

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹	
<u>Servizi di educazione, formazione e lavoro</u>	
Processo	Servizi per il lavoro, apprendimento e formazione professionale
Sequenza di processo	Consulenza orientativa e supporto all'inserimento lavorativo Individuazione, validazione e certificazione delle competenze
Area di Attività	ADA.23.180.582: Consulenza orientativa e Bilancio di competenze ADA.23.182.590: Supporto alla individuazione e alla messa in trasparenza delle competenze
Qualificazione regionale	Tecnico di accompagnamento all'individuazione e messa in trasparenza delle competenze
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 2.6.5.5.0 Consiglieri dell'orientamento 3.4.5.3.0 Tecnici dei servizi di informazione e di orientamento scolastico e professionale 3.4.5.4.0 Tecnici dei servizi di collocamento Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 2.6.5.4.0 Consiglieri dell'orientamento 3.4.5.3.0 Tecnici dei servizi per l'impiego Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 85.41.00 Istruzione e formazione tecnica superiore (IFTS) 85.59.20 Corsi di formazione e corsi di aggiornamento professionale 85.60.09 Altre attività di supporto all'istruzione 78.10.00 Servizi di ricerca, selezione, collocamento e supporto per il ricollocamento di personale
Livello EQF	4
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	La figura professionale cura il servizio di identificazione e messa in trasparenza delle competenze dei cittadini che intendono accedere alla procedura di validazione e certificazione delle competenze comunque acquisite. Accoglie, pertanto, l'utente fornendo adeguate informazioni sulla procedura, concludendo la prima fase del servizio con la stesura di un "patto di servizio" (o con il rifiuto della richiesta del cittadino e l'eventuale orientamento ad altro servizio). E' inoltre in grado di gestire, in una fase successiva, uno o più colloqui in presenza o a distanza, individuali o di gruppo, supportando il cittadino nella ricostruzione dei saperi esperienziali, nella raccolta delle evidenze oggettive, nella pre-codifica delle competenze riferendole alle qualificazioni presenti in repertori regionali o nazionali. Il servizio si conclude con la composizione di un «Documento di trasparenza» a supporto e comprova delle competenze acquisite.

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Cura del servizio di accoglienza e informazione per l'accesso del cittadino alla procedura di messa in trasparenza delle competenze	
Risultato atteso	
Domanda e/o Patto di servizio sottoscritti dal cittadino	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • fornire informazioni sulla procedura di validazione e certificazione delle competenze • analizzare le richieste dell'utente • utilizzare tecniche di accoglienza • supportare l'utente nella predisposizione della domanda per accedere al servizio di individuazione e validazione • valutare l'adeguatezza e pertinenza del proprio approccio e stile consulenziale in relazione alle esigenze e caratteristiche della persona • praticare l'ascolto attivo e la comunicazione empatica, anche attraverso l'utilizzo di specifiche tecniche • predisporre il patto di servizio e/o la documentazione necessaria per l'avvio del procedimento • gestire le informazioni inerenti la procedura nei sistemi informativi o documentali previsti 	<ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche del servizio di accoglienza e messa in trasparenza delle competenze del cittadino • tipologie di servizi per il lavoro • competenze formali, non formali, informali: definizioni e normativa di riferimento • metodologie e tecniche di modellizzazione/declinazione/formalizzazione delle competenze • normativa europea, nazionale e regionale in materia di standard professionali e repertori di qualificazione • tecniche di accoglienza e ascolto • tecniche di comunicazione • procedure, strumenti e modalità di redazione di scheda anagrafica, domanda di accesso, patto di servizio • modalità di costruzione archivio utenti su supporto informatico e cartaceo: inserimento e gestione dati • elementi di informatica e gestione dati

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Cura del servizio di accoglienza e informazione per l'accesso del cittadino alla procedura di messa in trasparenza delle competenze. Domanda e/o Patto di servizio sottoscritti dal cittadino.	Le operazioni di Cura del servizio di accoglienza e informazione per l'accesso del cittadino alla procedura di messa in trasparenza delle competenze.	Adeguatezza delle modalità di accoglienza al cittadino/utente. Correttezza delle informazioni fornite; correttezza delle modalità di analisi delle richieste del cittadino; corretta stesura del patto di servizio e adeguata gestione dei sistemi informativi.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Pianificazione del processo di accompagnamento per l'identificazione e messa in trasparenza delle competenze	
Risultato atteso	
Piano completo e condiviso con l'utente	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • utilizzare tecniche di pianificazione e calendarizzazione di incontri e colloqui con il cittadino richiedente • identificare le tipologie di evidenze oggettive attestanti il possesso della competenza/e • elaborare strumenti di bilancio delle competenze per la messa in trasparenza delle esperienze • riconoscere e fronteggiare le criticità connesse a una relazione di consulenza 	<ul style="list-style-type: none"> • tecniche di pianificazione incontri individuali o di gruppo • tecniche di orientamento e bilancio delle competenze • tipologie di tools e strumenti di orientamento e messa in trasparenza delle esperienze del cittadino (schede e griglie strutturate, questionari, schede di autovalutazione, schede di sintesi per il bilancio delle competenze, ecc.) • tecniche relazionali • pianificazione strategica e operativa • tecniche di comunicazione efficace e negoziazione • strategie e metodologie narrative e tecniche di ascolto attivo per la condivisione di un piano operativo con l'utente • tecnologie informatiche

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Pianificazione del processo di accompagnamento per l'identificazione e messa in trasparenza delle competenze. Piano completo e condiviso con l'utente.	Le operazioni di pianificazione del processo di accompagnamento per l'identificazione e messa in trasparenza delle competenze.	Correttezza del piano di intervento condiviso con l'utente; adeguatezza degli strumenti di supporto elaborati.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Supporto all'identificazione e ricostruzione delle competenze acquisite in sistemi formali, non formali e informali	
Risultato atteso	
Bilancio di competenze redatto, completo del dossier delle evidenze documentali prodotte	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • condurre colloqui individuali o di gruppo finalizzati alla ricostruzione delle esperienze e alla messa in trasparenza degli apprendimenti formali, non formali e informali • attivare con l'utente un processo di ricostruzione, riconoscimento e formalizzazione delle competenze sviluppate con l'esperienza professionale e di vita • adottare comportamenti facilitanti i processi di identificazione delle competenze • somministrare schede e griglie strutturate, questionari, schede di autovalutazione, schede di sintesi per il bilancio delle competenze • supportare l'utente nella ricerca e nella produzione/raccolta della documentazione e delle evidenze oggettive che possano testimoniare il possesso delle competenze oggetto di potenziale validazione • orientare l'utente alle fasi successive della procedura 	<ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche e tipologie di evidenze oggettive attestanti le competenze acquisite in contesti formali, non formali e informali • tecniche di gestione colloqui orientativi • tipologie di documenti rilasciabili nella fase in itinere dei colloqui • le competenze chiave e le competenze tecnico professionali: modalità di identificazione e/o costruzione di standard di competenza • le competenze formali non formali e informali: modalità di rilevazione, declinazione, attestazione, certificazione • il curriculum europass: modalità di redazione, aggiornamento, elaborazione • il portfolio delle competenze • conoscenza della normativa e degli standard professionali • tecniche di orientamento • tecniche di gestione delle relazioni interpersonali • tecniche di comunicazione efficace e negoziazione • metodi e strumenti di ricostruzione delle esperienze e degli apprendimenti maturati in contesti non formali e informali • strategie e metodologie narrative e tecniche di ascolto attivo per la gestione dei colloqui vis à vis finalizzati alla ricostruzione dell'esperienza • elementi di diritto del lavoro e di contrattualistica • tecnologie informatiche • tecniche per la rielaborazione delle storie formative/lavorative personali



Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Supporto all'identificazione e ricostruzione delle competenze acquisite in sistemi formali, non formali e informali. Bilancio di competenze redatto, completo del dossier delle evidenze documentali prodotte.	Le operazioni di supporto all'identificazione e ricostruzione delle competenze acquisite in sistemi formali, non formali e informali.	Adozione ottimale delle metodologie volte a garantire l'emersione delle competenze maturate dall'utente; corretto utilizzo delle tecniche di gestione colloqui individuali e di gruppo volti a rilevare le esperienze acquisite; preciso svolgimento di attività tese a favorire i processi di identificazione delle competenze.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo	
Redazione del documento di Trasparenza delle competenze comunque acquisite dal cittadino	
Risultato atteso	
Documento di Trasparenza, completo delle evidenze documentali ricostruite e/o raccolte	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none">• accompagnare l'utente nella funzione di messa in trasparenza delle competenze pre-codificate con riferimento alle qualificazioni e ai repertori di pertinenza• fornire ai soggetti un supporto metodologico nella costruzione/composizione e redazione finale del Documento di Trasparenza, completo delle evidenze emerse, che rispondono ai criteri di accettabilità (validità, coerenza, completezza).• orientare l'utente alle fasi successive della procedura	<ul style="list-style-type: none">• caratteristiche del servizio di supporto alla redazione del documento di trasparenza• competenze formali, non formali, informali: definizioni e normativa di riferimento• metodologie e tecniche di modellizzazione/declinazione/formalizzazione delle competenze• normativa europea, nazionale e regionale in materia di standard professionali e repertori di qualificazione• tecniche di accoglienza e ascolto• tecniche di comunicazione• procedure, strumenti e modalità di redazione documento di trasparenza• tecniche di orientamento• tecniche relazionali• tecniche di comunicazione efficace e negoziazione• metodi e strumenti di ricostruzione delle esperienze e degli apprendimenti maturati in contesti non formali e informali• elementi di diritto del lavoro e di contrattualistica• tecnologie informatiche



Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Redazione del documento di Trasparenza delle competenze comunque acquisite dal cittadino. Documento di Trasparenza, completo delle evidenze documentali ricostruite e/o raccolte.	Le operazioni di Redazione del documento di Trasparenza delle competenze comunque acquisite dal cittadino.	Svolgimento ottimale delle attività di supporto dell'utente nella fase di messa in trasparenza delle competenze; precisa attuazione delle azioni tese a garantire un adeguato affiancamento ai soggetti nella realizzazione del Documento di Trasparenza.