi di misura e controllo  
Parametri e metodologie per le prove meccaniche  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati e pubblici

#### Abilità

Applicare procedure per realizzare prodotti trafilati  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di lavorazione di acciai e leghe  
Leggere disegni tecnici  
Utilizzare attrezzi e macchine per la trafilatura a freddo  
Interpretare e gestire ordini di lavorazione  
Utilizzare macchine adibite alle prove meccaniche per la caratterizzazione dei prodotti (pieghe, torsioni, allungamento, strizione e resistenza)  
Applicare metodi di misura e controllo  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

### COMPETENZA

Effettuare le operazioni di gestione delle macchine per la trafila (carico, scarico e stoccaggio del prodotto)

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Caratteristiche materie prime  
Sistemi di stoccaggio materie prime e prodotti  
Sistemi per l'alimentazione delle macchine per trafilatura  
Sistemi per lo scarico e lo stoccaggio del prodotto  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati e pubblici

#### Abilità

Applicare metodi di movimentazione materie prime  
Utilizzare carrelli elevatori semoventi  
Utilizzare carro ponte e mezzi di sollevamento  
Applicare procedure di taratura macchine trafilatrici  
Applicare procedure di alimentazione macchine trafilatrici  
Applicare prove meccaniche per la caratterizzazione del prodotto  
Applicare procedure per lo stoccaggio del prodotto finito  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Applicare procedure di sicurezza in produzione

### COMPETENZA

Effettuare le operazioni di verifica e controllo del prodotto

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Caratteristiche materie prime  
Strumenti di misurazione  
Tecniche e sistemi di misurazione del prodotto  
Tecniche e sistemi di controllo del prodotto  
Tecniche e metodi di controllo trafilatura  
Prove meccaniche per la caratterizzazione dei prodotti (pieghe, torsioni, allungamento, strizione e resistenza)  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati e pubblici

#### Abilità

Applicare procedure per la gestione operativa della misurazione dimensionale  
Applicare procedure per la gestione operativa del controllo visivo difettosità prodotto  
Applicare procedure per la gestione operativa di prove meccaniche per la caratterizzazione del prodotto  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Applicare procedure di sicurezza in produzione

### COMPETENZA

Effettuare la manutenzione ordinaria delle macchine da trafilatura

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Elementi di meccanica  
Trafilatrici e strumenti per la trafilatura  
Processi di lavorazione meccanica  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati e pubblici

#### Abilità

Applicare procedure di controllo di impianti e macchinari  
Applicare procedure di richiesta di intervento manutenzione specialistica  
Applicare procedure di ripristino di funzionalità di macchine utensili per la trafilatura  
Applicare procedure di sostituzione di parti di macchinari usurate  
Applicare procedure per la sicurezza in produzione  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## 18.25 GESTORE DI AFFITTI BREVI

### DESCRIZIONE PROFILO

Il gestore di affitti brevi è un profilo professionale non abilitante del settore della ricezione turistica in appartamento che, anche avvalendosi dell'ausilio di tecnologie informatiche, gestisce per conto del proprietario immobili ad uso casa vacanza seguendo ogni aspetto del processo di locazione breve. Si occupa inoltre di tutti i servizi necessari a valorizzare la proprietà e ottenerne il massimo rendimento. Nello specifico:

- ricerca unità abitative e ne garantisce alta occupazione e remuneratività;
- mette in contatto domanda ed offerta di locazioni brevi;
- si occupa di tutti i servizi volti alla valorizzazione della proprietà (servizio fotografico/ allestimento strategico dell'immobile ecc. );
- con l'ausilio di portali turistici e idonei sistemi informativi pubblica l'immobile dandogli massima visibilità e garantendone un buon posizionamento sul mercato;
- cerca potenziali inquilini sfruttando i canali tradizionali e online a disposizione per raggiungere il giusto target;
- gestisce il flusso delle prenotazioni;
- accoglie e assiste l'ospite (dalla gestione della corrispondenza al check in - check out fino alla recensione);
- assicura la manutenzione, la pulizia e la gestione delle singole unità abitative;
- si occupa del rispetto degli aspetti normativi dell'attività concernenti l'affitto breve.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il profilo del gestore di affitti brevi è riferito al settore immobiliare- turistico delle locazioni brevi. Svolge la propria attività prevalentemente nell'ambito dei servizi turistici in un'unica o in più località del paese di residenza e/o all'estero. Generalmente esercita la propria attività nell'ambito di società di property management o di agenzie immobiliari che offrono servizi di gestione locazioni. Può inoltre lavorare come imprenditore offrendo il proprio servizio a privati.

#### Collocazione organizzativa

Si interfaccia con i proprietari e con gli ospiti di strutture ricettive e con i fornitori di servizi per il settore

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3413 – Agenti immobiliari – Mediatori immobili

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.4.5. – agente immobiliare/agente di locazione

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

L 68.31.00 - Agente immobiliare

L 68.20.01 - Locazione immobiliare di beni propri o in leasing (affitto)

L 68.32.00 - Gestione di beni immobili per conto terzi

I – Servizi di alloggio e ristorazione

ADA.18.204.660 - Gestione dell'agenzia di intermediazione immobiliare

ADA.18.204.663 - Servizio di Intermediazione per compravendita/affitto di immobili

## COMPETENZA

Gestire i servizi di manutenzione ordinaria delle singole unità abitative delle strutture ricettive e affrontare eventuali situazioni impreviste che si verificano nell'immobile.

### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Normative nazionali, regionali e comunali vigenti relative alla manutenzione edilizia ordinaria e regolamenti condominiali  
Normative vigenti in materia di locazione di immobili  
Elementi di controllo della qualità  
Software per la gestione della locazione di immobili

#### Abilità

Applicare tecniche per analizzare e valutare la documentazione relativa alla conformità dell'immobile  
Applicare tecniche di controllo qualità delle strutture ricettive  
Applicare tecniche di stesura del manuale dell'ospite  
Applicare tecniche necessarie per conservare le caratteristiche di sicurezza della struttura previste dalla legge e far fronte ad eventi accidentali  
Applicare tecniche di manutenzione ordinaria in conformità a leggi e regolamenti vigenti  
Gestire i servizi di pulizia  
Utilizzare piattaforme web per la gestione di tutte le fasi dell'attività

## COMPETENZA

Valorizzare e promuovere la struttura ricettiva al fine di ottimizzarne la visibilità e il coefficiente di occupazione della strutture ricettive.

### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di homestaging  
Elementi di fotografia di interni e di web publishing  
Elementi di comunicazione e di marketing turistico e strategico  
Elementi di branding  
Principali tecnologie web per la gestione di affitti brevi

#### Abilità

Applicare tecniche di homestaging  
Applicare tecniche di ripresa fotografica e video idonee al web e tecniche di storytelling marketing  
Applicare metodi di analisi dei dati di mercato  
Applicare tecniche di segmentazione della clientela  
Applicare metodologie di pianificazione di marketing e di comunicazione  
Applicare tecniche di branding  
Utilizzare tecnologie web per la gestione di affitti brevi (piattaforme web, social, sito, app, blog, ecc.)

## COMPETENZA

Gestire il flusso delle prenotazioni rapportandosi efficacemente con le maggiori piattaforme turistiche

### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Principali operatori di affitti brevi  
Piattaforme immobiliari per la gestione dell'intero iter dell'affitto breve  
Flussi turistici nazionali e dell'organizzazione turistica italiana  
Mercato del turismo e dell'offerta turistica locale  
Elementi di revenue management

#### Abilità

Utilizzare le principali piattaforme degli operatori degli affitti brevi  
Utilizzare tecnologie web per la gestione delle prenotazioni e di tutti i servizi caratterizzanti gli affitti brevi  
Applicare tecniche di lavoro di rete con il territorio per intercettare i potenziali ospiti  
Applicare tecniche per la definizione dei prezzi in base al mercato  
Applicare tecniche di gestione e sincronizzazione calendari

**COMPETENZA**

Gestire l'accoglienza in tutte le sue fasi e rapportarsi con il cliente risolvendo eventuali situazioni problematiche

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

Strumenti tecnologici atti alla gestione del servizio clienti  
 Adempimenti in materia di servizio clienti  
 Organizzazione del territorio locale  
 Elementi di storia e di cultura del territorio  
 Principi di customer satisfaction  
 Tecniche di ascolto e comunicazione  
 Tecniche di negoziazione e problem solving  
 Mercato del turismo e dell'offerta turistica locale

**Abilità**

Applicare tecniche di trasmissione/ricezione della messaggistica mediante l'utilizzo di tecnologie web  
 Applicare tecniche di controllo e risposta delle recensioni  
 Applicare tecniche per gestire l'ospite mediante l'erogazione dei servizi di ricevimento dal check in al check out  
 Applicare tecniche di supporto al cliente utilizzando i mezzi tradizionali e/o attraverso l'utilizzo del web e/o dei canali social dedicati  
 Applicare tecniche per la valutazione della customer satisfaction  
 Applicare tecniche di comunicazione con il cliente  
 Applicare tecniche di gestione di inconvenienti e reclami  
 Applicare tecniche di lavoro di rete con il territorio per supportare il cliente nell'esperienza di fruizione

**COMPETENZA**

Gestire gli adempimenti amministrativi previsti per le locazioni brevi

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

Normative vigenti e documentazione in materia di titolarità e regolarità catastale dell'immobile  
 Elementi di diritto privato e tributario in materia di affitti brevi  
 Adempimenti normativi nazionali, regionali e locali previsti in materia di affitti brevi  
 Piattaforme web per la gestione di affitti brevi  
 Elementi di gestione di impresa

**Abilità**

Applicare di verifica della documentazione inerente la proprietà  
 Applicare tecniche per gestire la contrattualistica  
 Applicare tecniche di gestione tributaria.  
 Applicare tecniche per gestire la contabilità ordinaria e i pagamenti  
 Applicare tecniche per gestire gli adempimenti burocratici in materia di sicurezza  
 Utilizzare le tecnologie web per la gestione di tutti gli aspetti amministrativi legati alla gestione di affitti brevi  
 Applicare tecniche di budgeting e di controllo di gestione

## 24.75 SPECIALISTA DEGLI SCAMBI INTERNAZIONALI

### DESCRIZIONE PROFILO

Lo specialista degli scambi internazionali ha il compito di collaborare allo sviluppo delle relazioni commerciali con i mercati esteri dell'azienda per la quale lavora. Il suo compito principale è di applicare le strategie più efficaci per l'ingresso e il consolidamento della presenza aziendale nei paesi individuati anche suggerendo nuovi potenziali mercati esteri di sbocco per i beni propri e/o di approvvigionamento. Attua le linee d'azione in base alle direttive della strategia di internazionalizzazione fissate dalla direzione aziendale, ricerca opportunità di business, realizza il piano di promozione sul mercato internazionale. Dispone di competenze economico-politiche a supporto dei processi di scambio, di conoscenze teorico-pratiche in materia di legislazione fiscale, commerciale, doganale e dei principali strumenti finanziari e di pagamento a sostegno dell'investimento. La figura dispone inoltre di ottime conoscenze linguistiche e di abilità di comunicazione. Tra le sue attività principali rientrano lo svolgimento di ricerche di mercato, anche tramite l'utilizzo di strumenti statistici, di elaborazione di report e offerte commerciali, di attività di budgeting, di predisposizione contratti e documenti doganali e organizzazione logistica.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Collabora alle attività internazionali dell'azienda, sia di carattere commerciale che di presenza con strutture stabili su mercati esteri, nell'ambito dell'ufficio export, ufficio import e delle strutture commerciali, produttive o distributive localizzate all'estero. Può risiedere all'estero.

#### Collocazione organizzativa

Fa riferimento al Direttore Generale, al Direttore Commerciale dell'azienda o al Manager per i processi di internazionalizzazione. Può essere dotato di (limitata) autonomia decisionale e avere il coordinamento del personale che si occupa di export, import, produzione all'estero.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

243 – Specialisti delle vendite, del marketing e delle pubbliche relazioni

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.1.5 - Specialisti nei rapporti con il mercato

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

46.1 intermediari del commercio

ADA.13.125.368 - Organizzazione della spedizione merci e dei trasporti intermodali

ADA.13.125.369 - Gestione procedure doganali

ADA.18.203.659 Realizzazione delle attività di intermediazione commerciale di prodotti alimentari e non alimentari

ADA.25.223.720 - Sviluppo del piano operativo di marketing (marketing mix)

**COMPETENZA**

Attuare strategie commerciali nei mercati esteri sulla base delle politiche aziendali

Livello EQF: 5

**Conoscenze**

Elementi di marketing internazionale  
 Elementi di statistica e analisi dati  
 Elementi di contabilità aziendale  
 Elementi di geografia economica  
 Elementi di diritto doganale  
 Elementi di diritto tributario  
 Elementi di fiscalità internazionale  
 Elementi di contrattualistica internazionale  
 Elementi di diritto commerciale internazionale  
 Regole Incoterms  
 Global Value Chain  
 Elementi di business negotiation  
 Tecniche di pagamenti internazionali  
 Mezzi e forme di pagamento nelle transazioni commerciali  
 Tecniche di definizione prezzi - pricing  
 Comunicazione aziendale  
 SWOT Analysis  
 Lingua inglese

**Abilità**

Utilizzare tecniche di project management  
 Applicare metodologie per la costruzione di un budget per i mercati esteri  
 Applicare tecniche di analisi di dati di mercato  
 Applicare tecniche di budgeting e analisi dei costi  
 Applicare tecniche di calcolo ROI (return on investment)  
 Applicare tecniche di promozione del brand sul mercato di riferimento  
 Utilizzare strumenti finanziari a supporto all'internazionalizzazione  
 Applicare i criteri previsti da Incoterms per gli scambi internazionali  
 Applicare modalità di stesura di offerte commerciali e di contratti  
 Applicare forme di pagamento nelle transazioni commerciali  
 Applicare tecniche di credito documentario nelle transazioni commerciali nazionali ed internazionali  
 Applicare tecniche di segmentazione della clientela  
 Applicare tecniche di negoziazione  
 Applicare strumenti per individuare le barriere doganali (tariffarie e non)  
 Utilizzare la lingua inglese per i normali interscambi di lavoro anche di tipo tecnico

**COMPETENZA**

Organizzare le operazioni doganali predisponendo la documentazione necessaria

Livello EQF: 5

**Conoscenze**

Elementi di fiscalità internazionale  
 Elementi di diritto doganale  
 Normativa relativa agli incoterms  
 Normativa Intrastat  
 Tecniche di pagamenti internazionali  
 Elementi di contrattualistica internazionale  
 Normativa relativa ai documenti di trasporto  
 Procedure amministrative, fiscali e doganali relative alle spedizioni internazionali  
 Logistica dei trasporti  
 Organizzazione del trasporto di merci  
 Procedure di controllo e compilazione documenti di trasporto  
 Lingua inglese

**Abilità**

Applicare le procedure di sdoganamento conformi alla normativa anche attraverso sistemi telematici  
 Applicare strumenti per calcolare il valore della merce, l'entità e l'importo del dazio  
 Applicare criteri di classificazione delle merci in conformità alle disposizioni del Sistema Armonizzato  
 Applicare convenzioni per il trasporto internazionale  
 Applicare forme di pagamento nelle transazioni commerciali  
 Applicare procedure doganali per l'importazione e l'esportazione di merci  
 Applicare tecniche di credito documentario nelle transazioni commerciali nazionali ed internazionali  
 Applicare tecniche di fatturazione dei servizi di trasporto e spedizione nazionali ed internazionali  
 Utilizzare sistema di rilevazione dei dati degli scambi commerciali in-tracomunitari (Intrastat)  
 Utilizzare la lingua inglese per i normali interscambi di lavoro anche di tipo tecnico

## COMPETENZA

Coordinare i processi di movimentazione merci da e per l'estero

Livello EQF: 5

### Conoscenze

Ciclo della logistica dei trasporti  
Tipologie di canali commerciali  
Caratteristiche e specificità dei sistemi di trasporto e relativi vettori  
Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di trasporto nazionale e internazionale  
Tipologie e caratteristiche dei contratti di spedizione  
Procedure amministrative, fiscali e doganali relative alle spedizioni nazionali e internazionali  
Sistemi di immagazzinamento e movimentazione merci  
Le regole Incoterms  
Sistemi gestionali e organizzativi di un magazzino merci  
Tipologie di merci e specifiche di stoccaggio  
Elementi di Customer Relationship Management  
Lingua inglese

### Abilità

Applicare procedure per ottimizzazione trasporto merci  
Applicare tecniche di analisi dei costi  
Utilizzare strumenti per gestire il ciclo documentale del flusso di merce  
Applicare procedure Just in time  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare procedure per l'approvvigionamento  
Applicare tecniche di monitoraggio del livello di servizio  
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro  
Applicare tecniche di programmazione logistica  
Applicare i criteri previsti da Incoterms per gli scambi internazionali  
Applicare procedure doganali per l'importazione e l'esportazione di merci  
Utilizzare la lingua inglese per i normali interscambi di lavoro anche di tipo tecnico

## 23.2 TECNICO CINOTECNICO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il tecnico cinotecnico è il profilo professionale che si occupa di gestire un centro di allevamento di cani di razza. Si occupa dell'allevamento di cani curando sia l'aspetto pratico dell'attività sul campo che la gestione tecnico-commerciale. Si occupa del corretto sviluppo dei cani del centro di allevamento e in particolare del loro benessere e accudimento quotidiano, della socializzazione dei cuccioli, della selezione dei riproduttori al fine di favorire il 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

Selezionare e gestire i riproduttori

#### Livello EQF: 4

##### Conoscenze

Standard di razza

Normativa vigente e regolamenti/registri ENCI

Tecniche di allevamento

Elementi di genetica e miglioramento genetico

Principi di alimentazione e nutrizione del cane

Elementi di anatomia del cane

##### Abilità

Applicare tecniche di educazione del cucciolo

Utilizzare tecniche di selezione delle razze

Applicare procedure di compilazione dei registri

Applicare tecniche di scelta dei riproduttori su base genetica e riproduttiva

Applicare tecniche per una corretta preparazione e somministrazione pasti

### COMPETENZA

Effettuare l'allevamento dei cuccioli

#### Livello EQF: 4

##### Conoscenze

Caratteristiche comportamentali del cane

Fasi di sviluppo del cane

Nutrizione e alimentazione animale

Razze canine

Registri dell'allevatore

Normativa vigente e regolamenti/registri ENCI

Procedure di pulizia e disinfezione degli ambienti

##### Abilità

Applicare tecniche di educazione del cucciolo

Applicare procedure di compilazione dei registri

Applicare procedure di comunicazione agli enti di riferimento

**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**

Accudire fattrici, stalloni e cuccioli 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  
Elementi di progettazione e gestione di strutture di allevamento e ricovero degli animali  
Strumenti di pulizia e disinfezione degli ambienti

**Abilità**

Applicare tecniche di preparazione pasti in situazioni normali  
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  
Applicare tecniche di pulizia e disinfezione degli ambienti

## 23.4 TOELETTORE 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 i principi del 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, alla pulizia di occhi, orecchie, parti intime 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 desideri relativamente alla toelettatura. Possiede conoscenze di base sugli ectoparassiti degli animali da compagnia e individua ferite o alterazioni del pelo e della cute ed è suo compito comunicarne l'esistenza al proprietario dell'animale affinché si rivolga al medico veterinario.

### 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 (esclusi i servizi veterinari)

## 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 e trattamenti eseguiti e garantire un servizio di qualità  
Applicare tecniche di promozione di servizi e prodotti  
Applicare metodiche per la gestione del planning

## COMPETENZA

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

### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Razze canine e loro caratteristiche  
Razze feline e loro caratteristiche  
Elementi di comportamento animale  
Leggi e regolamenti che disciplinano la tutela degli animali da affezione e la corretta convivenza tra uomo e animale  
Elementi di anatomia e fisiologia di cani e gatti e altri animali da compagnia  
Elementi di ectoparassitosi degli animali da compagnia  
Principali tecniche di toelettatura igienica ed estetica  
Elementi di linee di toelettatura  
Strumenti per la pulizia e la toelettatura (tosatrice, soffiatore ecc)

#### Abilità

Applicare tecniche di interazione con l'animale  
Applicare tecniche volte al mantenimento dell'igiene di occhi, orecchie, 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  
Utilizzare strumenti per la pulizia e la toelettatura

## 6.C.17 ESEGUIRE IL LAVAGGIO, LA DECONTAMINAZIONE E LA PROTEZIONE DEL VEICOLO

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per il lavaggio e la decontaminazione dei veicoli (auto, moto, cicli e motocicli, mezzi nautici, camper, caravan) attraverso la combinazione di operazioni connesse alla pulizia del mezzo. Questi interventi hanno lo scopo di ripristinare o migliorare l'aspetto estetico di un veicolo attraverso l'utilizzo di prodotti chimici/lavorazioni altamente tecnologici e innovativi, proteggendolo al contempo da acqua, sporco e usura.

ADA.7.59.176 - Riparazione della carrozzeria di veicoli a motore

### COMPETENZA

Eseguire il lavaggio, la decontaminazione e protezione del veicolo

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Proprietà dei materiali metallici e delle plastiche  
Tecniche di decontaminazione chimica e meccanica  
Tecniche di bonifica e igienizzazione degli abitacoli  
Procedure per la manutenzione di prodotti in pelle, plastica e gomma  
Tecniche avanzate di lavaggio esterni  
Tecniche avanzate di lavaggio interni  
Procedure per l'applicazione e il mantenimento post-coating  
Proprietà dei prodotti protettivi  
Normativa di sicurezza e antinfortunistica di settore  
Normativa in materia di smaltimento rifiuti pericolosi o inquinanti

#### Abilità

Applicare tecniche di lavaggio esterno del veicolo  
Applicare tecniche di lavaggio della tappezzeria interna  
Utilizzare prodotti chimici per la pulizia di interni ed esterni  
**Applicare tecniche per l'utilizzo di sigillanti e coating**  
Applicare tecniche di stesura prodotti sigillanti e coating  
Applicare procedure di controllo qualità del lavoro svolto  
Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro

## 6.C.18 ESEGUIRE LA LUCIDATURA DEL VEICOLO

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per la lucidatura e manutenzione dei veicoli (auto, moto, cicli e motocicli, mezzi nautici, camper, caravan) attraverso la combinazione di operazioni connesse alla lucidatura e manutenzione del mezzo. Questi interventi hanno lo scopo di ripristinare o migliorare l'aspetto estetico di un veicolo attraverso, in seguito ad un danno oppure alla perdita di brillantezza dovuta alla normale usura, che di conservare meglio la carrozzeria proteggendola da acqua, sporco ed ogni elemento esterno attraverso l'utilizzo di prodotti chimici/lavorazioni altamente tecnologici e innovativi.

ADA.7.59.176 - Riparazione della carrozzeria di veicoli a motore

### COMPETENZA

Eseguire la lucidatura del veicolo

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Proprietà dei materiali metallici e delle plastiche  
 Tecniche di lucidatura (a mano, con rotorbitale, con lucidatrice rotativa)  
 Tecniche di carteggiatura  
 Procedure per la lucidatura delle superfici metalliche  
 Principali materiali e relative caratteristiche tecnologiche  
 Trattamenti specifici per il ripristino fari  
 Normativa di sicurezza e antinfortunistica di settore  
 Normativa in materia di smaltimento rifiuti pericolosi o inquinanti

#### Abilità

Adottare procedure di approntamento di strumenti, attrezzature, macchinari  
 Utilizzare strumenti e attrezzature per la lucidatura  
 Utilizzare carte e sostanze abrasive per la rimozione dei graffi  
 Utilizzare tecniche e prodotti per il ritocco di buchi e graffi profondi  
 Applicare procedure di manutenzione ordinaria attrezzature e macchinari  
 Applicare procedure di controllo qualità del lavoro svolto  
 Applicare procedure per la sicurezza nei luoghi di lavoro

## 21.1 ANIMATORE DI COMUNITÀ

Sostituisce l'attuale profilo professionale 21.1 Animatore sociale

### DESCRIZIONE PROFILO

L'animatore di comunità è un profilo che attiva, promuove e facilita i processi di innovazione sociale e di sviluppo comunitario, accompagnando la gestione del cambiamento all'interno di contesti territoriali differenziati.

L'Animatore produce conoscenza "locale", attivando interventi sul campo di lettura e descrizione delle specificità e delle trasformazioni di territori e di comunità a stretto contatto con le domande esplicite e implicite dei diversi soggetti, avvalendosi anche di un approccio esplorativo e metodologie mirate. L'Animatore di comunità promuove, accompagna, gestisce e realizza, in una logica progettuale, interventi specifici e/o attività diversificate finalizzate alla valorizzazione e integrazione delle risorse e delle competenze presenti nel territorio/comunità, alimentando pratiche collaborative nel rispetto della cultura locale. Facilita la nascita di realtà ed esperienze attivando reti e relazioni a diversi livelli.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

L'Animatore di comunità è un profilo professionale relativamente nuovo che si innesta in un mercato in forte espansione. Può inserirsi nelle strutture pubbliche e private, nel mondo delle cooperative e degli enti del Terzo Settore (OdV-Organizzazioni di Volontariato, APS-Associazioni di promozione Sociale, ONLUS-Organizzazione non lucrativa di utilità sociale), al fine di dare impulso e realizzare processi di innovazione e sviluppo comunitario in ambiti sociali diversificati.

#### Collocazione organizzativa

Svolge le proprie attività in autonomia o in modo integrato con altri profili professionali.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF:6

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3412 – Tecnici delle scienze sociali

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.4.5.2 – Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

94.99 - Attività di altre organizzazioni associative nca

ADA.22.218.698 - Realizzazione di interventi di animazione sociale

## COMPETENZA

Analizzare e descrivere il contesto territoriale e comunitario

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Metodologie e tecniche della ricerca sociale ed economica  
 Elementi di sociologia ed antropologia culturale  
 Elementi di sociologia dei processi culturali e comunicativi  
 Elementi di cultura dell'immaginario  
 Sociologia degli spazi urbani e dei legami sociali  
 Psicologia ambientale e di comunità  
 Culture, politiche e scenari del Welfare  
 Organizzazione della rete territoriale dei servizi  
 Normativa e organizzazione del Terzo settore  
 Principi di diritto pubblico degli Enti locali  
 Elementi di economia del territorio  
 Elementi normativi nazionali e regionali in materia di servizi socio-sanitari e socio-assistenziali

### Abilità

Utilizzare metodologie e tecniche di ricerca sociale  
 Applicare tecniche di rilevazione ed analisi quali-quantitative dei dati  
 Applicare strumenti e tecniche di rappresentazione e comunicazione dei dati e dei contenuti rilevati  
 Utilizzare strumenti per la mappatura delle risorse presenti o attivabili sul territorio

## COMPETENZA

Attivare la rete territoriale per la realizzazione di interventi di animazione e sviluppo di comunità

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Elementi di psicologia sociale e dei gruppi  
 Fondamenti di psicologia e pedagogia di comunità (sviluppo di comunità)  
 Tecniche di team building  
 Tecniche di team working  
 Metodo e tecniche di lavoro in rete  
 Teorie e tecniche dell'animazione sociale e di comunità  
 Metodi e tecniche di progettazione partecipata  
 Metodi e tecniche di consultazione e deliberazione  
 Elementi di Project Management  
 Elementi di budgeting e di fundraising

### Abilità

Applicare modalità di coinvolgimento degli attori territoriali  
 Applicare tecniche di coordinamento dei gruppi di lavoro e di gestione delle dinamiche di gruppo  
 Applicare pratiche e tecniche di promozione della consultazione e dell'interazione costruttiva (future search; goal oriented project planning; open space technology; laboratori di quartiere; forum tematici; community organizing, ecc.)  
 Applicare tecniche per il raggiungimento di conclusioni condivise e la promozione di processi deliberativi (town meeting; giurie di cittadini, ecc.)  
 Applicare tecniche di progettazione partecipata  
 Utilizzare metodologie e tecniche del lavoro di rete  
 Applicare strumenti e tecniche di budgeting e di fundraising

## COMPETENZA

Realizzare interventi di animazione e sviluppo di comunità

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Elementi di psicologia sociale e dei gruppi  
 Fondamenti di psicologia e pedagogia di comunità (sviluppo di comunità)  
 Tecniche di team building  
 Tecniche di team working  
 Metodi e tecniche del lavoro di rete  
 Teorie e tecniche dell'animazione sociale e di comunità  
 Elementi di Project Management

### Abilità

Applicare strumenti e metodi per l'intervento sociale e di comunità.  
 Applicare metodologie di coordinamento dei gruppi di lavoro  
 Applicare metodologie di gestione delle dinamiche di gruppo  
 Applicare tecniche e strumenti di animazione  
 Applicare tecniche e strumenti di comunicazione sociale  
 Utilizzare metodologie e tecniche del lavoro di rete  
 Applicare metodi di gestione dei luoghi di aggregazione

**COMPETENZA**

Monitorare e valutare interventi di animazione e sviluppo di comunità

**Livello EQF: 5**

<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
Teorie e tecniche dell'animazione sociale e di comunità Elementi di misurazione e valutazione delle attività Metodologie e strumenti di monitoraggio delle attività Metodologie e strumenti di valutazione delle attività Metodologie di valutazione dell'impatto sociale	Applicare tecniche di monitoraggio degli interventi Applicare tecniche di valutazione degli interventi realizzati Applicare tecniche di redazione report di monitoraggio delle attività Applicare tecniche di redazione di report di valutazione delle attività