

Il Sistema Regionale delle Qualifiche
in Emilia-Romagna

Direzione

Fabrizia Monti

Coordinamento

Paola Armaroli, Gioia Salvioli, Patrizia Vaccari

Responsabile editoriale

Patrizia Maranzana

Redazione

Paola Armaroli, Patrizia Maranzana, Rossana Rinaldi, Gioia Salvioli, Patrizia Vaccari

Con l'assistenza tecnica di **RSO** - Milano

il presente volume è stato chiuso a settembre 2007, ed è scaricabile dal sito internet

<http://www.form-azione.it/operatori/operatori.htm>

dal quale si accede anche al Repertorio delle qualifiche regionali,

nella sua versione costantemente aggiornata e corredata dai relativi standard formativi.

Grafica e impaginazione: Tracce.com

Regione Emilia-Romagna

Assessorato scuola, formazione professionale, università, lavoro, pari opportunità

Viale Aldo Moro 38, 40127 Bologna

tel. 051-283616

fax 051-283936

e-mail: ServFp@regione.emilia-romagna.it

INDICE

Presentazione

Premessa

1	LA QUALIFICA PROFESSIONALE REGIONALE	8
1.1	Le caratteristiche distintive	
1.2	Gli attori e i soggetti interessati	
1.3	Gli snodi metodologici	
2	LE COMPETENZE PROFESSIONALI	12
2.1	Le competenze	
2.2	Le Unità di Competenza	
2.3	Le capacità	
2.4	Le conoscenze	
3	LE FIGURE PROFESSIONALI	18
3.1	I ruoli lavorativi	
3.2	Le figure professionali di riferimento	
3.3	Gli standard professionali (minimi)	
4	LE AREE PROFESSIONALI	22
4.1	Le classificazioni presenti	
4.2	Le aree professionali	
4.3	I livelli professionali	
5	LA DESCRIZIONE DELLE QUALIFICHE	29
5.1	Gli elementi identificativi	
5.2	Gli standard professionali (minimi)	
5.3	Le indicazioni per la valutazione delle competenze	

6	IL REPERTORIO DELLE QUALIFICHE	37
6.1	I criteri generali di riferimento	
6.2	Il percorso tecnico e di validazione	
6.3	Le qualifiche vigenti	
6.4	L'aggiornamento del repertorio	
7	LA QUALIFICA E LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE	48
7.1	L'oggetto di certificazione	
7.2	Gli standard professionali di riferimento	
7.3	Gli attestati rilasciati	
7.4	Il processo di formalizzazione e certificazione	
8	LA QUALIFICA E IL SISTEMA FORMATIVO	55
8.1	Gli standard formativi dei corsi a qualifica	
8.2	Le Unità di Competenza e le Unità Formative	
8.3	La qualifica e l'apprendistato professionalizzante	
8.4	La qualifica nel sistema di "istruzione e formazione professionale"	
9	LA QUALIFICA E IL MONDO DEL LAVORO	63
9.1	L'informazione e l'orientamento professionale	
9.2	L'incontro domanda-offerta di lavoro	
9.3	L'analisi dei fabbisogni professionali e formativi	
9.4	La valorizzazione professionale	
	GLOSSARIO	66
	RIFERIMENTI NORMATIVI REGIONALI	67

Presentazione

Paola Manzini, assessore scuola, formazione professionale, università, lavoro, pari opportunità

Con la pubblicazione di questo documento, la Regione mette a disposizione di tutti gli attori del sistema un prezioso strumento di lavoro, utile a perseguire gli obiettivi fissati per il prossimo periodo di programmazione.

Mentre le specifiche tecniche del “Sistema Regionale delle Qualifiche” sono approfondite all’interno del documento, in premessa ritengo opportuno sottolineare l’importanza di tale strumento e le sue finalità.

Il punto di riferimento di ogni considerazione è costituito dalla nuova fase di programmazione che si avvia con il 2007, programmazione che la Regione ha definito in coerenza con gli orientamenti comunitari e nel quadro delle strategie regionali espresse nel Documento di Politica Economica e Finanziaria 2007/2010.

I documenti programmatici approntati sono l’esito di un processo di elaborazione che ha coinvolto le Province, le parti sociali, i soggetti del sistema di istruzione e formazione, gli organismi di governo istituzionale.

L’obiettivo che ci siamo posti è impegnativo.

Come previsto nei documenti di programmazione, la Regione orienterà i suoi sforzi a “sostenere il bilanciamento delle politiche occupazionali, di sviluppo economico e di competitività con le esigenze di integrazione e inclusione, coniugando la competitività con elevati standard di qualità, di sicurezza e di protezione sociale”.

Le parole non rendono conto del livello di complessità e, al contempo, della necessità di perseguire tale obiettivo fondamentale per promuovere nella nostra regione uno sviluppo che sia sostenibile e di qualità, valorizzi le eccellenze territoriali e la competitività delle imprese, promuova la coesione sociale.

Si tratta di una strategia che richiede l’attivazione di diverse linee d’azione che vanno dalla revisione e dal rafforzamento del *welfare* regionale al potenziamento dell’investimento in innovazione e capitale umano (in particolar modo nell’ambito delle competenze tecniche e scientifiche), dalla promozione della qualità, stabilità e regolarità del lavoro all’attuazione di politiche formative integrate con le politiche di sviluppo locale.

Tali linee d’azione si concretizzano, tra l’altro, nella struttu-

razione di un’offerta formativa integrata e plurale, con la costituzione di “poli tecnici” regionali, la promozione di una formazione per gli adulti rivolta sia alle fasce più deboli che alle alte professionalità, sia ai lavoratori che agli imprenditori, nonché tramite lo sviluppo organizzativo e qualitativo dei servizi per il lavoro.

Per realizzare tutto questo è necessario disporre di strumenti adeguati, indispensabili per dare concretezza, come è proprio della cultura del nostro territorio, a discussioni, confronti e strategie.

È in questo quadro che si inserisce, tra gli altri strumenti, il Sistema Regionale delle Qualifiche (SRQ), che si connota infatti come una “rappresentazione” delle competenze professionali presenti in misura diffusa nel sistema produttivo emiliano-romagnolo.

Le competenze di cui si compone sono quelle “essenziali”, utili ad operare sui processi lavorativi (progettazione, produzione, erogazione, gestione, ecc.) che caratterizzano le imprese della regione.

Il SRQ è centrato sulle “figure professionali”, categoria a cui, in termini spesso diversi (professioni, mestieri, ecc.), fa riferimento il mondo del lavoro. Le figure sono costituite da “unità di competenza”, sono collocate in “aree professionali” e presentano conoscenze e capacità di diversi livelli di complessità.

Il sistema rappresenta figure e competenze che guardano al lavoro e alla formazione, che sono cioè presenti e visibili nel sistema produttivo e allo stesso tempo formabili attraverso processi di apprendimento formali. Perché assumessero questa fisionomia si sono significativamente impegnate le Parti sociali e gli esperti da queste individuati. A tutti va il sincero ringraziamento mio e della Regione.

Il SRQ è quindi una mappa (il “territorio” che rappresenta è una parte rilevante del sistema professionale emiliano-romagnolo), che si esprime con propri codici identificativi (le aree professionali, le figure, le competenze), codici utilizzati sistematicamente dalla nostra Regione per prima e ora adottati sempre più diffusamente a livello nazionale.

Proprio per questa sua caratteristica, per il suo essere una mappa, il SRQ è utilizzabile in diversi ambiti e con diffe-

renti finalità, in attuazione di un programma che metta al centro le competenze tecnico-professionali necessarie allo sviluppo della competitività e che promuova l'attuazione di interventi nuovi, differenti e integrati tra loro, che rafforzino la presenza delle persone nel mondo del lavoro, offrendo a ciascuno l'opportunità di acquisire o sviluppare competenze professionali adeguate, a prescindere dal punto di partenza e dalla collocazione lavorativa.

Sono quindi numerosi gli ambiti di utilizzo possibili: la rilevazione, a partire dalle competenze mappate, dei fabbisogni formativi dei territori e la definizione di coerenti sistemi di offerta di istruzione-formazione collocati su più livelli e su

più soggetti attuatori (i poli tecnici regionali potranno in questo senso essere un interessante ambito di utilizzo del sistema); la costruzione di un insieme articolato di interventi (istruzione-formazione-ricerca-trasferimento di innovazione) condiviso con le imprese e con i diversi organismi di rappresentanza del lavoro; la qualificazione dei servizi per l'impiego con una più trasparente ed efficace azione di raccordo domanda-offerta; lo sviluppo, in questo ambito, di servizi di supporto alle persone per la progettazione di percorsi di formazione e di crescita professionale.

Si tratta adesso, con rigore, professionalità e coraggio, di intraprendere il percorso scelto.

Premessa

Il presente documento illustra gli orientamenti e i criteri metodologici assunti nella progettazione e configurazione del Sistema Regionale delle Qualifiche; riguardano le soluzioni di merito e di metodo adottate su aspetti riguardanti la Qualifica Professionale Regionale, qui ripresi e integrati con le elaborazioni complessivamente sviluppate ed acquisite.

Gli aspetti presi in considerazione rimandano a diverse e distinte problematiche, sono ordinati e collocati nell'ottica della qualifica professionale regionale e dal punto di vista dell'Istituzione Regione impegnata a regolare un sistema di qualifiche.

L'insieme degli orientamenti e dei criteri presentati costituisce l'impianto metodologico di riferimento per la gestione, l'implementazione e lo sviluppo del Sistema Regionale delle Qualifiche.

La configurazione assunta e prospettata dell'impianto metodologico riflette la situazione ad un momento dato (settembre 2007), con particolare riguardo a:

- ↓ le finalità e gli orientamenti regionali perseguiti;
- ↓ il contesto comunitario, nazionale e interregionale di riferimento;
- ↓ le condivisioni-validazioni raggiunte con gli attori e i soggetti sociali interessati;
- ↓ gli ambiti professionali e formativi presi in considerazione.

Sono aspetti in continua evoluzione (e non sempre convergenti) che richiederanno un costante adeguamento e miglioramento dei criteri metodologici per dare coerenza e unitarietà a prossimi e futuri orientamenti.

Data la natura metodologica del documento, le considerazioni svolte e le proposizioni assunte sono supportate (quando ritenute esplicative) da schede/tabelle, da rappresentazioni schematiche, da esemplificazioni.

Le considerazioni e proposizioni sono articolate e presentate in una forma (e con alcune ripetizioni) per consentire distinti e autonomi sviluppi dei temi trattati.

Il documento è articolato come segue:

- ↓ nel capitolo iniziale si dà un quadro sintetico complessivo delle caratteristiche e delle componenti del Sistema Regionale delle Qualifiche;
- ↓ nei capitoli successivi si affrontano le tematiche metodologicamente più critiche e significative: le competenze professionali, le figure professionali, le aree professionali, la descrizione delle qualifiche;
- ↓ si presenta, poi, il repertorio delle qualifiche al momento vigente e il sistema predisposto di certificazione delle competenze;
- ↓ negli ultimi capitoli si delineano le connessioni al momento previste e possibili tra la qualifica e il sistema formativo e tra la qualifica e il mondo del lavoro.

1 LA QUALIFICA PROFESSIONALE REGIONALE

La Qualifica Professionale Regionale si viene a trovare all'intersezione di diverse e complesse tematiche, tra loro fortemente integrate e interdipendenti, riconducibili a:

↓ *Lo sviluppo economico e professionale.*

Il capitale umano è ritenuto essere la principale risorsa per uno sviluppo economico sostenibile, per il miglioramento della qualità della vita, per una maggiore coesione sociale. Le competenze delle persone risultano essere l'esigenza emergente e/o la risorsa chiave-strategica e/o il nuovo paradigma di riferimento per la competitività delle imprese-organizzazioni, per l'occupabilità delle persone, per lo sviluppo dei sistemi di istruzione e di formazione professionale.

Nel marzo del 2000 a Lisbona la Comunità Europea ha indicato l'obiettivo di fare dell'Europa "l'economia basata sulla conoscenza più competitiva e dinamica del mondo" entro il 2010.

Da allora le diverse misure da mettere in atto per raggiungere questo obiettivo hanno preso il nome di "Strategia di Lisbona".

↓ *L'apprendimento lungo tutto l'arco della vita.*

Gli scenari economici, occupazionali e professionali evidenziano la necessità di prefigurare, oltre che attività formative prima dell'accesso al lavoro, ritorni nel sistema formativo durante e dopo periodi di lavoro. Si pone l'esigenza di un apprendimento continuo lungo tutto l'arco della vita (lifelong learning) e si prospetta l'integrazione tra istruzione-formazione-lavoro per valorizzare e non disperdere il patrimonio individuale di competenze accumulato e accumulabile. In tale logica sono stati prefigurati contesti di apprendimento diversi ma ritenuti dello stesso valore: contesto di apprendimento formale (situazioni e percorsi di istruzione e formazione professionale istituzionalmente deputati alla trasmissione dei saperi teorici e pratici); contesto di apprendimento non formale (situazioni e percorsi lavorativi e professionali); contesto di apprendimento informale (situazioni e percorsi di vita sociale e individuale).

↓ *La trasparenza e il riconoscimento delle qualifiche e delle competenze.*

La trasparenza e il riconoscimento delle qualifiche sono ritenuti necessari per dare visibilità e credibilità alle competenze acquisite-acquisibili e per consentire migliore e maggiore trasferibilità e spendibilità delle competenze nelle situazioni e nei percorsi professionali e/o formativi. Per rendere attuabile e possibile la trasparenza e il riconoscimento sono richiesti protocolli comuni e condivisi tra attori istituzionali, tra soggetti sociali, tra soggetti istituzionali e sociali.

A livello comunitario sono stati prodotti una serie di dispositivi in attuazione della strategia della trasparenza: "Curriculum Vitae europeo", "Supplemento al Certificato di Qualifica", "Supplemento al Diploma", "Mobility Pass", "Portafoglio europeo delle Lingue", oggi integrati in unico strumento denominato "Europass", adottato con Decisione 2241/2004/CE del Parlamento europeo e del Consiglio.

E' in corso di adozione una Raccomandazione Comunitaria finalizzata a proporre un quadro unitario di livelli di qualificazione European Qualification Framework (EQF), che i Paesi Membri possono assumere a riferimento nei propri sistemi nazionali, formativi, educativi e professionali. L'EQF si configura come una "meta struttura" rispetto a cui mettere in relazione e confrontare i diversi titoli rilasciati (qualifiche-diplomi-certificati-ecc.), si fonda su una struttura di livelli progressivi di apprendimento (in linea con i principi del lifelong learning), prospetta un insieme di principi per la cooperazione degli attori istituzionali e sociali interessati.

Le tematiche indicate si collocano a diversi livelli istituzionali: a livello comunitario dove si delineano obiettivi comuni europei, a livello nazionale dove si delineano orientamenti e riferimenti unitari nazionali, a livello regionale dove si valorizzano le esperienze e le specificità locali.

Le esigenze indicate ed emergenti dagli orientamenti complessivamente espressi ai diversi livelli istituzionali inducono a ripensare il concetto tradizionale di qualifica professionale.

La Qualifica Professionale Regionale si colloca nelle prospettive indicate e in coerenza con gli orientamenti comunitari, nazionali, interregionali.

In questo capitolo iniziale si delineano sinteticamente le caratteristiche distintive della qualifica professionale regionale, gli attori ed i soggetti interessati e previsti, gli snodi metodologici presenti.

Sono riportate di seguito proposizioni sintetiche che trovano sviluppo e chiarificazione metodologica nei successivi capitoli.

1.1 Le caratteristiche distintive

Dalle disposizioni e dagli orientamenti regionali complessivamente considerati è possibile definire le caratteristiche distintive della qualifica professionale regionale di seguito indicate.

La qualifica professionale regionale:

- ↓ **è un titolo professionale e formale attribuito alla persona.** È un titolo professionale (non un titolo formativo) nel senso che qualifica professionalmente una persona per le attività professionali esercitate-esercitabili nel mondo del lavoro. È un titolo formale nel senso che è regolato da forme ed atti ufficiali-pubblici-istituzionali.
- ↓ **certifica il possesso di competenze comunque e ovunque acquisite.** Le competenze sono dimensione costitutiva e fondante della qualifica che attesta competenze (e non curricula o percorsi formativi) comunque e ovunque apprese: in situazioni e contesti formativi e/o professionali e/o sociali e individuali.
- ↓ **è assegnata attraverso un “processo” regolamentato dalla Regione.** È un processo disposto per dare affidabilità, trasparenza, spendibilità, riconoscibilità agli attestati rilasciati, che prevede un accertamento tramite evidenze seguito da un accertamento tramite esame; sono attuatori del processo soggetti accreditati che si avvalgono di appositi ruoli responsabilizzati, inseriti in specifici elenchi regionali (decretati e periodicamente aggiornati). È un processo distinto e indipendente dal luogo-contesto di apprendimento (formativo e/o lavorativo e/o sociale e/o individuale).

- ↓ **è acquisibile attraverso un atto unico o la somma di certificazioni parziali.** L'atto unico rilascia il Certificato di Qualifica Professionale, le certificazioni parziali rilasciano Certificati di Competenze e Schede di Conoscenze e Capacità. Le certificazioni parziali rispondono all'esigenza di attestare apprendimenti (parziali, non completi, non compiuti) capitalizzabili per il conseguimento del Certificato di Qualifica.

Le Qualifiche Professionali Regionali fanno riferimento a figure professionali:

- ↓ **intese come un insieme di ruoli lavorativi.** Prefigurano competenze che si esprimono e possono esprimersi in diversi ruoli lavorativi agiti (figure “ampie” e a “banda larga”). Non riflettono ruoli specifici, suscettibili di mutamento anche nel breve termine in funzione dell'evoluzione produttiva-tecnologica-organizzativa-professionale.
- ↓ **costituite da Unità di Competenza.** Le Unità di Competenza sono aggregati di capacità e conoscenze (fattori-componenti delle competenze) necessarie a svolgere insiemi di attività (in cui si esplicano e rispetto cui si individuano) che producono un risultato osservabile e valutabile. Si prendono in considerazione i risultati di apprendimento (learning outcome) osservabili, valutabili e socialmente riconoscibili.
- ↓ **espresse in termini di standard professionali minimi.** Gli standard professionali (espressi dalle Unità di Competenza) rappresentano gli elementi essenziali connotativi della figura professionale e le principali competenze minime necessarie a svolgere le relative attività. Costituiscono riferimento comune su tutto il territorio regionale e riferimento di confronto con quanto potrà essere predisposto a livello comunitario, nazionale e interregionale.
- ↓ **collocate in aree professionali.** Le Aree Professionali rappresentano famiglie di figure professionali omogenee per processi lavorativi e competenze professionali (e non per settori-comparti-distretti-filiere-aziende). L'Area Professionale così intesa, può rappresentare l'area dell'identità e sviluppo professionale delle persone che

non varia pur cambiando occupazione, azienda, collocazione organizzativa, forma di rapporto di lavoro.

↓ *prospettate come comune riferimento per il mondo del lavoro, per il sistema della istruzione e formazione professionale e per le persone.* Le competenze così considerate, sono allo stesso tempo: esercitate-esercitabili sul lavoro, formate-formabili nel sistema della istruzione formazione, acquisite-acquisibili dalle persone nelle situazioni e nei percorsi formativi e/o professionali e/o sociali e/o individuali. La prospettiva è l'integrazione tra istruzione-formazione-lavoro.

1.2 Gli attori e i soggetti interessati

Le Qualifiche Professionali Regionali sono l'esito di un processo di verifica-condivisione-validazione con attori e soggetti sociali interessati.

Operando nell'ambito di un Sistema Regionale delle Qualifiche si interviene, necessariamente, su dimensioni che vedono la presenza di esigenze ed interessi, non sempre convergenti e non facilmente componibili, di attori e soggetti diversi.

Ciò comporta la necessità di sedi stabili di concertazione in cui abbia luogo un confronto tra le istituzioni e le parti so-

ciali che porti alla individuazione e validazione di soluzioni di merito e di metodo.

Gli attori interessati sono:

↓ l'Istituzione Regione che svolge la funzione pubblica di indirizzo, regolazione e controllo del Sistema Regionale delle Qualifiche. È espressa tipicamente dalla Giunta Regionale, dall'Assessorato di riferimento e dal Servizio regionale competente.

↓ il Mondo del Lavoro che esprime, richiede, utilizza e intermedia le competenze professionali. È espresso tipicamente da datori di lavoro e loro rappresentanze, lavoratori e loro rappresentanze, enti pubblici e privati che erogano servizi per il lavoro.

↓ il Sistema di Istruzione e Formazione Professionale che forma e sviluppa le competenze professionali richieste dal mondo del lavoro e offerte dalle persone. È espresso tipicamente da: enti pubblici e privati che erogano servizi di istruzione e di formazione professionale.

Al centro ci sono le persone che sono gli utenti diretti e principali del Sistema Regionale delle Qualifiche.

Il Sistema riguarda tipicamente giovani e lavoratori: occupati e/o in cerca di occupazione e utenti di servizi di istruzione e formazione professionale e per il lavoro.

Sistema Regionale delle Qualifiche: attori e soggetti interessati



1.3 Gli snodi metodologici

L'individuazione, costruzione, configurazione e rilascio della qualifica professionale pongono e richiedono di affrontare snodi metodologici non semplici che sono di seguito sinteticamente delineati.

- ↓ Le qualifiche sono costituite da Unità di Competenza; è necessario definire e precisare il significato di Unità di Competenza, il sottostante concetto di competenze e i fattori-componenti, individuati in capacità e conoscenze.
- ↓ Le qualifiche fanno riferimento a figure professionali collocate in Aree Professionali ed espresse in termini di standard professionali minimi; è necessario definire e precisare i criteri di individuazione delle figure professionali e delle Aree Professionali, la natura e la funzione degli standard professionali minimi.

- ↓ Le qualifiche vanno descritte; è necessario definire e precisare gli elementi da descrivere e i criteri descrittivi utilizzati.
- ↓ Le qualifiche fanno parte di un repertorio; è necessario definire e precisare i criteri di riferimento per selezionare le qualifiche di interesse regionale e le modalità di aggiornamento del repertorio.
- ↓ Le qualifiche sono attestate da un certificato di qualifica; è necessario definire e precisare i soggetti e i ruoli responsabili coinvolti, il processo di certificazione (fasi e modalità) previsto.

Le soluzioni agli snodi metodologici indicati sono state adottate avendo come riferimento le esigenze delle persone, del mondo del lavoro e del sistema di istruzione e formazione professionale.

2 LE COMPETENZE PROFESSIONALI

Da molti anni, le competenze sono al centro di orientamenti e disposizioni politico-istituzionali, dell'azione dei soggetti sociali, dell'attività degli operatori e del dibattito degli studiosi in tema di mercato del lavoro, istruzione e formazione professionale, occupazione e sviluppo professionale delle persone.

Le competenze risultano essere l'esigenza emergente e/o la risorsa chiave-strategica e/o il nuovo paradigma di riferimento per la competitività delle imprese-organizzazioni, per la occupabilità delle persone, per lo sviluppo dei sistemi di istruzione e di formazione professionale; sono considerate come nuovo oggetto di scambio tra individui-imprese/organizzazioni-istituzioni, sono ormai considerate un valore in sé.

Sebbene sia largamente condivisa la rilevanza-importanza delle competenze, risulta complessa e non facile l'implementazione degli orientamenti, dei principi, dei concetti enunciati, e le azioni e le misure concrete in proposito predisposte sono spesso ritenute ancora inadeguate e insufficienti.

Le competenze sono dimensione costitutiva e fondante delle Qualifiche Professionali Regionali.

Nella prospettiva regionale assunta le competenze professionali sono allo stesso tempo:

- ↓ esercitate-esercitabili sul lavoro;
- ↓ formate-formabili nel sistema dell'istruzione e della formazione;
- ↓ acquisite-acquisibili dalle persone nelle situazioni e nei percorsi formativi e/o professionali e/o sociali e/o individuali.

Assunta la rilevanza delle competenze, si pone l'esigenza di definire che cosa si intende per competenze.

Di seguito si illustrano gli orientamenti metodologici assunti nel configurare le Qualifiche Professionali Regionali.

2.1 Le competenze

Nelle elaborazioni teoriche e nelle esperienze pratiche si presentano molteplici e differenti configurazioni di competenze.

Vengono date diverse definizioni di "competenze" o di "com-

petenza".

Le "competenze" sono intese (esplicitamente o implicitamente) come: insieme di conoscenze, capacità ed atteggiamenti; insieme strutturato di conoscenze e abilità; insieme di conoscenze, capacità e qualità soggettive e personali; insieme integrato di conoscenze, abilità, attitudini, esperienze; insieme di sapere, saper fare, saper essere.

La "competenza" è intesa (esplicitamente o implicitamente) come: qualità professionale di un individuo; caratteristica individuale intrinseca e misurabile di una persona; integrazione in azione di diversi tipi di saperi; modalità di esercitare responsabilmente ed efficacemente un ruolo; capacità di performance rispetto a standard attesi; capacità di connettere risorse personali (conoscenze, attitudini, atteggiamenti, ecc.) e risorse ambientali (tecnologie, strumenti, informazioni, ecc.); processo di mobilitazione delle proprie risorse (saper agire) in una determinata situazione allo scopo di conseguire una performance.

Diversi sono anche i significati che vengono attribuiti agli stessi termini usati: conoscenze, saperi, capacità, abilità, performance, comportamento, attitudini, qualità soggettive, atteggiamenti, ecc.

Nel delineare caratteristiche e tipologie delle competenze si fa riferimento a differenti modelli-approcci per competenze che si distinguono per la rilevanza attribuita ad alcuni aspetti piuttosto che altri.

I tipi di competenze su cui si soffermano i diversi approcci riguardano essenzialmente:

- ↓ conoscenze dichiarative (sapere cosa): conoscenze sul lavoro, sui suoi contenuti, sul proprio ruolo, sul contesto di riferimento;
- ↓ conoscenze procedurali (sapere come): regole e modalità di utilizzo delle conoscenze;
- ↓ caratteristiche individuali (saper essere): motivazioni, valori, atteggiamenti, fattori connessi all'identità personale.

Una classificazione molto utilizzata nell'ambito della formazione professionale (elaborata dall'ISFOL), identifica tre tipi di competenze:

- ↓ le competenze di base: che costituiscono il sapere minimo di base per l'adattabilità e l'occupabilità delle perso-

ne, indipendente dai processi lavorativi in cui il soggetto è impegnato (ad esempio: lingue, informatica, organizzazione aziendale, diritto del lavoro);

- ↓ le competenze tecnico-professionali: che rappresentano l'insieme delle conoscenze, delle capacità, delle tecniche operative che occorre presidiare e possedere per svolgere efficacemente determinate e specifiche attività lavorative;
- ↓ le competenze trasversali: che non sono connesse specificamente ad una determinata attività o ruolo lavorativo ma consentono di trasformare un sapere in una prestazione efficace (ad esempio: saper diagnosticare, saper relazionarsi, saper affrontare situazioni e problemi).

Nella letteratura e nelle pratiche aziendali si identificano due macrotipologie di competenze:

- ↓ le competenze manageriali: relative alle attività direzionali e gestionali (pianificazione-programmazione-organizzazione e gestione delle risorse, ecc.);
- ↓ le competenze tecniche: relative alle attività di specifici processi aziendali (acquisti, progettazione, produzione, vendite, amministrazione, ecc.).

Le competenze che si prefigurano rappresentano spesso un insieme di dimensioni diverse ed eterogenee.

Si oscilla tra:

- ↓ competenze centrate sul lavoro (*work based*) e competenze centrate sul lavoratore (*worker based*);
- ↓ aspetti intrasoggettivi propri della persona e comportamenti in atto osservabili;
- ↓ caratteristiche individuali ed elementi del contesto lavorativo;
- ↓ competenze specifiche alla "singola azienda" (*firm specific*) e competenze interaziendali (*firm addressable*);
- ↓ capacità specifiche relative ai ruoli lavorativi e capacità trasversali relative al soggetto in situazioni di lavoro;
- ↓ competenze tacite e competenze esplicite;
- ↓ ciò che è innato e ciò che può essere appreso;
- ↓ competenze molto situate nella specifica impresa che le contestualizza e le produce e le competenze come patrimonio delle persone e trasferibili da un lavoro ad un altro.

Pur nella diversità degli approcci, generalmente si identifi-

cano e si descrivono i fattori-componenti costitutivi delle competenze, ai quali si ritiene siano associabili prestazioni e comportamenti competenti.

L'identificazione dei fattori-componenti è una operazione metodologicamente necessaria per rendere utilizzabile il concetto di competenze, comunque lo si voglia definire; essi possono essere differenti in funzione delle finalità perseguite e della rilevanza che si intende attribuire ai diversi aspetti.

Nella configurazione delle Qualifiche Professionali Regionali i fattori-componenti delle competenze sono identificati in capacità e conoscenze:

- ↓ le capacità riguardano i processi cognitivi ed attuativi da agire nell'attività professionale;
- ↓ le conoscenze riguardano i saperi di riferimento dell'attività professionale.

Le competenze (capacità-conoscenze) considerate rinviano alle attività professionali in cui si esplicano, si manifestano, si dimostrano e rispetto a cui si individuano.

Nell'esercizio dell'attività professionale le capacità e le conoscenze risultano unitarie e integrate:

- ↓ le capacità riflettono conoscenze;
- ↓ le conoscenze si manifestano in capacità.

L'identificazione-distinzione delle capacità e delle conoscenze è una operazione metodologicamente necessaria ai fini della analisi, descrizione, comparazione, accertamento, valutazione, riconoscimento, certificazione, progettazione, formazione e sviluppo delle competenze.

Nella prospettiva assunta per competenze professionali si intende un insieme integrato di capacità e conoscenze, necessarie ed agite per esercitare efficacemente attività professionali. Nell'articolazione prospettata rimangono escluse le caratteristiche più individuali e soggettive delle persone (atteggiamenti, valori, motivazioni, ecc.).

Per le finalità perseguite le qualifiche professionali regionali sono a-personali (si prescinde da variabili individuali-soggettive).

Si ritiene, in ogni caso, che gli aspetti individuali-soggettive, per quanto importanti nel determinare il comportamento professionale, possano essere utilmente identificati avendo a riferimento le situazioni degli specifici contesti lavorativi,

le caratteristiche delle persone direttamente interessate, le relative possibilità di formazione-apprendimento-cambiamento.

2.2 Le Unità di Competenza

Le competenze professionali considerate riguardano capacità e conoscenze necessarie ed agite per esercitare efficacemente attività professionali.

Le attività professionali e le relative capacità-conoscenze singolarmente e autonomamente considerate possono essere insufficienti a realizzare un risultato identificabile rispetto a specifici processi lavorativi e socialmente riconoscibile.

Per rappresentare, esprimere e garantire tale proprietà, le capacità e le conoscenze sono considerate-raggruppate in

Unità di Competenza, a ciascuna delle quali è associato un risultato di apprendimento (*learning outcome*).

Il costrutto concettuale-metodologico di Unità di Competenza costituisce la prospettiva indicata dalle riflessioni ed elaborazioni più avanzate in tema di competenze.

Le qualifiche regionali assumono a riferimento figure professionali costituite da Unità di Competenza intese come aggregati di capacità e conoscenze, necessarie a svolgere insieme di attività, che producono un risultato osservabile e valutabile.

Le Qualifiche Professionali Regionali sono costituite da più Unità di Competenza, ciascuna identificata da specifiche capacità; le conoscenze non sono raggruppate per singola Unità di Competenza perché possono essere comuni (con differenti livelli di approfondimento) a più Unità di Competenza.

Si riporta una esemplificazione di una Unità di Competenza tratta dal Repertorio delle Qualifiche.

Riguarda la qualifica di “Operatore del servizio di distribuzione pasti e bevande” dell’Area Professionale “Produzione e distribuzione pasti”; è complessivamente costituita da quattro Unità di Competenza:

1. Approntamento spazi di ristorazione,
2. Assistenza cliente (presa in considerazione),
3. Configurazione servizio di ristorazione,
4. Sviluppo sensoriale degustazione vini.

UNITÀ DI COMPETENZA	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
APPRONTAMENTO SPAZI DI RISTORAZIONE	↓	<ul style="list-style-type: none"> ↓ Il processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli, modalità organizzative ↓ Le principali tecnologie e attrezzature utilizzate in sala e/o nel bar e loro funzionamento
ASSISTENZA CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> ↓ impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente nelle varie fasi di erogazione del servizio e rilevare il grado di soddisfazione del cliente, traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso ↓ cogliere ed interpretare preferenze culinarie e richieste della clientela ↓ consigliare abbinamenti di gusto tra le pietanze, nonché tra queste e la gamma di bevande e vini offerta ↓ adottare modalità di acquisizione e registrazione delle ordinazioni, assumendo le priorità/richieste espresse dal cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ↓ Grammatica, sintassi e terminologia tecnica di settore della lingua inglese e di una seconda lingua straniera ↓ Caratteristiche merceologiche e nutrizionali degli alimenti ↓ Tecniche di degustazione e caratteristiche merceologiche dei principali vini ↓ Principi di enogastronomia ↓ Principali tecniche di servizio e miscita dei vini ↓ Tecniche di preparazione e servizio delle bevande da sala e da bar ↓ Sistemi di conservazione di: materie prime alimentari, prodotti finiti, vini ↓ Tecniche di allestimento dello spazio ristorativo e di mise-en place di tavoli e banchetti ↓ Tecniche di comunicazione ↓ Principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle norme relative
CONFIGURAZIONE SERVIZIO DI RISTORAZIONE	↓	<ul style="list-style-type: none"> ↓ Norme igienico- sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (DI n.155/77) ↓ Disposizioni a tutela della sicurezza nell’ambiente di lavoro nelle strutture ristorative
SVILUPPO SENSORIALE DEGUSTAZIONE VINI	↓	

La descrizione delle capacità e delle conoscenze è introdotta rispettivamente dalle locuzioni “essere in grado di” e “conoscere”.

Le conoscenze riportate nell'esemplificazione riguardano l'insieme delle Unità di Competenza della qualifica: possono essere comuni (con differenti livelli di approfondimento) a più Unità di Competenza.

L'Unità di Competenza rappresenta un ambito di competenze omogenee per finalità (il risultato osservabile e valutabile) che dà senso e significato alle capacità, alle conoscenze ed alle relative attività professionali di riferimento.

Nella logica assunta:

- ↓ le capacità e le conoscenze singolarmente considerate sono componenti dell'Unità di Competenza (elementi di competenza);
- ↓ le capacità riguardano i processi cognitivi ed attuativi da agire nell'attività professionale;
- ↓ le conoscenze riguardano i saperi di riferimento dell'attività professionale;

Ai fini della loro individuazione e della loro composizione in Unità di Competenza le capacità e le conoscenze vanno ulteriormente precisate e declinate.

2.3 Le capacità

Le capacità riguardano i processi cognitivi ed attuativi da agire nell'attività professionale; per la loro individuazione si fa riferimento alle principali tipologie di capacità presenti nel processo cognitivo di un soggetto al lavoro, pertanto possono riguardare:

↓ *capacità analitiche, relative alla selezione-assunzione degli elementi della situazione professionale.*

Ad esempio: identificare variabili, acquisire informazioni, rilevare problemi (problem finding), confrontare elementi specifici rispetto a standard di riferimento, ecc.

↓ *capacità diagnostiche, relative alla comprensione-valutazione delle attività professionali da realizzare.*

Ad esempio: elaborare informazioni, interpretare situazioni, rappresentare problemi (problem setting), individuare soluzioni, valutare azioni, ecc.

↓ *capacità attuative, relative alla trasformazione-realizzazione di risultati professionali.*

Ad esempio: scegliere soluzioni, prendere decisioni (decision making), predisporre azioni, organizzare risorse, definire obiettivi, risolvere problemi (problem solving), trasformare oggetti/informazioni, controllare esiti dell'azione, ecc.

L'Unità di Competenza (aggregato di capacità-conoscenze) può riflettere un mix di capacità tipologicamente diverse, la prevalenza-rilevanza di un tipo di capacità è in funzione della specifica attività professionale di riferimento.

Non sono prese in considerazione le capacità relazionali associabili alle capacità (ed alle relative azioni) indicate, in quanto esse riguardano i rapporti entro cui si esplica l'attività professionale.

Ad esempio: comunicare, ascoltare, lavorare in gruppo, far funzionare gruppi di lavoro (team building), collaborare, cooperare, motivare, ecc.

Per le finalità perseguite le Qualifiche Professionali Regionali sono “a-situazionali” (si prescinde dalle situazioni occupazionali) e “a-organizzative” (si prescinde dalle situazioni organizzative).

Specifiche capacità relazionali possono essere utilmente identificate avendo a riferimento determinati contesti lavorativi e organizzativi.

2.4 Le conoscenze

Le conoscenze riguardano i saperi di riferimento dell'attività professionale; per la loro individuazione si fa riferimento alle principali tipologie dei saperi connessi all'attività professionale, pertanto possono riguardare:

↓ *conoscenze teoriche: relative agli ambiti e contenuti disciplinari così come sono normalmente codificati e strutturati.*

Ad esempio: teorie, principi, concetti, modelli, tipologie, nozioni, regole, ecc...

↓ *conoscenze metodologiche: relative alle tecniche, strumenti e modalità di esercizio dell'attività professionale.*

Ad esempio: metodologie professionali, metodi di lavorazione, norme e standard di riferimento, tecniche operative, procedure gestionali, programmi applicativi, tecnologie e supporti strumentali, materiali, documenti, ecc.

↓ **conoscenze contestuali: relative al contesto organizzativo tipico entro cui si realizza l'attività professionale ed al connesso ambiente di riferimento.**

Ad esempio: organizzazione aziendale, sistemi di gestione, settore e comparto produttivo, prodotti e/o servizi erogati, ambiente e mercato di riferimento, ecc.

L'Unità di Competenza (aggregato di capacità-conoscenze) può riflettere un mix di conoscenze tipologicamente diverse, la prevalenza-rilevanza di un tipo di conoscenze è in funzione della specifica attività professionale di riferimento.

Le conoscenze possono essere comuni (con differenti livelli di approfondimento) a più Unità di Competenza.

3 LE FIGURE PROFESSIONALI

Le competenze e le relative attività professionali (costitutive e fondanti delle Qualifiche Professionali Regionali) vanno caratterizzate, comprese e collocate nel quadro delle trasformazioni presenti-previste-auspiccate del mondo del lavoro.

Si parla del lavoro che cambia, di nuovi lavori e di nuove competenze per effetto della globalizzazione dell'economia, della flessibilità delle imprese, dell'evoluzione delle tecnologie delle informazioni e delle comunicazioni.

Si prospettano diversi scenari, per lo più ricondotti-riconducibili sotto la denominazione di "post" e "neo" taylorismo-fordismo.

Per molti si sarebbe superato il taylorismo-fordismo fondato su mansioni attività parcellizzate, stratificate, gerarchizzate, professionalmente povere e bloccate.

Nel post taylorismo-fordismo i riferimenti sarebbero i processi lavorativi, la qualità dei prodotti-servizi, la soddisfazione dei clienti, l'orientamento agli obiettivi-risultati, le connessioni in rete.

In questo caso lavorare (a tutti i livelli) significherebbe realizzare e controllare processi lavorativi completi; anticipare e risolvere problemi; rispondere di risultati di efficienza-efficacia-qualità; saper operare con sistemi informatici; saper migliorare e innovare processi, metodologie, prodotti; saper cooperare e lavorare in gruppo; saper accumulare e aggiornare conoscenze.

Nello scenario del post taylorismo-fordismo si passerebbe dal "lavoro senza mente" alla "mente sul lavoro", e il lavoro sarebbe basato sempre meno su compiti assegnati (*job based*) e sempre più su conoscenze e competenze possedute (*science based, competency based*).

Uno scenario del tutto diverso compare ricostruendo le modalità di erogazione del lavoro emergente con l'occupazione flessibile.

In questo caso, lavorare (a tutti i livelli) significherebbe: essere occupati con forme atipiche diverse dal tradizionale contratto a tempo indeterminato; lavorare quando la domanda-offerta si incrocia; variare le prestazioni (contenuti, orari, compensi) in funzione delle mutevoli necessità produttive ed organizzative; spostarsi e trasferirsi (ogni volta che serve) da un posto all'altro e/o da una sede all'altra; rici-

clarsi e riconvertirsi professionalmente e periodicamente. Tale situazione (e la progressiva intensificazione del lavoro che la caratterizza) ha fatto parlare di un neo taylorismo, un taylorismo aggiornato alle mutate condizioni tecnico-economico-produttive: all'"operaio massa" si starebbe sostituendo un "*professional massa*" con l'aggravante della precarietà occupazionale.

In tale scenario il lavoro perderebbe significato, il luogo di lavoro non costituirebbe efficace situazione di apprendimento, il nuovo modo di lavorare risulterebbe essere più che un'opportunità una necessità, e le competenze diventerebbero un optional ed un problema individuale.

In ogni caso, il *focus* delle riflessioni sono le competenze:

- ↓ le competenze sono ritenute la risorsa chiave-strategica per la competitività delle imprese e delle organizzazioni;
- ↓ si richiedono persone dotate di competenze idonee a ricoprire flessibilmente ruoli lavorativi, contesti tecnico-organizzativi e percorsi professionali che si vanno materializzando nella domanda (mutevole) di lavoro;
- ↓ si pongono continuamente a rischio (di esclusione) i giovani e i lavoratori/trici che non riescono e/o non sono messi in grado di adattare, cambiare, sviluppare le proprie competenze professionali;
- ↓ risulta e risulterà sempre più necessario considerare le competenze oggetto di apprendimento continuo durante tutto l'arco della vita professionale (*lifelong learning*);
- ↓ aumenta progressivamente il numero delle persone che sono chiamate ad investire sulle proprie competenze e/o ad essere imprenditori delle proprie competenze.

Sono indicazioni sviluppate in tema di società della conoscenza, economia della conoscenza, società cognitiva, capitalismo cognitivo, capitalismo personale, società dell'apprendimento...

Le figure professionali assunte a riferimento delle Qualifiche Professionali Regionali sono centrate su competenze e si propongono come comune riferimento:

- ↓ per il mondo del lavoro: dove le competenze costituiscono fattore di efficienza-efficacia-qualità-competitività

ed oggetto di gestione delle risorse umane (domanda-offerta di lavoro, mobilità, progressione professionale, ecc.);

- ↓ per il sistema dell'istruzione e formazione professionale: dove le competenze possono costituire gli obiettivi formativi prevalenti-rilevanti e guidare gli stessi processi di insegnamento-apprendimento;
- ↓ per le persone: per le quali le competenze costituiscono fattore di adattabilità, di occupabilità, di sviluppo professionale e patrimonio individuale da accertare-valORIZZARE-certificare-riconoscere.

Lo scopo è di costituire l'anello auspicato di congiunzione e di integrazione tra lavoro-persone-formazione.

3.1 I ruoli lavorativi

Generalmente nell'analisi, configurazione e rappresentazione delle attività professionali il punto iniziale di riferimento sono i ruoli lavorativi che operano e potranno operare nelle imprese e nelle organizzazioni e/o esercitati-esercitabili dalle persone occupate e/o in cerca di occupazione.

I ruoli lavorativi costituiscono l'unità minima empiricamente riscontrabile e socialmente significativa.

Oltre a ruolo, altri termini riscontrabili (nella teoria e nella pratica) come unità minima di riferimento,(con significati a volte simili, a volte diversi) sono: profilo, posizione, posto di lavoro, mestiere, mansione, professione.

Per ruolo lavorativo si intende (negli studi e nelle esperienze di organizzazione del lavoro) l'insieme delle attività svolte da una persona viste nella funzione che hanno (processo lavorativo e risultati), nelle relazioni che si costituiscono (interazioni con altri ruoli), nelle aspettative che si determinano (comportamenti attesi ed aspettative soggettive).

Gli aspetti che caratterizzano un ruolo lavorativo sono molteplici, quelli generalmente considerati riguardano:

- ↓ i compiti da svolgere che si manifestano come attività e decisioni;
- ↓ le responsabilità assegnate relative ai risultati ed ai comportamenti attesi;
- ↓ le relazioni da gestire che si estrinsecano in rapporti-comunicazioni con altri;

- ↓ le competenze richieste costituite dalle conoscenze-capacità da possedere;
- ↓ il contesto di riferimento costituito dal sistema produttivo ed organizzativo di appartenenza;
- ↓ le modalità di riconoscimento che si esprimono in categorie-livelli retributivi.

Altri elementi possono riguardare caratteristiche personali (età, sesso, esperienza, titoli di studio, ecc.).

Si riporta un'esemplificazione di ruoli lavorativi tratta dalla classificazione delle professioni dell'Istat/Ministero del lavoro dove la professione costituisce unità elementare di riferimento e come tale è assimilabile metodologicamente a ruoli lavorativi.

Cuochi in alberghi e ristoranti	
↓ aiuto cuoco	↓ cuoco di partita di salse
↓ antipastiere	↓ cuoco di partita di zuppe
↓ chef de cuisine	↓ cuoco di ristorante
↓ chef saucer	↓ cuoco gastronomo
↓ cuoco	↓ cuoco gelatiere
↓ cuoco al frigorifero	↓ cuoco pasticciere
↓ cuoco antipastiere	↓ cuoco pizzaiolo
↓ cuoco capo partita	↓ cuoco preparatore di pietanze
↓ cuoco di bordo	↓ cuoco specializzato in diete
↓ cuoco di partita di camera fredda	↓ cuoco tecnologo
↓ cuoco di partita di legumi	↓ primo comis
↓ cuoco di partita di pesce	↓ capo cuoco
↓ cuoco di partita di rosticceria	↓ chef

Elenchi simili si ritrovano per: "esercenti ed altri addetti alla preparazione di cibi in alberghi", "camerieri ed assimilati".

I ruoli lavorativi si specificano, variano e si differenziano in funzione delle situazioni produttive-tecniche-organizzative-professionali in cui si esercitano.

La specificità, la varietà e differenziazione dei ruoli dipendono da fattori diversi, quali:

- ↓ dimensioni dell'impresa-ente di appartenenza;

- ↓ struttura organizzativa e organizzazione del lavoro esistente;
- ↓ tecnologia impiegata;
- ↓ ambiti di responsabilità assegnati;
- ↓ competenze professionali presenti;
- ↓ sistemi di inquadramenti e riconoscimenti operanti.

La stessa denominazione dei ruoli può risultare ambigua: ci sono ruoli che cambiano profondamente nei contenuti pur non cambiando di nome, denominazioni simili possono riflettere ruoli diversi, denominazioni diverse possono riflettere ruoli simili.

3.2 Le figure professionali di riferimento

Specifici e circoscritti ruoli lavorativi non risultano più prevedibili né attendibili.

Si è in una situazione e in una prospettiva in cui i ruoli lavorativi sono continuamente disegnati e ridisegnati in funzione della evoluzione ed innovazione tecnologica, organizzativa e professionale; sono sempre più mutevoli e possono essere suscettibili di mutamento anche a breve termine.

Il riferimento ai ruoli lavorativi risulta insufficiente (anche se necessario) per azioni di politiche attive di lavoro, di regolazione del mercato del lavoro, di erogazione e gestione di servizi per il lavoro e di istruzione-formazione professionale.

Per orientamenti di medio-lungo periodo e per azioni di sviluppo organizzativo e professionale si ritiene più appropriato delineare ed assumere a riferimento figure professionali decontestualizzate degli ambiti lavorativi-organizzativi specifici.

Le Qualifiche Regionali assumono a riferimento figure professionali intese come un insieme di ruoli lavorativi, operanti su processi lavorativi simili, connotati da competenze professionali omogenee.

Il riferimento ad un insieme di ruoli evidenzia che le figure professionali di riferimento non riflettono singoli e determinati ruoli, né rincorrono le specificità attraverso le quali il lavoro si manifesta nei differenti contesti occupazionali e professionali.

Alla figura professionale possono essere riferiti-riferibili diversi ruoli operanti, agiti, previsti, auspicati.

Nelle schede descrittive delle Qualifiche Regionali i “Profili collegati-collegabili alla figura” riguardano profili di altri sistemi di classificazione utilizzati da soggetti istituzionali, economici, di rappresentanza sociale.

ISCO: riguarda una classificazione delle professioni per fini statistici a livello comunitario (Eurostat).

ISTAT (Istituto Nazionale di Statistica): dispone di una classificazione delle professioni.

EXCELSIOR (espressione di Unioncamere): realizza indagini sui fabbisogni occupazionali e formativi a breve e medio termine.

ISFOL (ente pubblico del Ministero del Lavoro): cura un repertorio delle professioni.

OBNF (Organismo Bilaterale Nazionale per la Formazione): realizza indagini sui fabbisogni formativi.

Le Qualifiche del Sistema Regionale assumono a riferimento figure professionali costituite da Unità di Competenza intese come aggregati di capacità e conoscenze necessarie a svolgere insieme di attività che producono un risultato osservabile e valutabile.

In tale prospettiva la figura professionale identifica un insieme di Unità di Competenza (aggregati di capacità e conoscenze), omogenee per processi lavorativi di riferimento (ambito e oggetto di lavoro).

I processi lavorativi costituiscono l'ambito e l'oggetto di lavoro delle attività professionali in cui si esplicano, si manifestano, si dimostrano le competenze (capacità-conoscenze aggregate in Unità di Competenza).

Ai fini della configurazione di figure professionali si ritiene sufficiente-appropriato identificare un processo in termini di input-output e di flusso-sequenza di fasi/attività. Un processo può essere parte di un processo più ampio (macroprocesso) ed è articolabile in processi più ridotti (sottoprocessi).

Per processo lavorativo si intende (negli studi e nelle esperienze di organizzazione del lavoro) un insieme di attività professionali, svolte per la realizzazione di risultati/output, finalizzati alla produzione ed erogazione di un prodotto/servizio.

Le attività professionali possono riguardare:

- ↓ attività di trasformazione: finalizzate alla realizzazione ed erogazione diretta di specifici *output*-prodotti-servizi;

- ↓ attività di regolazione e controllo: finalizzate a regolare i processi e ad assicurare integrazione tra attività e processi diversi;
- ↓ attività di mantenimento e sviluppo: finalizzate a ripristinare, adeguare, sviluppare prodotti/servizi-metodologie-risorse dei processi.

La figura professionale può riflettere un *mix* di attività tipologicamente diverse.

La prevalenza-rilevanza di un tipo di attività è in funzione della specifica figura professionale di riferimento.

In sintesi, le figure professionali assunte a riferimento delle qualifiche regionali sono intese come un insieme di ruoli lavorativi, operanti su processi lavorativi simili e connotati da competenze professionali omogenee (figura professionale centrata su ruoli); sono costituite da Unità di Competenza intese come aggregati di capacità e conoscenze necessarie a svolgere insiemi di attività che producono un risultato osservabile e valutabile (figura professionale centrata su competenze).

Alle figure professionali, così intese e costituite, corrispondono le Qualifiche Professionali Regionali.

3.3 Gli standard professionali

Con le figure professionali di riferimento delle qualifiche regionali si prospetta una configurazione professionale che:

- ↓ non si basa su opzioni e soluzioni (attuate-attuabili) di organizzazione del lavoro (gli specifici ruoli lavorativi), ma prefigura competenze (potenziali) che si esprimono e possono esprimersi in diversi ruoli lavorativi agiti (figure ampie e a banda larga);
- ↓ non parcellizza capacità e conoscenze (per singole elementari attività), ma ricompono le competenze (Unità di Competenza) per risultati osservabili, valutabili e socialmente riconoscibili;
- ↓ non fa riferimento a stratificazioni socio-professionali (esistenti-previste-auspicate), ma riflette esigenze emergenti, nella società e nelle persone, di polivalenza-mobilità-flessibilità-sviluppo professionale.

Le figure professionali così concepite rappresentano standard professionali di riferimento, dove il concetto di standard è inteso nella duplice accezione di astrazione rappre-

sentativa di casi reali (varietà dei ruoli reali ridotta ad una forma standard) e idealtipo-*target*-requisiti di riferimento (riflette un modello professionale).

Gli standard professionali sono spesso mischiati e confusi con gli standard formativi che riguardano componenti e requisiti di progetti e processi formativi (obiettivi-accesso-durata-contenuti-metodologie-ecc.).

Nelle qualifiche regionali le figure professionali di riferimento sono connotate e descritte per standard professionali “minimi” che rappresentano gli elementi essenziali connotativi della figura professionale e le principali competenze (minime) necessarie a svolgere le relative attività professionali.

L’assunzione di standard essenziali consente di indicare un riferimento comune su tutto il territorio regionale e di confrontarsi con quanto in materia potrà essere predisposto a livello comunitario, nazionale e interregionale.

Le figure e gli standard professionali prospettati non riflettono una visione localistica, ma si pongono in una prospettiva a valenza nazionale e comunitaria.

4 LE AREE PROFESSIONALI

La varietà e la quantità dei ruoli lavorativi presenti e possibili generano l'esigenza di identificare criteri e metodi per rappresentare e ordinare le figure professionali.

Le più diffuse classificazioni di figure/professioni sono di natura economica e statistica, esse si rivelano poco efficaci per rappresentare i continui e significativi mutamenti del lavoro e dei contesti occupazionali.

Le classificazioni maggiormente utilizzate ed operanti fanno riferimento ad un sistema predisposto dal Ministero del Lavoro che costituisce un adattamento della Classificazione delle Professioni ISTAT.

I problemi che tale classificazione (e classificazioni simili) pone inducono alla costruzione e/o all'utilizzo di altre classificazioni, di altri repertori, di altre nomenclature con conseguenti problemi di integrazione e di interfacciamento.

Nel Sistema Regionale delle Qualifiche si assume il criterio di "Area Professionale" per identificare, rappresentare e classificare le figure professionali di riferimento delle qualifiche regionali

Si ritiene, infatti, che, di fronte a situazioni professionali e scenari sempre più complessi e mutevoli, il criterio di Area Professionale delinea quadri rappresentativi-classificatori di sistemi professionali funzionali e appropriati per il governo e la gestione del mercato del lavoro, per la programmazione delle attività di istruzione-formazione professionale, per l'identità e sviluppo professionale delle persone (giovani, lavoratori).

Di seguito si descrivono sinteticamente:

- ↓ le caratteristiche e i limiti delle classificazioni presenti;
- ↓ i criteri metodologici assunti per l'identificazione delle aree professionali di appartenenza delle figure professionali di riferimento delle qualifiche;
- ↓ un'ipotesi per delineare livelli professionali delle figure collocate in aree professionali.

4.1 Le classificazioni presenti

Le classificazioni maggiormente utilizzate ed operanti fanno riferimento ad un sistema, predisposto dal Ministero del Lavoro, che costituisce un adattamento della Classificazione delle Professioni ISTAT, di cui mantiene logica, struttura e

modalità di acquisizione ed aggiornamento delle informazioni.

Costituendo esempio paradigmatico delle classificazioni generalmente utilizzate, se ne delineano di seguito le caratteristiche generali.

La logica della classificazione si fonda sui criteri di:

- ↓ livello (*skill level*): definito essenzialmente dai livelli di istruzione formale;
- ↓ campo di applicazione (*skill specialization*): identificato in conoscenze settoriali (contesto occupazionale, natura dei beni, caratteristiche dei servizi, macchine, attrezzature, materiali, ecc).

Il livello (*skill level*) costituisce il riferimento per la definizione della struttura gerarchica dei Grandi Gruppi previsti.

Grandi gruppi		livello
I	Legislatori, dirigenti e imprenditori	-
II	Professioni intellettuali, scientifiche e di elevata specializzazione	4
III	Professioni tecniche	3
IV	Impiegati	2
V	Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi	2
VI	Artigiani, operai specializzati e agricoltori	2
VII	Conduttori di impianti e operai semiqualeficati addetti a macchinari fissi e mobili	2
VIII	Professioni non qualificate	1
IX	Forze Armate	-

I Grandi Gruppi I e IX non presentano livelli perché ritenuti non confrontabili con altri sistemi classificatori internazionali.

I Grandi Gruppi che vanno dal quarto al settimo (livello 2) richiedono un livello di istruzione minimo assimilabile all'obbligo scolastico o ad una qualifica professionale tradizionale.

I Grandi Gruppi sono successivamente articolati (secondo un sistema "ad alberatura") in classi - categorie - voci professionali - professioni individuati da una numerazione articolata su 6 codici (digit) e dalla relativa denominazione.

Ad esempio:

↓ Grandi Gruppi	5	Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi
↓ Classi	52	Professioni dell'alberghiero, bar, ristorazione (addetti ed esercenti)
↓ Categorie	522	Esercenti ed addetti alla ristorazione ed ai pubblici esercizi
↓ Voci professionali	5221	Cuochi in alberghi e ristorante
↓ Professioni	5221xx	Denominazione della professione

522100	cuochi in alberghi e ristoranti
522101	aiuto cuoco
522102	antipastiere
522103	chef de cuisine
522104	chef saucer
522105	cuoco
522106	cuoco al frigorifero
522107	cuoco antipastiere
522108	cuoco capo partita
522109	cuoco di bordo
522110	cuoco di partitadi camera fredda
522111	cuoco di partita di legumi
522112	cuoco di partita di pesce
522113	cuoco di partita di rosticceria
522114	cuoco di partite di salse
522115	cuoco di partite di zuppa
522116	cuoco di ristorante
522117	cuoco gastronomo
522118	cuoco gelaterie
522119	cuoco pasticciere
522120	cuoco pizzaiolo
522121	cuoco preparatore di pietanze
522122	cuoco specializzato in diete
522123	cuoco tecnologo
522124	primo commis
522125	capo cuoco
522126	chef

La professione costituisce l'unità minima elementare di riferimento (la "foglia" dell'alberatura); si prevedono circa n. 8.000 professioni, il cui ordine nella numerazione non segue alcuna logica predefinita.

Di seguito sono delineate le peculiarità del sistema di classificazione e i problemi che pone.

↓ Il livello (costitutivo di una struttura gerarchica) è definito essenzialmente dal livello di istruzione formale che,

con i processi di trasformazione in atto, non è indicativo di competenze professionali; molte competenze professionali, infatti, si acquisiscono in situazioni formative non tradizionali ed in contesti lavorativi e professionali (contesto di apprendimento non formale);

↓ Le professioni riflettono sostanzialmente i ruoli lavorativi esercitati-esercitabili espressi nelle autodichiarazioni degli interessati sulle quali si basano sostanzialmente le rilevazioni (censimenti, rilevazioni periodiche, ecc.); nella realtà i ruoli lavorativi si differenziano e sono variamente denominati in funzione delle specifiche situazioni teniche-organizzative-contestuali.

↓ La professione, che dovrebbe costituire il cuore informativo del sistema classificatorio (e lo stesso termine è evocativo in proposito), non è declinata e descritta nei suoi contenuti; l'informazione è contenuta nella sola e semplice denominazione, le denominazioni sono numerose per una stessa singola voce professionale e le differenze nominalistiche dovrebbero essere indicative di differenze professionali.

↓ Il campo di applicazione identifica conoscenze settoriali variegate (contesto occupazionale, natura dei beni, caratteristiche dei servizi, macchine, attrezzature, materiali, ecc); la stessa professione e prestazione professionale può esercitarsi in contesti appartenenti a settori-comparti-filiere-imprese differenti e con forme di rapporto che possono mutare anche frequentemente nel tempo.

Le peculiarità e i problemi delineati hanno portato, nel tempo, alla costruzione di altri sistemi classificatori (e descrittivi), ci si trova così a disporre e ad utilizzare diverse classificazioni, diversi repertori, diverse nomenclature, diverse descrizioni.

L'ISFOL/ISTAT hanno predisposto e intendono realizzare una nuova articolazione delle professioni.

La nuova "Nomenclatura delle Unità Professionali" (NUP) delle professioni ISFOL/ISTAT si presenta come un insieme di "Unità Professionali" (UP) definite a partire dalla vigente classificazione ed è diretta a costituire un maggior livello di dettaglio.

Le UP sono intese come insiemi di professioni omogenee per conoscenze, abilità ed attività svolte.

Altri sistemi classificatori-descrittivi cui si fa più riferimento sono quelli elaborati da: ISFOL-Excelsior- Organismi Bilaterali (OBNF-EBNA-ENFEA- ecc.).

Altre banche dati sono prodotti da organismi pubblici e privati (Camere di Commercio, CNEL, associazioni categoriali, ecc.).

Altri repertori riguardano ambiti specifici e settoriali (generalmente elaborati dagli ordini professionali relativamente alle professioni regolamentate).

Le Regioni, nel quadro delle competenze esclusive o concorrenti in tema di lavoro e di istruzione-formazione professionale, approntano proprie classificazioni e repertori.

L'adeguamento dei sistemi di classificazione ai mutamenti del mercato del lavoro non è semplice: ogni modifica e aggiornamento deve tenere conto del vincolo rappresentato dalle classificazioni precedenti (per esigenze di comparabilità temporale) e dalle classificazioni da altri realizzate (per esigenze di comparabilità spaziale).

Si pongono, in ogni caso, problemi di integrazione e di interfacciamento che portano alla questione (non solo regionale, ma nazionale e internazionale) di una "transcodifica" delle classificazioni esistenti e utilizzate.

Il concetto di Area professionale può costituire un utile criterio in proposito.

4.2 L'Area Professionale

Le situazioni lavorative e professionali rilevano l'esistenza di elementi di contiguità e di omogeneità tra figure (e competenze) professionali anche di diverso livello professionale e/o con differenti ambiti di specializzazione e/o collocate in funzioni organizzative differenti e/o operanti in settori produt-

tivi diversi, e/o esercitate con rapporto di lavoro differenti.

Tale contiguità-omogeneità rende possibile prefigurare insiemi-famiglie di figure (e competenze) professionali dalle caratteristiche comuni: l'Area Professionale.

L'Area Professionale definita nel Sistema Regionale delle Qualifiche, identifica un insieme-famiglia di figure professionali, operanti a diversi livelli professionali e/o ambiti di specializzazione, omogenee per macroprocessi lavorativi e competenze professionali di base comuni.

Con l'assunzione del criterio di Area Professionale, figure professionali (e relative competenze) appartenenti a settori/comparti/strutture organizzative diverse e/o operanti con contratti/livelli di inquadramento differenti possono far parte della stessa area professionale.

L'Area Professionale prospettata non è direttamente e immediatamente identificabile e rilevabile nella realtà concreta; si può ipotizzare e ricostruire, sulla base di appositi criteri metodologici, a partire dagli ambiti lavorativi e professionali e/o dalle figure professionali che si intendono prendere in considerazione; per individuare l'Area Professionale i criteri metodologici assunti riguardano i macroprocessi lavorativi e le competenze professionali di base.

I macroprocessi lavorativi corrispondono ai processi fondamentali di un sistema che produce ed eroga beni e/o servizi; sono finalizzati a realizzare:

- ↓ funzioni primarie di un sistema: ad esempio (e come prima ipotesi generale) approvvigionamento-acquisti, trasformazione-produzione beni, produzione-erogazione servizi, distribuzione-vendita, ricerca-sviluppo, gestione delle risorse umane, gestione delle risorse economiche.
- ↓ funzioni specializzate/trasversali: ad esempio (e come prima ipotesi generale) pianificazione e controllo, trattamento delle informazioni-informatica, gestione della qualità.

Altri processi fondamentali sono individuabili in funzione degli ambiti lavorativi e/o delle figure professionali che si prendono in considerazione.

Il riferimento ai processi fondamentali è necessario, ma non sufficiente per identificare un'Area Professionale, va preso in considerazione un ulteriore criterio metodologico che riguarda le competenze professionali di base (capacità-co-

noscnze) tipiche e caratterizzanti le situazioni lavorative e professionali.

Sono considerate competenze professionali di base le capacità-conoscenze specifiche-connotative dei processi fondamentali presi a riferimento, minime-comuni alle figure professionali operanti sui processi considerati.

Sulla base dei criteri metodologici assunti fanno parte di una medesima Area Professionale le figure professionali che hanno in comune processi fondamentali e competenze professionali di base.

	competenze professionali di base
Processi fondamentali	Area Professionale A (figure a1-a2 aN)
	Area Professionale B (figure b1-b2.... bN)

I processi e le competenze vanno appositamente analizzati-ricostruiti.

I processi non sono l'uno indipendente dall'altro, presentano relazioni di interdipendenza; ci sono processi (e le relative competenze) che possono essere collocati in più Aree Professionali

Ad esempio: la progettazione può far parte di Aree relative alla ricerca-sviluppo e di Aree relative alla trasformazione-produzione di beni.

La collocazione nell'una e/o nell'altra Area è in funzione della rilevanza dell'integrazione dei processi specifici e/o delle figure (al momento) considerate.

Alcuni processi fondamentali possono implicare competenze (capacità-conoscenze) diverse a seconda dell'oggetto specifico in cui si esercitano.

In tali casi ad un processo fondamentale possono corrispondere più Aree Professionali.

Ad esempio:

Processi fondamentali	Aree Professionali
Trasformazione-produzione di beni	↓ “progettazione e produzione meccanica ed elettromeccanica”
	↓ “progettazione e produzione tessile ed abbigliamento”
	↓
Produzione-erogazione servizi	↓ “produzione e distribuzione pasti”
	↓ “promozione ed erogazione servizi turistici”
	↓

Altri processi fondamentali possono implicare un solo dominio di competenze professionali (capacità-conoscenze).

In tali casi ad un processo fondamentale può corrispondere un'unica Area professionale.

Ad esempio:

Processi fondamentali	Aree Professionali
Trattamento delle informazioni-informatica	↓ “sviluppo-gestione sistemi informatici”
Gestione delle risorse economiche	↓ “amministrazione e controllo d'impresa”

Le esemplificazioni delle Aree Professionali sono tratte dal Repertorio delle Qualifiche.

La denominazione dell'Area è in funzione dei descrittori utilizzati: può essere indicativa dei processi e/o delle competenze e/o delle figure professionali incluse-escluse e/o del linguaggio corrente e/o della condivisione raggiunta.

Nelle Aree Professionali così identificate e prefigurate sono collocate le figure professionali di riferimento delle qualifiche regionali.

Esempio di Aree/Qualifiche tratta dal Repertorio delle Qualifiche:

Aree Professionali	Qualifiche
“progettazione e produzione meccanica ed elettromeccanica”	<ul style="list-style-type: none"> ↓ Operatore delle lavorazioni metalliche ↓ Costruttore su macchine utensili ↓ Montatore meccanico di sistemi ↓ Installatore-montatore di sistemi elettrico-elettronici ↓ Tecnico dell'automazione industriale ↓ Tecnologo di prodotto/processo nella meccanica ↓ Disegnatore delle meccanica ↓ Progettista meccanico
“produzione e distribuzione pasti”	<ul style="list-style-type: none"> ↓ Operatore della ristorazione ↓ Operatore della produzione pasti ↓ Operatore della produzione pasticceria ↓ Operatore del servizio di distribuzione pasti e bevande ↓ Tecnico dei servizi sala-banqueting

L'identificazione dell'area è frutto di apposite e orientate analisi empiriche degli ambiti professionali che si intendono prendere in considerazione, sulla base dei criteri metodologici precedentemente descritti.

Tenendo presente le figure al momento trattate e la configurazione delle aree al momento definite, si costruisce via via un'anagrafica delle aree da manutentare nel tempo.

L'Area Professionale così prefigurata non costituisce soltanto un livello di organizzazione, un criterio ordinatore delle figure professionali, un possibile criterio di “transcodifica” di sistemi classificatori diversi. Di fronte a scenari sempre più complessi e mutevoli, la configurazione di Aree Professionali diviene strumento utile per rappresentare sistemi professionali in modo tale da consentire di:

- ↓ connotare professionalmente gli ambiti lavorativi: si identificano Aree Professionali, caratterizzate da processi fondamentali e competenze professionali di base, e non genericamente i settori, i comparti, i distretti, le filiere, le aziende;

- ↓ costituire campo di integrazione tra le attività di formazione ed i servizi per il lavoro (orientamento, domanda-offerta di lavoro, ecc.) e tra i sistemi (istruzione-formazione-lavoro);

- ↓ collocare i cambiamenti e le competenze professionali auspicati: Aree Professionali come baricentri cui ricondurre trasformazioni necessarie, figure da formare, capacità e conoscenze da sviluppare;

- ↓ delineare competenze comuni (di accesso) trasferibili a differenti figure: competenze (sempre) professionali e non genericamente competenze di base o trasversali.

Per le persone l'Area Professionale:

- ↓ può rappresentare l'area dell'identità e sviluppo professionale: che non varia pur cambiando occupazione, azienda, collocazione organizzativa, forma del rapporto di lavoro.

- ↓ può costituire riferimento per sviluppare-mantenere stabilità professionale (rimanendo nell'Area pure nel quadro di un'occupazione flessibile) ed evitare-ridurre la precarietà professionale (che si può accrescere passando da un'Area all'altra).

4.3 I livelli professionali

Premesso che al momento le Qualifiche del Repertorio regionale, non sono organizzate per livelli, il tema della classificazione per livelli delle qualifiche, frequentemente riproposto in orientamenti comunitari e nazionali, è problematico e controverso e può essere al momento affrontato attraverso ipotesi di lavoro da verificare.

Dall'esame di qualsivoglia area o sistema professionale si rileva come le figure professionali, anche operando sugli stessi processi, siano caratterizzate da competenze che possono presentare diversi gradi di complessità.

Le figure possono risultare relativamente semplici o complesse, alcune possono essere considerate di accesso e altre di approfondimento-specializzazione rispetto all'Area Professionale di appartenenza, alcune figure possono essere propedeutiche di altre e altre infine possono costituire evoluzione di alcune.

Il livello professionale può essere rappresentativo della

complessità della figura professionale rispetto a figure della stessa area professionale e/o rispetto a figure di altre aree professionali; diviene quindi un attributo-caratterizzazione della figura professionale, riferita alla complessità delle competenze che la connotano.

Pertanto, in questa accezione, non rispecchia né si collega a:

- ↓ il livello gerarchico-organizzativo che si presenta e si manifesta diversamente in funzione delle specifiche situazioni societarie-produttive-tecniche-organizzative-professionali;
- ↓ il livello di inquadramento che riflette particolari declaratorie professionali, specifici fattori di valutazione, determinate condizioni di utilizzo, propri valori di scambio.

Nel Sistema Regionale delle Qualifiche, come sottolineato in precedenza, i livelli professionali non sono presi in considerazione; qui si propone una riflessione per delineare un'ipotesi metodologica per eventuali e futuri sviluppi.

Nella configurazione prospettata le figure professionali di riferimento delle Qualifiche Regionali sono costituite da Unità di Competenza, declinate in termini di capacità e conoscen-

ze che si possono caratterizzare secondo gradi di complessità differenti.

Le capacità possono essere definite in rapporto al grado di ripetitività-variabilità dei processi cognitivi; per esempio:

- ↓ capacità esecutive-basate su automatismi,
- ↓ capacità adattative-basate su regole,
- ↓ capacità risolutrici-basate su metodi euristici.

Le caratteristiche indicate sono l'esito a loro volta di altre combinazioni che si possono definire.

Le conoscenze, d'altro canto, possono caratterizzarsi per il loro grado di genericità-approfondimento; per esempio:

- ↓ conoscenze di base-generiche,
- ↓ conoscenze medie-specialistiche,
- ↓ conoscenze avanzate-approfondite.

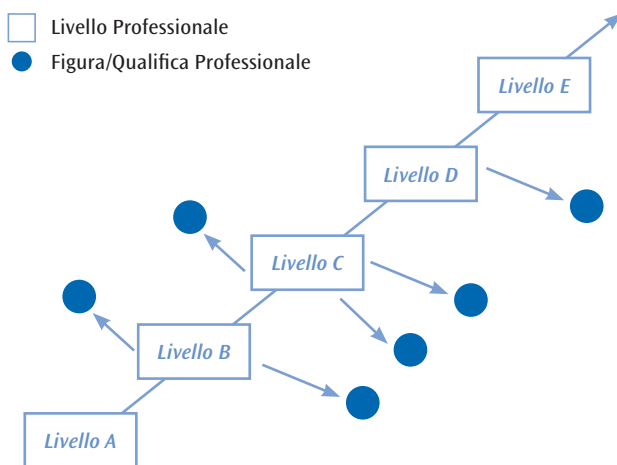
Anche in questo caso, le caratteristiche indicate sono l'esito a loro volta di altre combinazioni che si possono definire.

Combinando le diverse caratteristiche di capacità e conoscenze, è possibile ricostruire tipologie di competenze e classificare le figure professionali secondo livelli crescenti di complessità.

caratteristiche	tipologie competenze				
	livello A	livello B	livello C	livello D	livello E
CAPACITÀ					
• esecutive-basate su automatismi	X				
• adattative-basate su regole		X	X		
• risolutrici-basate su metodi euristici				X	X
CONOSCENZE					
• di base- generiche	X	X			
• medie-specialistiche			X	X	
• avanzate-approfondite					X

Le tipologie sono “idealtipi” costruiti secondo il criterio della prevalenza-rilevanza (in alcuni casi le figure professionali possono essere caratterizzate da capacità-conoscenze di livello diverso).

Sulla base delle tipologie indicate, le figure e le qualifiche professionali possono essere collocate su diversi livelli professionali e ordinate su un *continuum* crescente di complessità.



Ai livelli indicati si possono far corrispondere eventuali altre classificazioni di riferimento.

Ad esempio: i livelli di qualificazione di percorsi di istruzione e formazione professionale, i livelli europei, i livelli di apprendimento secondo l'European Qualification Framework (EQF).

La configurazione ipotizzata può consentire di prospettare e progettare azioni progressive di sviluppo professionale in termini di nodi, tappe di percorsi professionali e/o formativi possibili all'interno di Aree caratterizzate da omogeneità professionale.

5 LA DESCRIZIONE DELLE QUALIFICHE

Come si descrivono le qualifiche è una operazione critica che condiziona in maniera decisiva l'efficacia di qualsivoglia sistema e/o modello utilizzato. Necessita l'utilizzo di un linguaggio formalizzato e strutturato (i "descrittori") che sia appropriato e al mondo del lavoro e al sistema dell'istruzione e formazione professionale, rifletta le categorie concettuali-metodologiche assunte, sia funzionale alla certificazione e riconoscimento delle qualifiche e delle relative competenze, possa essere trasparente e confrontabile con altri sistemi classificatori-descrittivi.

In generale le descrizioni prospettate (coerentemente con le caratteristiche distintive delle Qualifiche Regionali) sono decontestualizzate dagli ambiti lavorativi specifici e sono:

- ↓ "a-situazionali", in quanto prescindono dalle situazioni occupazionali (piccole o grandi imprese, enti pubblici o privati, lavoro dipendente o autonomo); competenze espresse dalle qualifiche sono esercitabili in contesti e situazioni lavorative diverse.
- ↓ "a-organizzative", poichè prescindono da situazioni organizzative (subordinato, assistente, capo, responsabile); la qualifica non assegna ruoli organizzativi e non riflette-prefigura assetti strutturali ed organizzativi.
- ↓ "a-contrattuali" in quanto prescindono da riferimenti contrattuali (categorie, livelli di inquadramento, rapporti di lavoro); la qualifica esprime il possesso di competenze delle persone e non riflette-prefigura le condizioni di utilizzo e il valore di scambio (che possono essere diversi) delle competenze possedute.
- ↓ "a-personali", poichè prescindono da variabili soggettive (età, sesso, atteggiamenti, valori, motivazioni individuali); la qualifica certifica le competenze acquisite dalle persone e non riflette-prospetta specifici requisiti individuali.

Le qualifiche professionali regionali sono redatte in schede descrittive che si articolano in tre sezioni:

- ↓ **elementi identificativi**: individuano la figura professionale di riferimento della qualifica;
- ↓ **standard professionali (minimi)**: rappresentano gli elementi essenziali connotativi della figura professionale e le principali competenze (minime) necessarie a svolgere le relative attività professionali;

↓ **indicazioni per la valutazione delle competenze**: costituiscono riferimenti generali per l'accertamento, la formalizzazione e la certificazione delle competenze.

Relativamente a ciascuna sezione si delineano di seguito i criteri metodologici utilizzati per la descrizione. Gli elementi descrittivi reali riportati nelle schede sono anche l'esito del processo di verifica e validazione con gli attori ed i soggetti sociali interessati.

5.1 Gli elementi identificativi

Gli elementi identificativi individuano la figura professionale di riferimento della qualifica e sono costituiti da:

- ↓ **la denominazione**: è il nome della figura professionale e il titolo della qualifica;
- ↓ **la descrizione sintetica**: esprime le macroattività prevalenti-rilevanti-connotative della figura professionale;
- ↓ **l'area professionale**: rappresenta l'ambito professionale in cui è collocata-collocabile la figura professionale;
- ↓ **i profili collegati-collegabili alla figura (sistema di riferimento-denominazione)**: riguardano profili di altri sistemi di classificazione utilizzati da soggetti istituzionali, economici, di rappresentanza sociale.

Scheda descrittiva

Denominazione	
.....	
Descrizione sintetica	
.....	
Area Professionale	
.....	
Profili collegati-collegabili alla figura	
Sistema di riferimento	Denominazione
.....

Denominazione

La denominazione costituisce il nome della figura professionale e il titolo della qualifica; tendenzialmente la denominazione è espressa con una frase composta da:

- ↓ elemento nominale indicativo dell'attività professionale decontestualizzata da elementi lavorativi-organizzativi specifici.
Ad esempio: operatore, tecnico, progettista, modellista, carpentiere, cantante, estetista, grafico.
- ↓ (eventuale) aggettivo o complemento di specificazione indicativo dell'area professionale di appartenenza.
Ad esempio: operatore meccanico, tecnico informatico, progettista alimentare, modellista dell'abbigliamento, grafico multimediale.

La denominazione è contestuale all'identificazione dell'Area Professionale di appartenenza.

Descrizione sintetica

La descrizione sintetica esprime le macroattività prevalenti-rilevanti-connotative della figura professionale e costituisce il profilo della figura professionale; si è adottata l'espressione "descrizione sintetica" per evitare l'ambiguità del termine profilo, ritenuto evocativo di figura professionale contestualizzata al territorio.

Generalmete si riportano 2 o 3 macroattività, introdotte dalla denominazione e descritte con frasi composte da:

- ↓ verbo di azione all'indicativo presente (terza persona singolare).
Ad esempio: prepara, lavora, installa.
- ↓ oggetto dell'attività connotativo dell'ambito professionale prevalente-rilevante.
Ad esempio: prepara pasti e bevande, lavora pezzi meccanici, installa software applicativi.
- ↓ eventuali altri aspetti per esplicitare specifiche condizioni di esercizio dell'attività.
Ad esempio: prepara pasti e bevande secondo indicazioni predefinite, lavora pezzi meccanici in conformità con i disegni di riferimento, installa software applicativi interagendo con gli utenti per la soluzione di problemi tecnici.

Area professionale

L'Area Professionale rappresenta l'ambito professionale in cui è collocata-collocabile la figura professionale ed è espressa da una combinazione unitaria ("sintagma") di:

- ↓ uno o più sostantivi indicativi di processi lavorativi e/o ambito di competenze.
Ad esempio: progettazione, produzione, distribuzione, sviluppo, gestione, assistenza.
- ↓ elementi di specificazione (aggettivo, oggetto, comparato, ecc.) che richiamano ambiti professionali caratterizzanti.
Ad esempio: progettazione e produzione meccanica ed elettromeccanica, produzione e distribuzione pasti, sviluppo e gestione di sistemi informatici, assistenza sociale, sanitaria, socio-sanitaria.

Profili collegati-collegabili alla figura

I profili collegabili alla figura riguardano profili/figure di altri sistemi di classificazione utilizzati da soggetti istituzionali, economici, di rappresentanza sociale.

I sistemi presi a riferimento sono:

- ↓ **Sistema classificatorio ISCO** che riguarda una classificazione delle professioni definita e promossa dall'Ufficio Statistico della Comunità Europea (Eurostat).
- ↓ **Sistema classificatorio ISTAT** che riguarda una classificazione delle professioni rispetto a cui l'ISTAT effettua censimenti e indagini periodiche.
- ↓ **Sistema informativo Excelsior**, espressione di Unioncamere (Unione delle Camere di Commercio), riguarda indagini sui fabbisogni occupazionali e formativi a breve e medio termine.
- ↓ **Sistema classificatorio Ministero del Lavoro**, predisposto per gli enti che erogano servizi per il lavoro e per il sistema informativo del lavoro.
- ↓ **Repertorio delle professioni curato da ISFOL** che svolge attività di ricerca-assistenza tecnica su tematiche del mercato del lavoro e dei sistemi formativi per il Ministero del Lavoro.
- ↓ **Indagine nazionale sui fabbisogni formativi OBNF** (Organismo Bilaterale Nazionale per la Formazione), artico-

lato in Organismi Bilaterali Regionali; OBNF promuove attività di integrazione tra imprese-individui-sistema dell'education e realizza indagini nazionali sui fabbisogni formativi.

↓ **Indagine nazionale sui fabbisogni formativi nell'artigianato EBNA** (Ente Bilaterale Nazionale Artigianato) che opera nell'interesse delle imprese artigiane e promuove indagini sui fabbisogni di formazione e competenze.

↓ **Indagine nazionale sui fabbisogni formativi nella Piccola e Media Industria Privata ENFEA** (Ente bilaterale Nazionale per la Formazione e l'Ambiente) che promuove indagini sui fabbisogni formativi nella piccola e media aziende e la formazione sulle tematiche dell'ambiente e sicurezza.

Le numerazioni che precedono le denominazioni riflettono livelli di classificazione (categorie-gruppi-classi).

Esemplificazione degli elementi identificativi di una Qualifica Regionale tratta dal Repertorio delle Qualifiche:

OPERATORE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE

Descrizione sintetica

L'Operatore del servizio di distribuzione pasti e bevande è in grado di provvedere alla gestione ed organizzazione del servizio di vini e pietanze, utilizzando attrezzature e tecniche di servizio in ragione della tipologia di menù, struttura ed evento e predisponendo lo spazio per la ristorazione.

Area Professionale

Produzione e distribuzione pasti

Profili collegati – collegabili alla figura

Sistema di riferimento	Denominazione
Sistema classificatorio ISCO	5123.1 Camerieri, operatori mensa e assimilati
	5123.2 Baristi e assimilati
Sistema classificatorio ISTAT	5.2.2.2 Camerieri ed assimilati
	5.2.2.3 Baristi ed assimilati
Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro	522305 Cameriere
	522307 Cameriere ai vini
	522308 Cameriere di bar
	522312 Cameriere di mensa
	522314 Cameriere di ristorante
	522315 Cameriere di sala
	522325 Addetto bar/ristorante
	522401 Aiuto barman
522406 Barista	
Sistema informativo Excelsior	3.01.05 Camerieri e baristi
Repertorio delle professioni ISFOL	Turismo, Ospitalità, tempo libero • Cameriere/Maitre
Indagine nazionale sui fabbisogni formativi OBNF	Alberghiero cod. 11 Operatori servizi: sala/ bar (camerieri)

5.2 Gli standard professionali

Gli standard professionali rappresentano gli elementi essenziali connotativi della figura professionale e le principali competenze necessarie a svolgere le relative attività professionali.

La descrizione degli standard professionali essenziali riguarda:

- ↓ le unità di competenza, intese come gli aggregati di capacità e conoscenze necessari a svolgere insieme di attività che producono un risultato osservabile e valutabile;
- ↓ le capacità, ossia i processi cognitivi ed attuativi da agire nell'attività professionale;
- ↓ le conoscenze, ossia i saperi professionali di riferimento dell'attività professionale.

Le capacità e le conoscenze sono introdotte rispettivamente dalla locuzione “essere in grado di” e “conoscere”.

Le conoscenze non sono aggregate-clusterizzate per Unità di Competenza perché possono riguardare più unità di competenza.

Scheda descrittiva

Unità di competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
.....	↓ ↓ ↓ ↓ ↓	↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓
.....	↓ ↓ ↓ ↓ ↓	↓ ↓ ↓ ↓ ↓

Unità di Competenza

Le Unità di Competenza sono aggregati di conoscenze e capacità necessarie a svolgere insieme di attività che producono un risultato osservabile e valutabile.

Per ogni Qualifica, si riportano le principali unità di competenza, (n. 4 per ogni figura professionale), ciascuna delle quali è espressa da una combinazione unitaria (sintagma) di:

- ↓ elemento nominale indicativo di processi lavorativi e/o ambito di competenza con eventuale attributo di specificazione.
Ad esempio: preparazione, manutenzione ordinaria, progettazione tecnica.
- ↓ oggetto dell'azione con eventuale attributo di specificazione.
Ad esempio: preparazione pasti, manutenzione ordinaria macchine utensili, progettazione tecnica componenti grafiche del prodotto multimediale.

Capacità

Le capacità riguardano i processi cognitivi ed attuativi da agire nell'attività professionale; si riportano le capacità minime-essenziali afferenti ad ogni singola unità di competenza, introdotte dalla locuzione “essere in grado di” seguita da una frase composta da:

- ↓ verbo di natura cognitiva e/o di azione all'infinito presente.
Ad esempio: essere in grado di identificare, predisporre, scegliere, applicare.
- ↓ oggetto dell'azione: che focalizza l'ambito professionale.
Ad esempio: essere in grado di identificare e predisporre le macchine utensili, scegliere le materie prime alimentari, applicare procedure e programmi.
- ↓ (eventuali) aspetti di specificazione: prevalentemente di finalità e/o di modalità attuative e/o di oggetto.
Ad esempio: essere in grado di identificare e predisporre le macchine utensili per l'esecuzione delle lavorazioni, scegliere le materie prime alimentari tenendo conto dei dosaggi previsti dalle ricette, applicare procedure e programmi di installazione degli apparati di rete informatica.

Conoscenze

Le conoscenze riguardano i saperi di riferimento dell'attività professionale; si riportano le conoscenze minime-essenziali afferenti all'insieme delle unità di competenza, introdotte dalla locuzione "conoscere" seguita da:

↓ un sostantivo indicativo prevalentemente di tipologie di saperi e/o dell'oggetto di conoscenza.

Ad esempio: conoscere i principi, gli elementi di base, le tipologie, le tecniche, i metodi, le norme, il ciclo di

lavorazione, il software.

↓ elementi di specificazione relativi all'ambito ed oggetto specifico di riferimento.

Ad esempio: conoscere i principi di enogastronomia, gli elementi di base di informatica, le tipologie di trattamento estetico, le tecniche di diagnostica di sistemi informatici, le norme sulla sicurezza, il ciclo di lavorazione della meccanica, il software di rappresentazione grafica.

OPERATORE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE

Unità di competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)		
1. Approntamento spazi di ristorazione	<ul style="list-style-type: none"> ↓ recepire le direttive impartite per l'organizzazione, l'allestimento ed il riordino dello spazio di ristorazione ↓ adottare stili, tecniche e materiali per allestimenti ed addobbi degli spazi in rapporto a tipologia di servizio ed evento ↓ applicare modalità e procedure igienico-sanitarie per il riordino e la pulizia di ambienti/spazi di ristorazione e degli strumenti di lavoro ↓ rilevare il livello dei consumi delle materie prime e lo stato di usura delle componenti di servizio, provvedendo al reintegro se necessario 	<ul style="list-style-type: none"> ↓ Processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli, modalità organizzative ↓ Principali tecnologie e attrezzature utilizzate in sala e/o nel bar e loro funzionamento ↓ Grammatica, sintassi e terminologia tecnica di settore della lingua inglese e di una seconda lingua straniera ↓ Caratteristiche merceologiche e nutrizionali degli alimenti ↓ Tecniche di degustazione e caratteristiche merceologiche dei principali vini ↓ Principi di enogastronomia ↓ Principali tecniche di servizio e miscita dei vini ↓ Tecniche di preparazione e servizio delle bevande da sala e da bar ↓ Sistemi di conservazione di: materie prime alimentari, prodotti finiti, vini ↓ Tecniche di allestimento dello spazio ristorativo e di mise-en-place di tavoli e banchetti ↓ Tecniche di comunicazione ↓ Principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle norme relative ↓ Norme igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (DI n.155/77) ↓ Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture ristorative 		
	2. Assistenza cliente		<ul style="list-style-type: none"> ↓ impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente nelle varie fasi di erogazione del servizio e rilevare il grado di soddisfazione del cliente, traducendo i <i>feedback</i> ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso ↓ cogliere ed interpretare preferenze culinarie e richieste della clientela ↓ consigliare abbinamenti di gusto tra le pietanze, nonché tra queste e la gamma di bevande e vini offerta ↓ adottare modalità di acquisizione e registrazione delle ordinazioni, assumendo le priorità/richieste espresse dal cliente 	
			3. Configurazione servizio di ristorazione	<ul style="list-style-type: none"> ↓ individuare ed adottare tecniche di servizio differenziate in ragione del menù e della tipologia di struttura ristorativa-cottura in sala, prime colazioni, servizio ai tavoli, buffet, servizio al bancone bar/caffetteria, ecc. ed adeguare lo stile ristorativo alle variate situazioni di contesto ↓ cogliere e riconoscere priorità d'intervento in relazione alle richieste della clientela e/o alle esigenze di servizio e trasferirle funzionalmente ai servizi correlati ↓ verificare i tempi di esecuzione e lo stato di avanzamento delle attività, interagendo in modo funzionale con gli altri settori di attività ↓ adottare tecniche di predisposizione strutturale ed estetica delle pietanze: porzionatura, servizio alla fiamma, spinatura a bordo tavolo, decorazione dolci, ecc.
				4. Sviluppo sensoriale degustazione vini

5.3 Le indicazioni per la valutazione delle competenze

Le indicazioni per la valutazione delle competenze costituiscono riferimenti generali per l'accertamento, formalizzazione e certificazione delle competenze; richiedono di essere precisate e completate nella fase di valutazione vera e propria secondo quanto previsto dal Sistema Regionale di Formalizzazione e Certificazione delle competenze, appositamente previsto.

Le indicazioni per la valutazione della competenza riguardano:

- ↓ l'oggetto di osservazione, cioè le operazioni osservabili e valutabili ai fini della certificazione delle competenze;
- ↓ gli indicatori, cioè le attività da prendere in considerazione per accertare il possesso di capacità e conoscenze;
- ↓ il risultato atteso, cioè il prodotto e/o il comportamento professionale atteso osservabile e valutabile;
- ↓ le modalità, cioè le prove di valutazione da realizzare per la valutazione delle competenze.

Sono elementi declinati per ciascuna Unità di Competenza.

Le Unità di Competenza sono le stesse riportate nella sezione precedente.

Le attività professionali sono riportate in questa sezione come "Indicatori" perché sono ritenute funzionali all'accertamento e alla valutazione delle competenze.

Oggetto di osservazione

L'oggetto di osservazione riguarda le operazioni osservabili e valutabili ai fini della formalizzazione della certificazione della Unità di Competenza, è descritto dal sostantivo "operazioni" seguito dal complemento di specificazione, espresso dalla denominazione dell'Unità di Competenza.

Ad esempio: le operazioni di preparazione e regolazione delle macchine utensili, le operazioni di preparazione piatti, le operazioni di conformazione sistemi firmware e software di base.

Indicatori

Gli indicatori sono le attività da prendere in considerazione per accertare il possesso di capacità e conoscenze relative all'unità di competenza, non sono le competenze e vanno descritte in maniera diversa; sono (tendenzialmente) espressi con una frase composta da:

- ↓ un sostantivo di azione, espressione dell'attività;
Ad esempio: conservazione, effettuazione, elaborazione.
- ↓ elementi di specificazione, relativi all'oggetto e ad eventuali aspetti di contesto.

Ad esempio: conservazione degli alimenti, effettuazione di un test di prova, elaborazione progetto tecnico dell'architettura di rete.

Scheda descrittiva

INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA				
Unità di competenza	Oggetto di osservazione	Indicatori	Risultato atteso	Modalità
.....	↓ ↓ ↓

Risultato atteso

Il risultato atteso è il prodotto e/o il comportamento professionale atteso osservabile e valutabile, è descritto da:

- ↓ un sostantivo (oggetto del risultato) seguito dal verbo/i (nel modo participio passato) espressione del risultato;
Ad esempio: macchine predisposte, piatti preparati, soluzioni software installate, configurate e collaudate.
- ↓ (eventuali) elementi di specificazione, relativi prevalentemente ad aspetti e/o vincoli di contesto.
Ad esempio: macchine predisposte per le successive lavoro-

razioni, piatti preparati secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie.

Modalità

Le modalità riguardano le prove da realizzare per la valutazione della competenza, come condizione minima è prevista la prova pratica in situazione, che va precisata e completata in fase di accertamento, formalizzazione e certificazione secondo il dispositivo appositamente previsto.

Esemplificazione delle “Indicazioni per la valutazione delle unità di competenza” tratta dal Repertorio delle Qualifiche:

OPERATORE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE

Unità di competenza	Oggetto di osservazione	Indicatori	Risultato atteso	Modalità
1. Approntamento spazi di ristorazione	Le operazioni di approntamento spazi di ristorazione	<ul style="list-style-type: none"> ↓ riordino spazi di ristorazione ↓ allestimento tavoli o banco buffet/bar ↓ controllo livello scorte dispense e dotazioni di sala/bar 	Spazio di ristorazione predisposto in ragione delle esigenze estetico-funzionali del servizio da erogare	Prova pratica in situazione
2. Assistenza cliente	Le operazioni di assistenza cliente	<ul style="list-style-type: none"> ↓ ricezione cliente ↓ presentazione menù ↓ raccolta ordinazioni e determinazione tempi/sequenze di erogazione del servizio ↓ registrazione e trasmissione reclami ↓ riscossione conto 	Servizio ristorativo reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente	
3. Configurazione servizio di ristorazione	Le operazioni di configurazione servizio di ristorazione	<ul style="list-style-type: none"> ↓ controllo visivo/olfattivo qualità delle materie prime e dei piatti preparati: date di scadenza, modalità di presentazione dei piatti, ecc. ↓ erogazione servizio ristorativo ↓ monitoraggio stato di avanzamento delle attività di erogazione del servizio 	Servizio ristorativo adeguatamente erogato	
4. Sviluppo sensoriale degustazione vini	Le operazioni di sviluppo sensoriale degustazione vini	<ul style="list-style-type: none"> ↓ collaborazione nell'elaborazione della Carta dei Vini ↓ degustazione dei vini e controllo qualità ↓ miscita dei vini ↓ controllo igiene e funzionalità della cantina 	Vini serviti nel rispetto degli standard di qualità prefissati ed in funzione della tipologia di menù offerta	

6 IL REPERTORIO DELLE QUALIFICHE

Il Repertorio delle Qualifiche è l'elenco delle qualifiche professionali regionali vigenti esito di una ricorsiva attività analitica, progettuale e condivisa:

- ↓ analitica: perché si basa su un esame delle figure e delle competenze professionali operanti-previste-auspicate;
- ↓ progettuale: perché prospetta una configurazione professionale fondata sugli orientamenti perseguiti e costruita secondo i criteri concettuali-metodologici assunti;
- ↓ condivisa: perché è il risultato di un processo di verifica e validazione con gli attori ed i soggetti interessati.

Il Repertorio delle Qualifiche riflette la “situazione ad un momento dato” (settembre 2007).

Di seguito si delineano i criteri generali di riferimento per individuare e selezionare le figure e le corrispondenti qualifiche professionali di interesse regionale, si ripercorre il percorso tecnico e di validazione appositamente articolato e strutturato e infine si indicano le modalità di aggiornamento previste.

6.1 I criteri generali di riferimento

Le Qualifiche inserite nel Repertorio fanno riferimento a figure professionali tipiche del sistema economico-produttivo regionale.

Le figure professionali ritenute di riferimento delle qualifiche professionali regionali si caratterizzano per essere:

- ↓ formabili attraverso percorsi di istruzione-formazione-lavoro in quanto presentano competenze che sono acquisite e acquisibili in situazioni e percorsi formativi (contesto di apprendimento “formale”) e/o in situazioni e percorsi professionali (contesto di apprendimento “non formale”) e/o in integrazione fra loro.
- ↓ presenti e identificabili nel mondo del lavoro in quanto sono identificate e descritte in modo da essere visibili e riconoscibili nei contesti occupazionali (per i datori di lavoro, per le organizzazioni sindacali, per i lavoratori, per i giovani in cerca di occupazione) e nelle strutture che erogano servizi per il lavoro.
- ↓ innovative, in relazione alle competenze che presentano in quanto si connotano per competenze utili ad operare su processi lavorativi evoluti e tecnologicamente avanzati.

Gli aspetti indicati costituiscono i requisiti che le figure professionali possiedono per essere inserite nel Repertorio delle Qualifiche.

Il Repertorio può comprendere inoltre figure professionali su cui la Regione intende esercitare un'azione di regolazione e promozione.

6.2 Il percorso tecnico e di validazione

Le operazioni dirette alla individuazione-definizione di figure professionali inseribili come qualifiche nel Repertorio seguono un percorso tecnico e (da un certo punto in poi) un parallelo percorso di validazione con soggetti sociali istituzionalmente previsti.

Durante il percorso tecnico si procede per progressivi e ricorsivi affinamenti.

Le principali operazioni tecniche, elencate in successione logica, riguardano:

- ↓ esplorazione iniziale:
 - si parte da una esigenza-richiesta di prendere in considerazione una figura professionale;
 - si prendono in considerazione i ruoli lavorativi riferibili alla costruenda figura ed i relativi contesti occupazionali attraverso una ricognizione di studi-ricerche-documenti-sistemi classificatori/descrittivi disponibili;
 - si effettuano verifiche con esperti professionali sulle caratteristiche professionali connotative della figura in esame;
- ↓ identificazione dell'Area Professionale:
 - si individuano i processi fondamentali di riferimento ed i relativi processi principali caratteristici sulla base dei criteri metodologici assunti;
 - si prefigurano le figure professionali dell'Area Professionale per selezionare gli elementi di differenziazione della costruenda figura professionale;
 - si effettuano verifiche con esperti professionali sui confini dell'Area, sulle possibili figure professionali e sulle caratteristiche della figura in esame;
- ↓ individuazione della figura professionale e delle Unità di Competenza:
 - si prendono in considerazione i processi lavorativi

connotativi della costruenda figura professionale: attraverso una elaborazione progettuale.

- si individuano insiemi di attività e relative capacità e conoscenze sulla base dei criteri metodologici assunti (le operazioni di individuazione delle attività professionali e delle relative capacità e conoscenze sono reciprocamente interdipendenti);
- si effettuano verifiche con esperti professionali e formativi: sulle attività professionali, sulle capacità, sulle conoscenze;

↓ descrizione della figura professionale:

- si elabora una prima descrizione della figura professionale: elementi identificativi, standard professionali essenziali, indicazioni per la valutazione delle competenze secondo i criteri metodologici assunti;
- si effettuano verifiche con esperti professionali e formativi sugli elementi descritti;
- si redige una descrizione definitiva secondo le schede descrittive previste.

La figura professionale individuata-definita-descritta secondo il percorso tecnico indicato è validata con soggetti sociali istituzionalmente previsti.

La validazione si effettua con sottocommissioni nominate dalla Commissione Regionale Tripartita.

È previsto il seguente percorso:

↓ la Commissione Regionale Tripartita individua gli esperti di area professionale che vanno a comporre una specifica Sotto Commissione;

↓ si realizzano incontri di verifica durante i quali si verificano gli elaborati prodotti:

- prima dell'eventuale adozione formale la proposta definitiva è sottoposta alla Commissione Regionale Tripartita per il parere previsto.

La figura professionale, esito del percorso tecnico e di validazione indicato, è assumibile come qualifica professionale regionale.

L'approvazione e l'adozione delle qualifiche professionali regionali è di competenza della Giunta Regionale.

6.3 Le qualifiche vigenti

Il Repertorio delle Qualifiche al momento vigente (settembre 2007) si compone di 112 qualifiche distribuite in 33 Aree professionali. Le Qualifiche vigenti sono di seguito riportate (in ordine alfabetico) per Area Professionale di appartenenza.

Aree Professionali	Qualifiche professionali
AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO D'IMPRESA	Operatore amministrativo-segretariale
	Tecnico amministrazione, finanza e controllo di gestione
	Tecnico contabile
APPROVVIGIONAMENTO E GESTIONE DELLA PRODUZIONE INDUSTRIALE	Tecnico degli acquisti e approvvigionamenti
	Tecnico di programmazione della produzione industriale
ASSISTENZA SOCIALE, SANITARIA, SOCIO-SANITARIA	Animatore sociale
	Interprete in lingua italiana dei segni
	Mediatore interculturale
	Operatore socio-sanitario (oss)
AUTORIPARAZIONE	Operatore dell'autoriparazione
	Operatore delle lavorazioni di carrozzeria
	Tecnico autronico dell'automobile
COSTRUZIONI EDILI	Carpentiere
	Operatore edile alle infrastrutture
	Operatore edile alle strutture
	Disegnatore edile
	Tecnico di cantiere edile

Aree Professionali	Qualifiche professionali
DIFESA E VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO	Tecnico ambientale
	Tecnico nella gestione del ciclo integrato delle risorse idriche
	Tecnico nella gestione di impianti di trattamento rifiuti urbani
	Tecnico degli interventi sulla risorsa agroforestale e del suolo
	Tecnico nella pianificazione del ciclo integrato rifiuti urbani
	Tecnico nella programmazione delle risorse agroforestali
	Tecnico nella programmazione delle risorse idriche
	Tecnico nella programmazione di interventi faunistico-ambientali
EROGAZIONE INTERVENTI SUBACQUEI	Operatore tecnico subacqueo
EROGAZIONE SERVIZI PER LA TUTELA E LA SICUREZZA DI BENI E PERSONE	Operatore della sicurezza e tutela di beni e persone
INSTALLAZIONE IMPIANTI ELETTRICI E TERMO-IDRAULICI	Installatore e manutentore impianti elettrici
	Installatore e manutentore impianti termo-idraulici
LOGISTICA INDUSTRIALE, DEL TRASPORTO E SPEDIZIONE	Operatore di magazzino merci
	Tecnico della logistica industriale
	Tecnico di spedizione, trasporto e logistica
MARKETING E VENDITE	Operatore del punto vendita
	Tecnico commerciale-marketing
	Tecnico della gestione del punto vendita
	Tecnico delle vendite
PRODUZIONE AGRICOLA	Operatore agricolo
	Tecnico delle produzioni animali
	Tecnico delle produzioni vegetali

Aree Professionali	Qualifiche professionali
PRODUZIONE ARTISTICA DELLO SPETTACOLO	Attore
	Cantante
	Danzatore
	Macchinista teatrale
	Tecnico luci e suoni dello spettacolo dal vivo
PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI	Operatore della ristorazione
	Operatore della produzione pasti
	Operatore della produzione di pasticceria
	Operatore del servizio di distribuzione pasti e bevande
	Tecnico dei servizi sala-banqueting
PRODUZIONE E MANUTENZIONE PRODOTTI E BENI ARTISTICI	Mosaicista
PRODUZIONE MULTIMEDIALE	Grafico multimediale
	Progettista di prodotti multimediali
PROGETTAZIONE E GESTIONE DEL VERDE	Giardiniere
	Operatore del verde
	Tecnico del verde
PROGETTAZIONE E PRODUZIONE ALIMENTARE	Operatore agro-alimentare
	Operatore delle lavorazioni carni
	Operatore delle lavorazioni lattiero-casearie
	Operatore di panificio e pastificio
	Operatore di vinificazione
	Progettista alimentare
PROGETTAZIONE E PRODUZIONE ARREDAMENTI IN LEGNO (standard e su misura)	Operatore del legno e dell'arredamento
	Tecnico del legno/prototipista
	Tecnologo delle produzioni arredamenti in legno

Aree Professionali	Qualifiche professionali
PROGETTAZIONE E PRODUZIONE CALZATURE IN PELLE	Operatore delle calzature
	Modellista calzaturiero
PROGETTAZIONE E PRODUZIONE CHIMICA	Operatore della produzione chimica
	Tecnico di prodotto/processo nella chimica
PROGETTAZIONE E PRODUZIONE GRAFICA	Operatore grafico di post-stampa
	Operatore grafico di stampa
	Tecnico grafico di pre-stampa
PROGETTAZIONE E PRODUZIONE MECCANICA ED ELETTRMECCANICA	Disegnatore meccanico
	Costruttore su macchine utensili
	Installatore-montatore di sistemi elettrico-elettronici
	Costruttore di carpenteria metallica
	Montatore meccanico di sistemi
	Progettista meccanico
	Tecnico dell'automazione industriale
Tecnologo di prodotto/processo nella meccanica	
PROGETTAZIONE E PRODUZIONE PRODOTTI CERAMICI	Operatore della ceramica artistica
	Operatore di linea/impianti ceramici
	Progettista ceramico
PROGETTAZIONE E PRODUZIONE TESSILE ED ABBIGLIAMENTO (CONFEZIONE E MAGLIERIA)	Modellista dell'abbigliamento
	Operatore dell'abbigliamento
	Operatore della maglieria
	Tecnico della confezione capo-campione
	Tecnico delle produzioni tessili-abbigliamento
	Tecnico di campionario maglieria
	Tecnico di sistemi computerizzati nella progettazione e produzione tessile ed abbigliamento
Progettista di moda	

Aree Professionali	Qualifiche professionali
PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE PRODOTTI INFORMATIVI E COMUNICATIVI	Tecnico della comunicazione-informazione
PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI FORMATIVI ED ORIENTATIVI	Gestore di processi di apprendimento
	Orientatore
PROMOZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI CULTURALI	Operatore dei servizi di custodia e accoglienza museale
	Tecnico dei servizi di biblioteca
	Tecnico dei servizi educativi museali
	Tecnico della valorizzazione dei beni/prodotti culturali
PROMOZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI TURISTICI	Operatore della promozione ed accoglienza turistica
	Tecnico del marketing turistico
	Tecnico dei servizi di animazione e del tempo libero
	Tecnico dei servizi fieristico-congressuali
	Tecnico dei servizi turistico-ricettivi
PROMOZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI/PRODOTTI FINANZIARI, CREDITIZI, ASSICURATIVI	Tecnico dei servizi/prodotti finanziari, creditizi, assicurativi
SVILUPPO E GESTIONE DEL SISTEMA QUALITA' AZIENDALE	Gestore del sistema qualità aziendale
SVILUPPO E GESTIONE SISTEMI INFORMATICI	Analista programmatore
	Tecnico di reti informatiche
	Tecnico informatico
PROMOZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI TURISTICI	Operatore della promozione ed accoglienza turistica
	Tecnico del marketing turistico
	Tecnico dei servizi di animazione e del tempo libero
	Tecnico dei servizi fieristico-congressuali
	Tecnico dei servizi turistico-ricettivi
PROMOZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI/PRODOTTI FINANZIARI, CREDITIZI, ASSICURATIVI	Tecnico dei servizi/prodotti finanziari, creditizi, assicurativi

Aree Professionali	Qualifiche professionali
SVILUPPO E GESTIONE DEL SISTEMA QUALITA' AZIENDALE	Gestore del sistema qualità aziendale
SVILUPPO E GESTIONE SISTEMI INFORMATICI	Analista programmatore
	Tecnico di reti informatiche
	Tecnico informatico
TRATTAMENTO E CURA DELLA PERSONA	Acconciatore
	Estetista
	Operatore alle cure estetiche
	Operatore alla poltrona odontoiatrica
	Operatore termale

Le Aree professionali rappresentano i principali processi lavorativi che caratterizzano il sistema economico-produttivo regionale.

In particolare:

- ↓ progettazione e produzione meccanica ed elettromeccanica, tessile ed abbigliamento, calzature in pelle, arredamenti in legno, prodotti ceramici, costruzioni edili;
- ↓ produzione agricola, alimentare;
- ↓ progettazione ed erogazione servizi turistici, ristorativi;
- ↓ assistenza sociale e sanitaria, trattamento e cura della persona;
- ↓ produzione ed erogazione di beni e servizi artistici, culturali, dello spettacolo;
- ↓ logistica industriale, approvvigionamento, amministrazione e controllo, *marketing* e vendite, sviluppo del sistema qualità;
- ↓ sviluppo e gestione di sistemi informatici, multimediali.

Le qualifiche professionali:

- ↓ riguardano figure professionali caratterizzate da competenze (mix di capacità analitiche-diagnostiche-attuarie) e mix di conoscenze teoriche-metodologiche-contestuali) utili ad operare su processi evoluti e tecnologicamen-

te avanzati;

- ↓ si caratterizzano per competenze relative ad attività di trasformazione, di regolazione e controllo, di mantenimento e innovazione di processi lavorativi;
- ↓ possono articolarsi in qualifiche di accesso e qualifiche di approfondimento-specializzazione (relativamente all'Area di appartenenza);
- ↓ prospettano un'evoluzione e progressione professionale (all'interno dell'Area professionale).

6.4 L'aggiornamento del repertorio

Il Repertorio delle Qualifiche riflette la situazione ad un momento dato, in particolare riflette: le finalità e gli orientamenti regionali perseguiti, le aree e le figure prese in considerazione, le condivisioni-validazioni raggiunte con gli attori e i soggetti sociali interessati.

Si tratta di aspetti in continua evoluzione che richiedono costante adeguamento delle Qualifiche e del Repertorio, aspetti non sempre convergenti che pongono via via anche problemi di unitarietà e coerenza.

Occorre, inoltre, seguire la realtà professionale e l'evoluzione delle esigenze di qualificazione professionale e il contesto

comunitario, nazionale e interregionale di riferimento.

L'aggiornamento delle Qualifiche e del Repertorio costituisce la parte dinamica del sistema.

L'aggiornamento prospettato è finalizzato a:

- ↓ adeguare le qualifiche all'evoluzione ed ai cambiamenti dei processi lavorativi, delle competenze richieste e dei percorsi formativi;
- ↓ alimentare il sistema delle qualifiche in una prospettiva di integrazione tra istruzione, formazione professionale e mondo del lavoro;

- ↓ sviluppare la trasparenza ed il riconoscimento delle qualifiche in linea con le normative e gli orientamenti comunitari e nazionali.

L'aggiornamento può riguardare sia l'adeguamento e la manutenzione delle Qualifiche vigenti (e presenti nel Repertorio) che la generazione di nuove Qualifiche (da inserire nel Repertorio).

I due tipi di aggiornamento, di seguito delineati, richiedono processi e modalità di aggiornamento diversi.

L'adeguamento e la manutenzione delle qualifiche vigenti

L'adeguamento e la manutenzione delle qualifiche vigenti (e presenti nel Repertorio) può riguardare l'aggiornamento dei diversi aspetti della figura professionale di riferimento.

Specificamente:

- ↓ elementi identificativi: denominazione, descrizione sintetica, area professionale, profili collegati/collegabili alla figura;
- ↓ standard professionali (minimi): unità di competenza-capacità-conoscenze;

- ↓ indicazioni per la valutazione delle unità di competenza: oggetto di osservazione, indicatori, risultato atteso, modalità.

L'aggiornamento è finalizzato ad adeguare la descrizione delle qualifiche (in *primis* gli standard professionali) alle trasformazioni che, nel tempo, si verificano nel mondo del lavoro. L'attività di aggiornamento si realizza attraverso una manutenzione programmata ed ordinaria periodica.

Si procede secondo modalità consuete e consolidate (istruttorie tecniche e relative verifiche-validazioni con i soggetti sociali interessati).

Scheda descrittiva

Denominazione				
.....				
Descrizione sintetica				
.....				
Area Professionale				
.....				
Profili collegati-collegabili alla figura				
Sistema di riferimento		Denominazione		
↓		↓		
UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (essere in grado di)	CONOSCENZE (conoscere)		
.....	↓ ↓	↓ ↓		
.....	↓ ↓	↓ ↓		
INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA				
Unità di competenza	Oggetto di osservazione	Indicatori	Risultato atteso	Modalità
.....	↓

La generazione di nuove qualifiche

La generazione di nuove qualifiche da inserire nel repertorio costituisce l'oggetto di una apposita procedura: la Procedura Sorgente.

Il termine sorgente vuole richiamare la connotazione di continua generazione di nuove qualifiche e di costante aggiornamento del repertorio delle qualifiche.

La procedura prevista svolge diverse funzioni:

- ↓ predefinisce il processo operativo-esecutivo: operativamente semplice e snello;
- ↓ disciplina le modalità di controllo-regolazione: valorizzando modalità sperimentate nella costruzione del Repertorio (attività tecniche distinte dalle attività di validazione);
- ↓ assicura cooperazione-integrazione tra attori-soggetti interessati: attraverso processi di verifica-validazione coerenti con quanto definito dalle norme regionali.

Non è solo una procedura operativa.

Viene a costituire parte significativa della governance del Sistema Regionale delle Qualifiche.

La procedura si articola nelle seguenti fasi: 1 Proposizione, 2 Istruttoria, 3 Verifica, 4 Approvazione.

Sono le classiche fasi di un procedimento: fase di avvio (proposizione) - fase istruttoria (istruttoria) - fase costitutiva (verifica) - fase conclusiva (approvazione).

Esemplificazine sintetica della Procedura sorgente:

fasi	Proponente	Servizio Regionale	Commissioni CRT	Giunta Reg. Assessorato
Fase 1 PROPOSIZIONE	X	X		
Fase 2 ISTRUTTORIA	X	X		
Fase 3 VERIFICA		X	X	
Fase 4 APPROVAZIONE		X		X

La Giunta Regionale e l'Assessorato di riferimento esercitano il ruolo di indirizzo e di controllo del Sistema Regionale delle Qualifiche.

La proposizione di una nuova qualifica può essere fatta da uno qualsiasi degli attori e soggetti interessati utilizzando una modulistica appositamente predisposta.

La Procedura Sorgente è presidiata attraverso il Servizio Regionale competente, rappresentato al momento (settembre 2007) dal Servizio Formazione Professionale. Il Servizio Regionale competente in particolare:

- ↓ costituisce referente per la proposizione della nuova qualifica (esamina e valuta la proposta);
- ↓ svolge attività di istruttoria tecnica (le operazioni tecniche dirette alla definizione-descrizione della figura professionale di riferimento);
- ↓ cura le attività di verifica (programmazione e realizzazione degli incontri con soggetti sociali previsti);
- ↓ predispose i documenti finali per l'approvazione (acquisizione dei pareri e predisposizione degli atti necessari alla approvazione).

La verifica si effettua con apposite sottocommissioni espresse dalla Commissione Regionale Tripartita sulla base di incontri appositamente programmati e strutturati.

Il successivo provvedimento di approvazione è emanato dalla Giunta Regionale, sentita la Commissione Regionale Tripartita e la Conferenza Regionale per il Sistema Formativo.

7 LA QUALIFICA E LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE

Le competenze (capacità e conoscenze aggregate in Unità di Competenza) sono l'aspetto fondante e costitutivo delle qualifiche professionali regionali; esistono ed hanno valore se sono attestate, validate e socialmente riconosciute-riconoscibili.

Con la certificazione delle competenze si identifica e si attesta il patrimonio professionale individuale, consentendo alle persone, giovani e lavoratori, di valutare e progettare consapevolmente il proprio presente e futuro professionale e formativo, parte significativa dell'identità di una persona. Le competenze certificate sono ritenute certe, affidabili, credibili e spendibili nelle situazioni e nei percorsi professionali e formativi.

La certificazione delle competenze è generalmente considerata congiuntamente al tema-problema della trasparenza e del riconoscimento delle qualifiche e delle competenze, tema-problema da affrontare in un quadro di riferimento unitario, tenendo conto che si tratta di aspetti da tempo oggetto di riflessioni, di proposizioni e di orientamenti a livello comunitario e nazionale già richiamati al capitolo 1.

La trasparenza è intesa come messa in visibilità delle competenze secondo modalità e protocolli condivisi e quindi con essa si viene a disporre di informazioni affidabili nel mercato del lavoro, per la mobilità professionale, per l'accesso e la progressione in percorsi formativi.

La certificazione delle competenze, oltre a mettere in trasparenza le competenze possedute dalla persona, ne garantisce la "veridicità" attraverso una rigorosa procedura di rilascio di una attestazione ufficiale-pubblica-istituzionale e rappresenta il cosiddetto riconoscimento formale.

Esiste poi un riconoscimento sostanziale che impegna anche responsabilità di soggetti terzi rispetto a chi dà e riceve l'attestazione-certificazione e riguarda:

- ↓ il riconoscimento delle qualifiche e delle competenze nel mondo del lavoro (dove titolari del riconoscimento sono le parti sociali): le qualifiche e le competenze si innestano nei meccanismi di regolazione della domanda-offerta di lavoro, dei rapporti di lavoro, delle categorie di inquadramento, della mobilità e progressione professionale orizzontale e verticale;
- ↓ il riconoscimento delle qualifiche e delle competenze

nel sistema di istruzione e formazione professionale (articolato in sottosistemi e filiere non ancora comunicanti-integrati e dove i titolari del riconoscimento sono i diversi soggetti formativi: scuola, enti di formazione, università): le qualifiche e le competenze sono da verificare e reciprocamente accettare come crediti formativi.

La prospettiva (frequentemente evocata) è l'integrazione tra istruzione-formazione-lavoro.

L'accertamento, la validazione, la formalizzazione, la certificazione delle competenze è ritenuta, in ogni caso, condizione necessaria (anche se non sufficiente) per il riconoscimento, nella prospettiva di un quadro unitario (europeo e nazionale) e per l'integrazione di istruzione-formazione-lavoro.

Nella prospettiva delineata il "Sistema Regionale di Formalizzazione e Certificazione delle competenze" si fonda sul principio che "ogni persona ha diritto ad ottenere il riconoscimento formale e la certificazione delle competenze acquisite" e riguarda competenze riferite-riferibili agli standard professionali essenziali indicati nel Sistema Regionale delle Qualifiche.

In tal modo la qualifica professionale regionale (così come è individuata, costruita, configurata, validata) e il sistema di certificazione delle competenze predisposto:

- ↓ rendono attuabile l'esercizio del diritto ad ottenere la certificazione delle competenze acquisite e il riconoscimento formale;
- ↓ rendono attuabile l'esigenza di visibilità, trasparenza, spendibilità, affidabilità delle competenze;
- ↓ rendono possibile il riconoscimento delle competenze in termini di crediti formativi nel sistema di istruzione e formazione professionale (in base ad eventuali accordi tra le componenti del sistema);
- ↓ rendono possibile il riconoscimento delle competenze nel mondo del lavoro (con le modalità definite dalle parti sociali nell'esercizio della loro autonomia).

Data la loro rilevanza si delineano di seguito gli elementi caratterizzanti il Sistema Regionale di Formalizzazione e Certificazione delle competenze: l'oggetto di certificazione, gli standard professionali di riferimento, gli attestati rilasciati, il processo di formalizzazione e certificazione.

Gli elementi riportati costituiscono gli standard di certificazione (tanto evocati e invocati a livello nazionale e interregionale) nella Regione Emilia-Romagna.

7.1 L'oggetto di certificazione

L'oggetto di certificazione costituisce la prima dimensione da affrontare per qualsiasi costruendo sistema di certificazione, per definirlo occorre precisare che cosa si accerta, si valuta e si certifica.

Indicazioni ed esperienze in proposito hanno riguardato e riguardano generalmente il sistema di istruzione-formazione professionale che ha costituito e costituisce spesso l'unico ambito di applicazione.

Nel sistema regionale prospettato, oggetto della formalizzazione e certificazione sono le competenze comunque acquisite dalle persone, vale a dire:

- ↓ le competenze acquisite in percorsi formativi: apprese nelle situazioni e nelle esperienze di istruzione e formazione professionale (contesto di apprendimento formale);
- ↓ le competenze acquisite in percorsi professionali: apprese nelle situazioni ed esperienze lavorative e/o sociali e/o individuali (contesti di apprendimento non formali e informali).

La prospettiva innovativa è rappresentata dal fatto che ciò che si accerta e si certifica sono competenze non percorsi formativi e/o professionali e tali competenze, anche se acquisite in contesti di apprendimento diversi, hanno (concettualmente e metodologicamente) lo stesso valore ai fini della certificazione.

Certificare non solo competenze acquisite in percorsi formativi (contesto di apprendimento formale) ma anche competenze acquisite in percorsi professionali e/o sociali e/o individuali (contesti di apprendimento non formali e informali) costituisce, nel panorama nazionale, un orientamento innovativo sulla strada del sistema integrato istruzione-formazione-lavoro.

7.2 Gli standard professionali di riferimento

La validazione e certificazione delle competenze pone il problema degli standard di riferimento rispetto a cui le competenze sono accertate e valutate.

Metodologicamente non si ritiene possibile nessun accertamento-valutazione senza un riferimento (esplicito o implicito) a degli standard comunque definiti.

Senza standard si hanno solo rilevazioni e registrazioni di *curricula* personali-individuali, che richiederebbero, poi, standard di riferimento per renderli confrontabili e omogeneamente valutabili.

Gli standard di riferimento risultano necessari per garantire affidabilità-omogeneità-confrontabilità-trasparenza-riconoscibilità.

Nel sistema regionale prospettato si assumono a riferimento gli standard professionali essenziali indicati nel Sistema Regionale delle Qualifiche, in particolare: le competenze formalizzabili-certificabili sono quelle indicate e descritte come Unità di Competenza, l'accertamento delle competenze acquisite si effettua rispetto alle Unità di Competenza che costituiscono standard di riferimento.

Si può accertare qualsiasi competenza purché rapportabile ad una Unità di Competenza.

L'insieme delle Unità di Competenza indicate nel Sistema Regionale delle Qualifiche può essere considerato, dal punto di vista degli standard di riferimento, come il repertorio regionale delle competenze di riferimento.

Il repertorio è aggiornato-aggiornabile secondo le modalità in proposito previste.

7.3 Gli attestati rilasciati

La certificazione ha come esito un attestato espresso da un apposito documento.

Nel sistema regionale prospettato gli attestati rilasciabili sono:

- ↓ *Certificato di Qualifica Professionale;*
- ↓ *Certificato di Competenze;*
- ↓ *Scheda Capacità e Conoscenze.*

Ciascun documento rilasciato è un titolo professionale e formale.

È un titolo professionale e non un titolo formativo come i titoli scolastici o accademici, vale a dire che qualifica professionalmente una persona per le attività professionali esercitate-esercitabili nel mondo del lavoro.

È un titolo formale nel senso che è regolato da forme ed atti ufficiali-pubblici-istituzionali (e non ufficiosi-privatistici).

Si delineano di seguito le caratteristiche principali degli attestati rilasciati.

Certificato di Qualifica Professionale

Attesta il possesso dell'insieme delle capacità-conoscenze riferite a tutte e 4 le Unità di Competenza che compongono una qualifica professionale regionale, è rilasciato a seguito di accertamento tramite esame, è acquisibile con un atto unico relativo all'insieme delle Unità di Competenza oppure attraverso la somma di certificazioni parziali relative a singole Unità di Competenza.

Certificato di Competenze

Attesta il possesso dell'insieme delle capacità-conoscenze riferite ad una o più Unità di Competenza (non a tutte) che compongono una qualifica professionale regionale, è rilasciato a seguito di accertamento tramite esame.

Scheda Capacità e Conoscenze

Attesta il possesso di capacità e conoscenze riferite parzialmente (non interamente) a una o più Unità di Competenza. È rilasciata a seguito di accertamento tramite evidenze (prove documentali) o a seguito dell'esame, sostenuto e non

superato, per il rilascio del certificato di qualifica o di competenze.

La possibilità di acquisire la qualifica professionale attraverso la somma di certificazioni parziali risponde all'esigenza di attestare apprendimenti (parziali, non completi, non compiuti) capitalizzabili per il conseguimento del Certificato di Qualifica.

Esigenza sempre più presente ed evidente in una situazione e nella prospettiva di occupazioni flessibili e di percorsi professionali e formativi personali e differenziati.

7.4 Il processo di formalizzazione e certificazione

Il processo di certificazione è parte fondante di qualsivoglia sistema di certificazione predisposto.

Con la configurazione del processo si individuano i responsabili e i ruoli coinvolti, si definiscono le fasi e le attività da realizzare, si determinano le modalità di svolgimento.

Si viene a delineare il regolamento di attuazione della certificazione, a disciplinare le modalità di regolazione-controllo, a predefinire il procedimento esecutivo.

Le caratteristiche previste ed assunte in proposito possono conferire (o non conferire): qualità, credibilità, affidabilità, trasparenza, spendibilità, riconoscibilità agli attestati rilasciati.

Si delineano di seguito gli aspetti caratterizzanti il processo di formalizzazione e certificazione previsto.

↓ Il processo è tipicamente rivolto sia a persone inserite in un percorso formativo che prevede in esito la formalizzazione e certificazione delle competenze sia a persone con esperienza maturata in contesti professionali e/o sociali e/o individuali e con attestazioni conseguite in altri percorsi formativi. Il processo di formalizzazione-certificazione è considerato un processo distinto dal processo di formazione, riguarda l'erogazione di un servizio esigibile dal cittadino e persegue l'obiettivo di consentire ad un numero ampio e crescente di persone di vedere e vedersi attestate e certificate le proprie competenze.

↓ L'ente responsabile dell'attuazione ed erogazione del

servizio è costituito da soggetti autorizzati che, al momento (settembre 2007), sono i soggetti accreditati del sistema formativo. Possono aggiungersi (in casi e per esigenze particolari) altri enti preventivamente autorizzati dalla Regione; inoltre, in raccordo con le Amministrazioni Provinciali e in risposta a specifiche richieste di cittadini, il processo di formalizzazione e certificazione può essere attivato anche dai Centri per l'Impiego.

↓ Il processo prospettato si articola nelle seguenti fasi: Acquisizione della richiesta, Consulenza individuale, Accertamento tramite evidenze, Accertamento tramite esame, Adempimenti amministrativi. La consulenza individuale evidenzia la natura di servizio assegnata alla formalizzazione-certificazione delle competenze. Non si procede all'accertamento tramite esame senza un preliminare accertamento tramite evidenze (prove documentali).

↓ Il processo si realizza attraverso l'intervento di diversi ruoli:

- **Responsabile della Formalizzazione e Certificazione.**

Rappresenta il riferimento procedurale e organizzativo (gestore del processo) per l'attuazione dell'intero processo di formalizzazione e certificazione.

E' individuato (sulla base di requisiti predefiniti) dall'Ente attuatore-erogatore in cui opera ed è inserito in uno specifico elenco regionale (decretato e periodicamente aggiornato).

- **Esperto di Processi Valutativi.**

Rappresenta il riferimento tecnico-metodologico (esperto di metodo) per le fasi di accertamento tramite evidenze, accertamento tramite esame, consulenza individuale.

E' individuato (sulla base di requisiti predefiniti) dall'Ente erogatore in cui opera ed è inserito in uno specifico elenco regionale (decretato e periodicamente aggiornato).

- **Esperto di Area Professionale/Qualifica.**

Rappresenta il riferimento specialistico (esperto di merito) per la fasi di accertamento tramite evidenze e accertamento tramite esame.

È reclutato e selezionato a livello regionale attraverso una procedura aperta di evidenza pubblica ed è inserito in uno specifico elenco regionale (decretato e periodicamente aggiornato).

Esemplificazione sintetica del processo supportato da appositi strumenti:

fasì	Responsabile della Formalizzazione e Certificazione	Esperto di processi valutativi	Esperto di area professionale/qualifica
ACQUISIZIONE DELLA RICHIESTA	Non sono previsti al momento appositi strumenti		
CONSULENZA INDIVIDUALE		Strumenti ↓ Guida alla predisposizione del piano di accertamento ↓ Piano di accertamento ↓ Guida alla predisposizione del dossier delle evidenze da esperienze ↓ Dossier delle evidenze da percorso formativo ↓ Dossier delle evidenze da esperienze	
ACCERTAMENTO TRAMITE EVIDENZE		Strumenti ↓ Indicazioni per la predisposizione e la compilazione del documento di valutazione delle evidenze ↓ Documento di valutazione delle evidenze	
ACCERTAMENTO TRAMITE ESAME			Strumenti ↓ L'accertamento tramite esame ↓ Indicazioni per la predisposizione e compilazione del documento di valutazione della prestazione ↓ Documento di valutazione della prestazione
ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI	Modello di: ↓ Certificato di Qualifica Professionale ↓ Certificato di Competenze ↓ Scheda Capacità e Conoscenze		

Data la rilevanza del processo ai fini della affidabilità-trasparenza-riconoscimento-spendibilità degli attestati rilasciati si

delineano sinteticamente di seguito responsabilità, attività e modalità previste.

Acquisizione della richiesta

È a cura del Responsabile della formalizzazione e certificazione per le “persone inserite in un percorso formativo” o da personale dell’ente erogatore per le “persone con esperienza”.

- ↓ **Informazione alla persona sul percorso di accertamento.** Si forniscono informazioni inerenti il processo e gli attestati previsti (Certificato di Qualifica Professionale - Certificato di Competenze - Scheda Capacità e Conoscenze).
- ↓ **Prenotazione della consulenza individuale.** Per le persone inserite in un percorso formativo la consulenza è finalizzata a rendere le persone consapevoli del tipo di attestato conseguibile nel caso di interruzione del percorso formativo. Per le persone con esperienza la consulenza è finalizzata a supportare la persona nella preparazione della documentazione necessaria all’accertamento.

Consulenza individuale

È a cura dell’esperto dei processi valutativi.

- ↓ **Analisi della richiesta e dei documenti prodotti a supporto.** Per le persone inserite in un intervento formativo si esaminano le informazioni aggiornate costituenti il “Dossier delle evidenze da percorso formativo” (requisiti di accesso, crediti/debiti, progetto formativo, risultati di prove intermedie di valutazione, ecc.) predisposto dal coordinatore dell’intervento formativo. Per le persone con esperienza si esaminano i documenti presentati (*curriculum vitae*, bilancio di competenze, titoli di studio, ecc.) e si assumono ulteriori informazioni o documentazione.
- ↓ **Prefigurazione del tipo di documento di formalizzazione o certificazione cui la persona potrebbe aspirare.** Si prefigura l’attestato conseguibile con le competenze presumibilmente possedute.
- ↓ **Informazione alla persona sul tipo di documento di formalizzazione o certificazione cui potrebbe aspirare e scelta del percorso di accertamento.** Con la persona inserita in un percorso formativo si attiva una riflessione finalizzata a rimotivarla alla prosecuzione del percorso formativo.

Alla persona con esperienza, che presenta un gap di competenze, si prefigura la possibilità di partecipare ad un intervento formativo.

- ↓ **Elaborazione di un piano di accertamento (per le persone con esperienza).** Si elabora con la persona un piano per l’accertamento (evidenze da produrre, modalità di raccolta, ecc.) utilizzando un apposita “Guida alla predisposizione del piano di accertamento”.
- ↓ **Raccolta delle prove e creazione del dossier delle evidenze da esperienza (per le persone con esperienza).** Le prove sono raccolte dalla persona utilizzando una apposita “Guida alla predisposizione del dossier delle evidenze da esperienza” e sono inserite in un apposito “Dossier delle evidenze da esperienze”.

Accertamento tramite evidenze

È a cura dell’esperto di processi valutativi con l’apporto di un esperto di area professionale/qualifica di riferimento per le persone con esperienza.

Le evidenze sono prove documentali di capacità e conoscenze rapportabili agli standard professionali.

Per le persone inserite in un percorso formativo possono riguardare: verifiche realizzate durante il percorso formativo in cui sono state provate conoscenze e capacità; documentazione inerente lo *stage* (qualora previsto) che un soggetto ha esercitato in contesti lavorativo-professionali e/o in contesti di tipo associativo, ecc...

Per le persone con esperienza possono riguardare: documentazioni formali (dichiarazioni, contratti di collaborazione, auto-dichiarazioni, attestati); evidenze di *output* (campioni di prodotti-lettere verbali, report, programmi informatici ecc.); evidenze di azione (testimonianze, registrazioni audio-video, giornale di bordo, osservazione diretta).

- ↓ **Analisi dei documenti prodotti per l’accertamento:** si esaminano le evidenze (“Dossier delle evidenze da percorso formativo” - “Dossier delle evidenze da esperienza”) e si verifica l’adeguatezza rispetto agli standard di riferimento.
- ↓ **Richiesta di eventuali integrazioni:** si richiedono chiarimenti o integrazioni al coordinatore dell’intervento for-

mativo (per le “persone inserite in un percorso formativo”) o all’interessato (per le “persone con esperienza”).

- ↓ **Valutazione delle evidenze formalizzata:** si fa riferimento alle “Indicazioni per la predisposizione e compilazione del documento di valutazione delle evidenze” e si formula una valutazione riportata nel “Documento di valutazione delle evidenze” (con firma del Responsabile della Formalizzazione e certificazione).
- ↓ **Informazione alla persona sui risultati conseguiti.** *Rimando alla formalizzazione o all’esame:* si rimanda all’accertamento tramite esame (se la persona è nelle condizioni ed è disponibile) o agli adempimenti amministrativi connessi al rilascio della “Scheda Capacità e Conoscenza” (se la persona non è nelle condizioni o non è disponibile a sostenere l’esame).

Accertamento tramite esame

È a cura del Responsabile della Formalizzazione e Certificazione e della Commissione di esame.

L’esame consiste in prove pratiche (che devono riflettere una simulazione lavorativa-professionale) integrata da colloqui orali centrati sulle modalità di svolgimento delle prova stessa.

- ↓ **Istituzione della commissione d’esame.** Il Responsabile della Formalizzazione e Certificazione istituisce una Commissione composta da n.3 commissari: n.2 esterni all’ente erogatore (individuati all’interno di un apposito elenco regionale) e n.1 commissario interno (esperto dei processi valutativi). La Commissione nomina il presidente scelto tra i due commissari esterni.
- ↓ **Definizione delle prove.** Si definiscono l’oggetto della prova di esame ed i criteri di accettabilità della prestazione seguendo apposite indicazioni (“L’accertamento tramite esame”). La progettazione di dettaglio si affida al commissario interno esperto dei processi valutativi.
- ↓ **Svolgimento delle prove.** Le prove si svolgono con presenza al completo della commissione e si possono tenere in luoghi differenziati (ambiente attrezzato dell’ente erogatore o altro).
- ↓ **Valutazione prestazione.** Si fa riferimento alle “Indicazioni per la predisposizione e compilazione del docu-

mento di valutazione delle prestazione” e si esprime una valutazione (competente o non ancora competente) riportata nel “Documento di valutazione della prestazione”.

- ↓ **Redazione dei verbali.** Le informazioni sulle attività svolte sono registrati in verbali secondo un apposito formato.
- ↓ **Informazione alla persona.** L’esito è comunicato alla persona in forma individuale.

Adempimenti amministrativi

È a cura del personale dell’ente erogatore.

- ↓ **Predisposizione di: Certificato di Qualifica Professionale, Certificato di Competenze, Scheda Capacità e Conoscenze.** Si utilizzano i modelli predisposti. Alla Scheda Capacità e Conoscenze appone la firma il Responsabile della Formalizzazione e Certificazione; Al Certificato di Qualifica Professionale e al Certificato di Competenze appongono la firma il Presidente della commissione (in nome e per conto della Regione) ed il legale rappresentante dell’ente erogatore.
- ↓ **Repertoriare di: Certificato di Qualifica Professionale, Certificato di Competenze, Scheda Capacità e Conoscenze.** La Scheda di Capacità e Conoscenze non viene repertoriata se la persona ha conseguito il Certificato di Qualifica Professionale.
- ↓ **Consegna di: Certificato di Qualifica Professionale, Certificato di Competenze, Scheda Capacità e Conoscenze.** I documenti vanno ritirati nei tempi e alle condizioni previsti.

8 LA QUALIFICA E IL SISTEMA FORMATIVO

È da tutti acquisito che la formazione è un fattore strategico fondamentale per lo sviluppo economico, costituisce una leva significativa per le politiche attive del lavoro, può svolgere una funzione di anticipazione dei mutamenti del mercato del lavoro, può sviluppare adattabilità-occupabilità-identità-progressione professionale dei giovani e dei lavoratori.

Gli scenari economici, occupazionali e professionali pongono, in ogni caso, la necessità di prefigurare, oltre che attività formative prima dell'accesso al lavoro, ritorni nel sistema formativo durante e dopo periodi di lavoro.

Emerge, inoltre, in maniera sempre più evidente l'importanza della formazione su domanda individuale, da parte di chi è occupato o è in cerca di occupazione, domanda che può esprimersi in maniera molto differenziata.

Si pone e si prospetta l'esigenza di un apprendimento continuo lungo tutto l'arco della vita (*lifelong learning*).

Nello scenario delineato, e generalmente condiviso, si ritiene necessario:

- ↓ sviluppare processi formativi per competenze (e non solo per materie e contenuti): che significa porre le competenze tra gli obiettivi formativi a cui traguardare i processi di insegnamento-apprendimento;
- ↓ riconoscere le competenze (comunque e ovunque acquisite) come crediti formativi: all'interno dei diversi percorsi dell'istruzione e della formazione professionale;
- ↓ flessibilizzare l'accesso e l'offerta di formazione: per rispondere ad una utenza (giovani e lavoratori) dai percorsi professionali e formativi sempre più differenziati e per seguire l'evoluzione delle competenze richieste e possedute.

Il sistema formativo, istituzionalmente e socialmente deputato allo sviluppo e trasmissione dei saperi (teorici e pratici), viene a costituire il contesto primario per l'apprendimento di competenze (contesto di apprendimento formale).

In questa prospettiva le qualifiche professionali regionali fin qui delineate:

- ↓ sono caratterizzate da competenze che possono essere acquisite attraverso la partecipazione a percorsi formativi; la qualifica e le relative competenze sono acquisibili

da tutti, indipendentemente dalle tipologie previste di formazione e/o di utenti.

- ↓ servono per orientare, formare, valorizzare e certificare competenze utili per l'accesso e la progressione formativa; la qualifica e le relative competenze possono essere spendibili e capitalizzabili nel sistema dell'istruzione e formazione professionale.

Con riferimento alla qualifica professionale regionale, di seguito si prendono in considerazione gli aspetti al momento direttamente regolamentati e si presentano alcuni nodi e alcune problematicità presenti. Gli aspetti che si prenderanno in esame riguardano in particolare:

- ↓ gli standard formativi per i corsi a qualifica;
- ↓ il rapporto tra le Unità di Competenza e le Unità Formative;
- ↓ la qualifica e l'apprendistato professionalizzante;
- ↓ la qualifica nel sistema dell'istruzione e formazione professionale.

8.1 Gli standard formativi per i corsi di formazione a qualifica

I corsi di formazione al termine dei quali è previsto il conseguimento di una qualifica compresa nel repertorio del Sistema Regionale delle Qualifiche sono regolati dalla Regione con appositi standard formativi.

La finalità generale era l'ampliamento o il consolidamento di un'offerta formativa in cui fossero presenti corsi, per giovani e adulti, finalizzati al conseguimento di una qualifica professionale, in tal senso è stato stipulato un apposito accordo Regione-Province.

Con gli standard formativi si perseguono gli obiettivi di:

- ↓ rendere trasparenti gli elementi costitutivi dei percorsi formativi che portano a qualifica (per facilitare utilizzabilità e visibilità delle qualifiche);
- ↓ assicurare coerenza progettuale tra qualifica e percorsi formativi (per dare più valore alle qualifiche);
- ↓ rendere omogenei e comparabili gli elementi strutturali dei percorsi formativi sul territorio regionale (per regolare l'offerta e rafforzare l'identità del sistema formativo).

L'ambito di applicazione degli standard previsti è al momento:

↓ **la formazione professionale (di regolamentazione e competenza esclusiva regionale).** Le indicazioni previste si prestano, comunque, ad essere assunte a riferimento per altre tipologie formative (istruzione professionale nella fascia dell'obbligo formativo, formazione tecnica superiore, ecc.) che si svolgono in integrazione con altri soggetti formativi istituzionali (Scuola ed Università).

↓ **l'intera Qualifica (non le singole Unità di Competenza).**

Le Unità di Competenza sono assunte come obiettivi formativi e costituiscono riferimento ai fini della certificazione delle competenze.

Gli standard formativi definiscono i requisiti da rispettare nella progettazione, realizzazione e controllo delle attività formative finalizzate al conseguimento della qualifica, rappresentando sia requisiti di progettazione nelle fasi di programmazione e progettazione formativa sia requisiti di conformità nelle fasi di valutazione (ex ante - in process - ex post).

Di seguito si delineano gli aspetti caratterizzanti gli standard formativi: orientamenti generali; criteri di riferimento e offerta formativa esito di un processo di verifica e validazione con i soggetti sociali.

Orientamenti generali

Gli standard formativi sono definiti sulla base dei seguenti orientamenti generali:

↓ **assunzione degli standard professionali delle qualifiche come obiettivi formativi.** Le capacità e le conoscenze relative alle Unità di Competenza costituiscono gli obiettivi formativi dei corsi a qualifica. Non è escluso il perseguimento (all'interno del corso) anche di altri obiettivi.

↓ **assunzione della valutazione finale delle competenze acquisite e della relativa certificazione.** Si valutano e si certificano le competenze acquisite (non il corso formativo seguito) secondo quanto previsto dalla certificazione delle competenze.

↓ **assunzione del riconoscimento delle competenze già possedute (comunque e ovunque acquisite) come crediti formativi.** Ai partecipanti non viene richiesta la parte-

cipazione ai momenti del corso in cui si formano e si sviluppano le competenze riconosciute. Si promuove in tal modo la partecipazione di persone con esperienza maturata in situazioni e percorsi professionali e/o formativi e/o sociali e/o individuali.

Negli orientamenti generali è evidenziata e richiesta la funzione progettuale autonoma degli enti di formazione che quindi può esercitarsi su aspetti tipici del processo formativo:

↓ riconoscimento di crediti sulla base ed in funzione del programma previsto;

↓ obiettivi didattici rapportabili agli obiettivi formativi espressi in termini di competenze;

↓ programma formativo articolabile in moduli e/o unità formative;

↓ contenuti: temi e argomenti trattati-sviluppati (di natura teorica, pratica, applicativa, ecc.);

↓ modalità formative: lezioni, esercitazioni, simulazioni, attività individuali e di gruppo, ecc.;

↓ modalità di valutazione intermedia: le valutazioni finali si realizzano secondo le modalità previste per la certificazione delle competenze.

Data la funzione progettuale autonoma degli enti di formazione, gli standard formativi vengono a riguardare aspetti ritenuti essenziali ai fini della regolazione a livello regionale.

Rispetto agli standard formativi tradizionalmente intesi vengono presi in considerazione gli standard professionali (assunti come obiettivi formativi) e le modalità di valutazione finale (da realizzare secondo le modalità della certificazione delle competenze), mentre non vengono presi in considerazione aspetti tipici del processo formativo (contenuti, articolazione del programma, modalità formative, ecc.).

Criteri di riferimento

Altri aspetti degli standard formativi riguardano specifici criteri progettuali quali:

↓ le caratteristiche delle competenze proprie delle Qualifiche (in particolare: natura e complessità delle capacità, ampiezza e profondità delle conoscenze) che portano ad una loro distinzione in qualifiche di accesso (all'Area

Professionale di riferimento) e qualifiche di approfondimento tecnico/specializzazione (rispetto all'Area Professionale di riferimento).

- ↓ le condizioni socio-professionali degli utenti (capacità-conoscenze presumibilmente possedute, età, stato occupazionale) che hanno portato ad una segmentazione dell'utenza in: giovani che devono assolvere l'obbligo formativo, giovani che hanno concluso un percorso di istruzione-formazione, adulti occupati e/o disoccupati.
- ↓ le finalità assegnate agli interventi formativi (secondo le disposizioni e gli indirizzi di programmazione regionale) e corrispondenti alle tipologie formative: percorsi di istruzione e formazione per i giovani dai 14 ai 18 anni, formazione iniziale per adulti e formazione superiore.

Offerta formativa

Gli orientamenti generali e i criteri di riferimento assunti portano ad una apposita struttura dell'offerta formativa relativa ai corsi finalizzati al conseguimento di una qualifica.

Si prospetta al momento (settembre 2007) una struttura dell'offerta articolata in:

- ↓ corsi che sono finalizzati allo sviluppo di competenze relative a qualifiche di accesso all'Area Professionale.

Possono essere efficacemente seguiti da persone che possiedono capacità-conoscenze non specifiche rispetto all'Area Professionale. Si prevede una durata di:

- 2 cicli di 900 ore (con *stage* variabile tra il 25%-35%,) quando rivolti a giovani che devono assolvere l'obbligo formativo;
 - 600 ore (con *stage* variabile tra il 30%-40%) quando rivolto a giovani che hanno assolto l'obbligo formativo;
 - 600 ore (con *stage*-attività di laboratorio tra il 30%-40%) quando rivolti a giovani- adulti disoccupati.
- ↓ corsi finalizzati allo sviluppo di competenze relative a Qualifiche di approfondimento tecnico/specializzazione rispetto all'Area Professionale. Possono essere efficacemente seguiti da persone già in possesso di capacità-conoscenze specifiche rispetto all'Area Professionale. Si prevede una durata di:
 - 500 ore (con *stage* variabile tra il 35%-45%) quando rivolto a giovani che hanno concluso un percorso di istruzione-formazione con il conseguimento del relativo titolo finale;
 - 300 ore (con attività di pratica tra il 20%-40%) per adulti occupati e/o disoccupati.

Gli standard formativi così configurati (articolazione, durata, parte di *stage* e/o di pratica) vengono a riguardare aspetti strutturali dei corsi di formazione a qualifica.

Esemplificazione degli standard formativi relativi ad una qualifica del Repertorio regionale:

OPERATORE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE Standard relativi ai corsi finalizzati al conseguimento della Qualifica di “Operatore del servizio di distribuzione pasti e bevande”

Date le caratteristiche delle sue competenze, questa qualifica può essere ritenuta di approfondimento tecnico-specializzazione. Per assicurare il raggiungimento degli obiettivi formativi costituiti dai relativi standard professionali, è necessario che i partecipanti al corso siano in possesso di conoscenze-capacità pregresse, di norma attinenti l'area professionale, da definire in fase di progettazione e da accertare prima dell'avvio del corso.

Tali conoscenze-capacità possono essere state acquisite attraverso un percorso di formazione professionale, di istruzione o attraverso l'esperienza professionale in imprese del settore.

In ogni caso, ai partecipanti in possesso di conoscenze-capacità che corrispondono a contenuti del corso, vengono riconosciuti i relativi crediti formativi.

La qualifica può essere conseguita attraverso:

Corsi di 500 ore

Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani, non occupati, che hanno concluso un percorso di istruzione-formazione con il conseguimento del relativo titolo finale.

I corsi devono prevedere una quota di ore di stage che può oscillare dal 35 al 45% del monte ore complessivo.

Corsi di 300 ore

Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani-adulti occupati.

I corsi devono prevedere una quota di ore di formazione realizzate in stage, in laboratorio o comunque in situazioni che riproducono processi e attività che si verificano nei contesti lavorativi.

Tale quota può oscillare dal 20 al 40% del monte ore complessivo.

La durata definita è da intendersi massima: può diminuire in funzione delle caratteristiche dei partecipanti.

Non può comunque essere inferiore alle 200 ore.

Corsi di 300 ore

Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani-adulti disoccupati.

I corsi devono prevedere una quota di ore di formazione realizzate in stage, in laboratorio o comunque in situazioni che riproducono processi e attività che si verificano nei contesti lavorativi. Tale quota può oscillare dal 20 al 40% del monte ore complessivo.

La durata definita è da intendersi massima: può diminuire in funzione delle caratteristiche dei partecipanti. Non può comunque essere inferiore alle 200 ore.

8.2 Le Unità di Competenza e le Unità Formative

Nell'ambito del sistema formativo, in particolare in tema di standard formativi, possono risultare (e risultano spesso) sovrapposte e confuse le Unità di Competenza e le Unità Formative.

Gli standard formativi sono nati per progettare Unità Formative, Unità Formative Capitalizzabili, Moduli.

Il riferimento in proposito è l'impianto ISFOL (originariamente denominato "Sistema degli Standard Formativi") su cui si fondano sperimentazioni e applicazioni.

Le Unità Formative previste sono articolate in due sezioni:

- ↓ nella prima sezione si riportano: denominazione dell'unità, area di attività di riferimento, risultato atteso, attività necessarie per raggiungere il risultato, competenze necessarie per realizzare le attività (aspetti che attingono più propriamente alle Unità di Competenza).
- ↓ nella seconda sezione si riportano: obiettivi formativi, requisiti di accesso eventualmente necessari, durata del corso, contenuti formativi trattati, modalità formative, modalità di valutazione (aspetti che attingono più propriamente alle Unità Formative).

Le Unità di Competenza e le Unità Formative hanno differente natura e funzione:

- ↓ le Unità di Competenza sono standard professionali:
 - rappresentano gli elementi essenziali della figura professionale di riferimento della qualifica;
 - rappresentano le competenze (minime) necessarie a svolgere attività professionali;
 - sono aggregati di capacità e conoscenze acquisibili in situazioni e percorsi professionali e/o formativi e/o sociali e/o individuali;
 - costituiscono obiettivi formativi dei corsi al termine dei quali è previsto il conseguimento di una qualifica.
- ↓ le Unità Formative sono parti di un programma formativo:
 - trovano spiegazione-giustificazione all'interno del percorso formativo programmato;
 - si definiscono in funzione dei contenuti (teorici e/o pratici) e delle modalità di insegnamento-apprendi-

mento previsti;

- si progettano e si contestualizzano in funzione delle caratteristiche dei partecipanti e delle risorse disponibili;
- costituiscono una tecnologia formativa.

Per la loro differente natura e funzione non è pensabile un impianto pre-definito che integri Unità di Competenza e Unità Formative. Le Unità Formative attingono al sistema e al processo formativo: possono riflettere ed essere coerenti con le Unità di Competenza senza necessariamente identificarsi con queste. Le Unità Formative possono disegnarsi e comporsi in maniera differenziata per gli stessi obiettivi formativi in funzione delle differenti variabili formative specifiche di contesto (partecipanti, modalità formative, risorse, ecc.).

8.3 La qualifica e l'apprendistato professionalizzante

L'apprendistato rappresenta da molti anni, in tutti i paesi dell'Unione Europea, uno istituto rilevante nel mercato del lavoro e per il sistema formativo.

Le ultime principali disposizioni nazionali in proposito hanno ribadito, rilanciato e rinnovato l'apprendistato come uno speciale rapporto di lavoro a forte contenuto formativo.

Sono previste tre tipologie di apprendistato:

- ↓ **apprendistato per l'espletamento del diritto-dovere di istruzione e formazione.** È rivolto a giovani che abbiano raggiunto l'età minima per l'accesso al lavoro ed è finalizzato all'acquisizione di una qualifica.
- ↓ **apprendistato professionalizzante.** È rivolto ai giovani tra i 18 e i 29 anni (o ai diciassettenni in possesso di una qualifica professionale) ed è finalizzato al conseguimento di una qualificazione attraverso una formazione sul lavoro e un apprendimento tecnico-professionale.
- ↓ **apprendistato per l'acquisizione di un diploma o per percorsi di alta formazione.** È rivolto a giovani tra i 18 e i 29 anni che siano già in possesso di un titolo di studio ed è finalizzato al conseguimento di un titolo di studio di livello secondario, universitario o di alta formazione e per la specializzazione tecnica superiore.

L'articolazione prevista tiene conto delle presumibili differenze e delle diverse esigenze che i giovani possono presentare al momento dell'inserimento in situazioni lavorative: completare un ciclo di studio (primario e secondario), conseguire una qualificazione professionale, acquisire un titolo di studio di livello superiore.

Si prende, qui, in considerazione l'apprendistato professionalizzante perché l'intervento regionale è collocato nell'ambito della formazione professionale ed è esplicitamente regolamentato con apposite disposizioni attuative in stretta relazione con il Sistema Regionale delle Qualifiche.

L'apprendistato, che richiede e prospetta una situazione di apprendimento in formazione e sul lavoro, costituisce un ambito, tipico, significativo e paradigmatico di integrazione tra formazione-lavoro.

L'apprendistato professionalizzante presenta proprie specificità, in particolare:

- ↓ la regolamentazione dei profili formativi da assumere a riferimento è rimessa alle Regioni d'intesa con le associazioni dei datori e prestatori di lavoro;
- ↓ si prevede un monte ore di formazione formale, interna o esterna alla azienda, di almeno centoventi ore per anno, per la acquisizione di competenze di base e tecnico-professionali;
- ↓ si rinvia ai contratti collettivi la determinazione delle modalità di erogazione e della articolazione della formazione.

L'apprendistato professionalizzante è la forma contrattuale che più ha attirato l'attenzione da parte dei soggetti coinvolti nella regolamentazione dell'istituto, del mercato del lavoro e del sistema formativo.

È l'unica delle tre tipologie non esplicitamente finalizzata al conseguimento di un titolo di studio o di formazione, ma alla qualificazione del lavoratore da perseguire attraverso una formazione formale interna e/o esterna all'azienda.

Si ritiene che tale tipologia contrattuale prevedibilmente coinvolgerà un elevato numero di giovani, dato il target di destinatari individuato e il venir meno di altre forme contrattuali a contenuto formativo (fatto salvo l'utilizzo ancora del contratto di formazione e lavoro nelle pubbliche amministrazioni).

Gli aspetti regolamentati dell'apprendistato professionalizzante ritenuti caratterizzanti (rispetto ai temi del presente documento) e di seguito sinteticamente delineati riguardano: i profili formativi di riferimento, la formazione esterna, la formalizzazione e certificazione delle competenze.

Profili formativi di riferimento

Le qualifiche professionali regionali costituiscono il riferimento per la individuazione e definizione dei profili formativi dell'apprendistato professionalizzante in quanto corrispondono a figure professionali che, come si è già detto, caratterizzano il sistema economico-produttivo regionale, sono prospettate come comune riferimento per il mondo del lavoro e per il sistema di istruzione e formazione professionale, sono l'esito di un processo di verifica-condivisione-validazione con i soggetti sociali interessati.

Le attività professionali e formative oggetto del rapporto di apprendistato vengono pertanto riferite alle qualifiche professionali regionali.

In caso di non corrispondenza si può attivare una apposita istruttoria tecnica e relativa validazione previste per l'aggiornamento del Repertorio regionale delle Qualifiche.

In altri contesti regionali i profili formativi di riferimento sono diversamente concepiti, individuati e definiti, in particolare si rilevano: situazioni che prevedono un repertorio di profili specifici per l'apprendistato; situazioni che rimandano a repertori configurati da altri organismi istituzionali e/o di rappresentanza sociale.

Nei contratti collettivi i profili formativi di riferimento sono generalmente connotati per ruolo lavorativo e/o per categoria contrattuale di appartenenza e/o per ambito di attività, in particolare: si fa riferimento a ruoli organizzativi e/o posizioni-posti di lavoro raggruppati in gruppi-qualifiche-figure professionali-categorie-posizioni organizzative omogenei per categoria contrattuale di inquadramento; gli ambiti di attività sono diversamente indicati per area di attività-settore-area di *staff*-area di supporto esecutivo-area funzionale.

Formazione esterna

L'intervento regionale riguarda la formazione esterna realizzata da soggetti specificamente accreditati e/o autorizzati e si caratterizza per essere:

- ↓ professionalizzante: per le competenze che sviluppa assumendo a riferimento figure professionali caratterizzanti il sistema economico-produttivo regionale;
- ↓ certificabile: secondo un processo che consente l'attestazione delle competenze acquisite;
- ↓ flessibile: in termini di fruibilità e di individualizzazione dei percorsi in funzione delle esigenze e caratteristiche delle aziende e degli apprendisti.

I percorsi formativi che si prospettano sono articolati in Unità Formative autonome-autoconsistenti-complete che assumono gli standard professionali delle qualifiche regionali (le Unità di Competenza) come obiettivi formativi e che possono prevedere lo sviluppo di contenuti formativi di base e/o trasversali solo ed in quanto riferiti e rapportabili allo sviluppo di competenze tecnico-professionali.

L'offerta di formazione esterna trova espressione in un Catalogo Regionale unico costruito attraverso l'emanazione di appositi bandi.

In altri contesti regionali le situazioni sono molto differenziate, si rilevano situazioni in cui: la formazione formale può essere svolta sia all'interno che all'esterno dell'azienda; si prevedono attività formative formali sul lavoro ed in affiancamento; le competenze riguardano competenze di base e/o a carattere trasversale e/o a carattere professionalizzante e/o culturali e/o scientifiche.

Nei contratti collettivi l'attenzione è posta sulla formazione formale interna o esterna (contesto formativo di apprendimento).

In particolare si rilevano situazioni in cui: la formazione formale può essere erogata all'interno e/o all'esterno dell'azienda; la formazione riguarda generalmente competenze di base e/o trasversali (competenze relazionali, organizzazione ed economia, rapporto di lavoro, sicurezza, ecc.); le competenze tecnico-professionali indicate sono spesso trasversali a profili molto eterogenei.

Sono assenti riferimenti alle condizioni e modalità di eserci-

zio delle attività professionali da svolgere (contesto lavorativo di apprendimento).

Formalizzazione e certificazione delle competenze

A tutti gli apprendisti è data l'opportunità di avere formalizzate e certificate le competenze acquisite.

Anche gli apprendisti che hanno seguito un'attività formativa non riferita all'offerta formativa esterna proposta dai soggetti formativi accreditati-autorizzati possono richiedere di avere formalizzate e certificate le competenze.

Il processo di formalizzazione-certificazione delle competenze si caratterizza per essere:

- ↓ realizzato da soggetti accreditati;
- ↓ relativo a competenze comunque e ovunque acquisite;
- ↓ comune, nelle modalità realizzative, nei soggetti, negli strumenti e nei risultati, a tutti gli apprendisti che ne fanno richiesta;
- ↓ produttivo di esiti registrabili nel libretto formativo personale.

La partecipazione al processo di Formalizzazione e Certificazione delle competenze può consentire all'apprendista l'acquisizione di:

- ↓ **Certificato di Qualifica Professionale:** che attesta il possesso dell'insieme delle capacità-conoscenze riferite a tutte le Unità di Competenza che compongono una qualifica professionale regionale.
- ↓ **Certificato di Competenze:** che attesta il possesso dell'insieme delle capacità-conoscenze riferite ad una o più Unità di Competenza (non a tutte) che compongono una qualifica professionale regionale.
- ↓ **Scheda Conoscenze e Capacità:** che attesta il possesso di capacità e conoscenze riferite parzialmente (non interamente) a una o più Unità di Competenza.

In altri contesti regionali le situazioni sono varie.

In particolare si rilevano situazioni in cui; la certificazione riguarda la certificazione della formazione; le competenze sono attestate dal *tutor*; il datore di lavoro rilascia certificazione della formazione interna; le aziende certificano la formazione di propria competenza; l'acquisizione delle co-

noscenze e delle competenze è accertata da Centri territoriali per l'impiego.

Nei contratti collettivi la certificazione delle competenze trova scarsa attenzione.

In particolare si rilevano situazioni in cui: non ci sono riferimenti alla certificazione di competenze acquisite; la certificazione riguarda generalmente la formazione erogata; la formazione interna è attestata da una dichiarazione dell'azienda.

8.4 La qualifica nel sistema di istruzione e formazione professionale

La relazione tra qualifica e percorsi di apprendimento rappresenta un tratto costitutivo e caratterizzante il sistema regionale delle qualifiche proprio in quanto la qualifica professionale regionale attesta competenze comunque e ovunque apprese: in situazioni e contesti formativi e/o professionali e/o sociali e individuali.

Collocare la qualifica all'interno dei sistemi istituzionalmente deputati allo sviluppo degli apprendimenti (contesto di apprendimento formale) pone immediatamente la questione della relazione tra la qualifica e l'ordinamento scolastico-formativo-universitario.

L'ordinamento scolastico-formativo-universitario complessivo è in continua revisione, ci sono disposizioni normative non ancora attuative, risultano ancora controverse le competenze (esclusive e/o concorrenti) tra Stato e Regioni.

Sulla collocazione della qualifica professionale regionale nell'ordinamento complessivo sono al momento possibili solo delle ipotesi generali.

L'ipotesi che qui si ritiene di proporre alla riflessione è di considerare come ambito prioritario per la formazione delle competenze delle qualifiche il sistema di istruzione e formazione a prevalente missione-vocazione professionalizzante.

In tale ambito, considerando i contesti di apprendimento al momento operanti, si ipotizza di far ricadere:

- ↓ l'istruzione professionale;
- ↓ la formazione professionale;
- ↓ le attività formative di alternanza (scuola-lavoro) e per

l'apprendistato;

- ↓ la formazione tecnica superiore.

La configurazione ipotizzata prescinde dalle competenze istituzionali-amministrative in proposito vigenti, tiene conto che l'ordinamento scolastico-formativo-universitario complessivo contempla anche percorsi a differente-multipla finalità (come quelli dei licei e dell'università) assume che i diversi sistemi, distinti per natura e finalità, sono da ritenersi di pari dignità culturale, formativa e di riconoscimento sociale e per questo sono ipotizzabili integrazioni e passaggi tra i diversi sistemi (e sottosistemi) attraverso il riconoscimento di crediti formativi e/o apposite passerelle formative.

Nella configurazione delineata le qualifiche professionali regionali sono formabili tipicamente e propriamente nei percorsi a finalità prevalentemente professionalizzante, ma possono essere formate anche con attività integrate con il sistema licei e dell'università.

Le qualifiche professionali regionali sono, in ogni caso, assegnate attraverso un processo distinto e indipendente dal luogo-contesto-sottosistema di apprendimento e sono certificate da enti appositamente accreditati.

9 LA QUALIFICA E IL MONDO DEL LAVORO

Oltre che nel sistema formativo le competenze si apprendono e si costruiscono anche nel mondo del lavoro attraverso situazioni e percorsi professionali (contesto di apprendimento non formale); inoltre, è nel mondo del lavoro che si definiscono le condizioni di utilizzo e i valori di scambio delle competenze.

Le risorse umane ed il loro patrimonio di competenze costituiscono il capitale umano e professionale che si ritiene essere il vero fattore competitivo delle imprese e delle organizzazioni.

Si richiedono persone dotate di competenze, risulta e risulterà sempre più necessario considerare le competenze oggetto di apprendimento continuo durante l'intero arco della vita professionale (lifelong learning), aumenta progressivamente il numero delle persone che sono chiamate ad investire sulle proprie competenze e ad essere "imprenditori" delle proprie competenze.

È una situazione-prospettiva che riguarda (quasi) tutti:

- ↓ gli operatori, i tecnici e i manager della piccola e della grande impresa, del piccolo e grande ente della pubblica amministrazione;
- ↓ gli artigiani, i commercianti, i piccoli imprenditori;
- ↓ gli apprendisti, i lavoratori "somministrati-ex interinali", a tempo determinato, a tempo parziale, i "collaboratori a progetto", gli stagisti, i borsisti, i contrattisti;
- ↓ i lavoratori della "conoscenza" che operano dentro e fuori dalle aziende, le "partite Iva", i lavoratori autonomi, i liberi professionisti;
- ↓ gli sportivi, gli artisti, i cantanti, i ballerini, gli operatori del grande e del piccolo "schermo".

Le qualifiche professionali regionali servono per rilevare, produrre e valorizzare competenze utili per l'inserimento, la mobilità e lo sviluppo professionale delle persone nel mondo del lavoro.

Si delineano di seguito le utilità-potenzialità che le qualifiche professionali regionali presentano in tema di:

- ↓ informazione e orientamento professionale;
- ↓ incontro domanda-offerta di lavoro;
- ↓ analisi dei fabbisogni professionali e formativi;
- ↓ valorizzazione professionale.

9.1 L'informazione e l'orientamento professionale

Le attività di informazione e orientamento professionale costituiscono un servizio di base per il lavoro.

I giovani e i lavoratori esprimono innanzitutto l'esigenza di disporre di informazioni: sulle attività professionali esercitate ed esercitabili, sulle competenze richieste oggi e nel futuro prossimo, sui percorsi professionali possibili e praticabili, sui corsi e percorsi di formazione esistenti e frequentabili. Esprimono soprattutto l'esigenza di un orientamento professionale.

Si tratta, in questo caso, di analizzare le esperienze professionali e/o formative e/o sociali e/o individuali, ricostruire le competenze professionali possedute (comunque e ovunque acquisite), tener conto delle competenze professionali richieste (riferimento necessario per rendere possibile la spendibilità delle competenze individuali), aiutare a far emergere interessi e attitudini personali, prefigurare le attività professionali praticabili.

In particolare si tratta di rafforzare la capacità di decisioni consapevoli sul percorso professionale e formativo da intraprendere.

Le qualifiche professionali regionali prospettate possono costituire una prima "mappa geografica" affidabile per informare e orientare: corrispondono a figure professionali collocate in aree professionali, presenti-identificabili nel mondo del lavoro, innovative per le competenze che presentano.

9.2 L'incontro domanda-offerta di lavoro

Non è facile far incontrare la domanda e l'offerta di lavoro, in particolare la domanda e l'offerta di lavoro qualificato.

Le imprese e le organizzazioni non sanno spesso prevedere, indicare e descrivere quantitativamente né qualitativamente le figure e le competenze professionali di cui hanno o avranno bisogno.

La domanda (delle imprese-organizzazioni) quando si esprime è generalmente riferita a situazioni contingenti, suscetti-

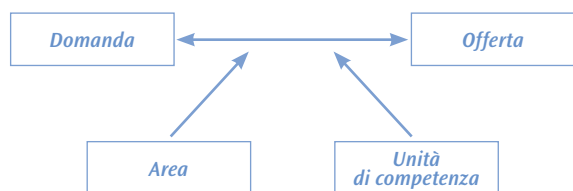
bili di cambiamento-variazioni di segno opposto anche nel brevissimo periodo.

Le persone (i giovani, i lavoratori/trici) non sanno spesso indicare e descrivere le proprie esperienze professionali e formative e le competenze possedute,

L'offerta (delle persone) quando si esprime riflette orientamenti influenzati da diverse agenzie di socializzazione (famiglia, amici, colleghi, mass media, scuola, ecc.) o estremamente diversificati (data la varietà di capacità, possibilità, aspirazioni e motivazioni dei singoli individui).

Le informazioni, poi, non sono facili da raccogliere e da codificare: si adoperano spesso linguaggi differenti, che rendono spesso incomprensibile e inintelligibile qualsiasi dato, informazione e comunicazione.

Le qualifiche professionali regionali prospettate utilizzano riferimenti (Area Professionale) che possono ampliare le opportunità di incontro domanda-offerta e si fondano su dimensioni (Unità di Competenza) che possono connotare e qualificare la domanda-offerta.



La domanda-offerta è connotabile in termini di Area Professionale di appartenenza (e non solo per settori-comparti-distretti-filiere-aziende) e di unità di competenza di riferimento (aggregato di capacità e conoscenze necessarie a svolgere insieme di attività).

9.3 L'analisi dei fabbisogni professionali e formativi

Conoscere i fabbisogni professionali e formativi è tra gli obiettivi costanti e prioritari delle politiche nazionali, degli enti locali, delle parti sociali e delle strutture pubbliche e private che erogano servizi per il lavoro e la formazione.

L'analisi dei fabbisogni professionali e formativi può consentire di: analizzare sistemi professionali per interpretare e valutare bisogni e domande; programmare e progettare l'offerta formativa anche in situazioni di mercato del lavoro ad alta turbolenza; orientare interventi sul mercato del lavoro finalizzati alla professionalizzazione e all'occupazione. Diverse (e controverse) sono le dimensioni teoriche, metodologiche ed operative implicate nell'analisi del fabbisogno professionale e formativo.

In qualunque modo comunque la si voglia effettuare, l'analisi dei fabbisogni è diretta a rilevare e valutare:

↓ **Il fabbisogno professionale:** di quali figure c'è bisogno; È necessario preliminarmente individuare e descrivere le figure professionali rispetto a cui chiedere e valutare domande e bisogni.

↓ **Il fabbisogno formativo:** quali competenze occorre formare e sviluppare. Senza l'individuazione delle competenze qualsiasi rilevazione del fabbisogno può risultare poco utilizzabile.

Le qualifiche professionali regionali prospettate possono costituire riferimento per analizzare-valutare i fabbisogni: corrispondono a figure professionali caratterizzanti il sistema economico-produttivo, collocate in aree professionali, espresse in termini di competenze utili ad operare su processi evoluti e tecnologicamente avanzati.

9.4 La valorizzazione professionale

Le competenze presenti nelle imprese e nelle organizzazioni non sono solo un attributo del sistema economico-tecnico-organizzativo, poggiano sul lavoro delle persone e sono anche e soprattutto un attributo del sistema professionale.

Se le imprese e le organizzazioni esprimono competenze è perché le persone (chi più e chi meno) mettono in campo a tutti i livelli prestazioni e comportamenti professionali diretti a fare bene e responsabilmente la propria parte; realizzare adeguatamente i processi lavorativi in cui si è inseriti; adattare in continuo le attività al mutare degli eventi esterni ed interni; assorbire, controllare e regolare imprevisti e problemi; operare per obiettivi e verifica dei risultati; migliorare l'uso e l'efficienza delle risorse; adeguare, sviluppare e innovare prodotti e processi.

Nel lavoro si mettono in campo competenze che riflettono capacità cognitive e attuative (capacità analitiche-diagnostiche-attuative) e saperi professionali (conoscenze teoriche-metodologiche-contestuali).

Si mettono in campo anche capacità relazionali (verso gli utenti-clienti interni ed esterni) e caratteristiche motivazionali-valoriali (identità professionale, cooperazione, partecipazione).

È un patrimonio che si alimenta progressivamente attraverso un apprendimento continuo.

Le qualifiche professionali regionali prospettate possono costituire riferimento per verificare e valorizzare (e non disperdere) il patrimonio individuale di competenze accumulato e accumulabile: prevedono un processo di certificazione delle competenze che è predisposto per validare esperienze maturate in contesti professionali.



GLOSSARIO

(definizioni chiave utilizzate nel testo)

↓ **AREA PROFESSIONALE:** è un insieme famiglia di “figure professionali”, operanti a diversi livelli di professionalità e/o ambiti di specializzazione, omogenee per macroprocessi lavorativi di riferimento e per “competenze professionali” di base.

↓ **ATTIVITÀ (professionali):** sono azioni finalizzate ad un risultato.

Possono riguardare

- attività di “trasformazione”: finalizzate alla realizzazione ed erogazione diretta di specifici output-prodotti-servizi
- attività di “regolazione e controllo”: finalizzate a regolare il processo e ad assicurare integrazione tra attività e processi diversi
- attività di “mantenimento e sviluppo”: finalizzate a ripristinare, adeguare, sviluppare prodotti/servizi metodologie-risorse dei processi.

↓ **CAPACITÀ:** riguardano i processi cognitivi ed attuativi da agire nell’attività professionale.

Possono riguardare:

- capacità “analitiche”: relative alla selezione-assunzione degli elementi della situazione professionale;
- capacità “diagnostiche”: relative alla comprensione-valutazione delle attività professionali da realizzare;
- capacità “attuative”: relative alla trasformazione-realizzazione di risultati professionali

↓ **COMPETENZE PROFESSIONALI:** sono insieme integrato di capacità e conoscenze necessarie ed agite per esercitare efficacemente attività professionali

↓ **CONOSCENZE:** riguardano i saperi professionali di riferimento dell’attività professionale.

Possono riguardare:

- conoscenze “teoriche”: relative agli ambiti e contenuti disciplinari così come sono normalmente codificati e strutturati;
- conoscenze “metodologiche”: tecniche-strumenti-modalità di esercizio dell’attività professionale;
- conoscenze “contestuali”: relative al contesto organizzativo tipico in cui si esercita l’attività professionale e al connesso ambiente di riferimento.

↓ **FIGURA PROFESSIONALE:** è un insieme di ruoli lavorativi operanti su processi lavorativi simili e connotati da competenze professionali omogenee (conoscenze-capacità) ed è costituita da unità di competenza.

↓ **PROCESSO LAVORATIVO:** è un insieme di attività svolte per la realizzazione di risultati/output finalizzati alla produzione ed erogazione di un prodotto/servizio.

↓ **QUALIFICA PROFESSIONALE REGIONALE:** è un titolo professionale e formale attribuito alla persona, certifica il possesso di competenze comunque e ovunque acquisite, è assegnata da un processo regolamentato dalla Regione, è acquisibile attraverso un atto unico o la somma di certificazioni parziali.

↓ **RUOLO LAVORATIVO:** riguarda le attività svolte da una persona viste nella funzione che hanno (processo lavorativo e risultati), nelle relazioni che si costituiscono (interazioni con altri ruoli), nelle aspettative che si determinano (comportamenti attesi ed aspettative soggettive).

↓ **STANDARD PROFESSIONALI (minimi):** apprestano gli elementi essenziali connotativi della figura professionale e le principali competenze professionali (minime) necessarie a svolgere le relative attività professionali.

↓ **UNITA’ di COMPETENZA:** è un aggregato di capacità e conoscenze necessarie a svolgere insieme di attività professionali che producono un risultato osservabile e valutabile.

Riferimenti normativi regionali

Riferimenti generali

- ↓ **LR 12/2003** - Norme per l'uguaglianza delle opportunità di accesso al sapere, per ognuno e per tutto l'arco della vita, attraverso il rafforzamento dell'istruzione e della formazione professionale, anche in integrazione tra loro";
- ↓ **LR 17/2005** - Norme per la promozione dell'occupazione, della qualità, sicurezza e regolarità del lavoro

Riferimenti specifici

qualifiche e standard formativi

- ↓ **Delibera GR 936/04** - Orientamenti, metodologia e struttura per la definizione del sistema regionale delle qualifiche
 - All. A - *Il Sistema Regionale delle Qualifiche - Orientamenti, metodologia, struttura*
- ↓ **Delibera GR 2212/04** - Approvazione delle qualifiche professionali in attuazione dell'art. 32, comma 1, lettera c della LR 12/03
 - All. A - *Repertorio delle qualifiche professionali regionali*
 - All. B - *Schede descrittive delle qualifiche professionali*
- ↓ **Delibera GR 265/05** - Approvazione degli standard dell'offerta formativa a qualifica e revisione di alcune tipologie d'azione di cui alla delibera GR 177/03
 - All. A - *Standard formativi del sistema regionale delle qualifiche - Orientamenti, metodologia e struttura*
 - All. B - *Standard formativi del sistema regionale delle qualifiche - Schede monografiche per Area Professionale*
 - All. C - *Il sistema regionale della formazione regolamentata*
 - All. D - *Revisione di alcune tipologie di azione di cui alla DGR 177/03*
 - All. E - *Proposta di integrazione del repertorio delle qualifiche professionali di cui alla DGR 2214/04*
- ↓ **Delibera GR 788/05** - Approvazione delle qualifiche pro-

fessionali e dei relativi standard formativi di cui alle deliberazioni di GR 2212/04 e 265/05

- All. A - *Aggiornamento del repertorio delle qualifiche regionali per Area Professionale*
- All. B - *Standard professionali e formativi del sistema regionale delle qualifiche - Schede descrittive delle qualifiche afferenti le 7 aree professionali indagate*
- ↓ **Delibera GR 1476/05** - Approvazione delle qualifiche professionali e dei relativi standard formativi
 - All. A - *Aggiornamento del repertorio delle qualifiche regionali per Area Professionale*
 - All. B - *Standard professionali e formativi del sistema regionale delle qualifiche - Schede descrittive delle qualifiche afferenti le 12 aree professionali indagate*
- ↓ **Delibera GR 2166/05** - Aspetti generali e articolazione della procedura sorgente nel sistema regionale delle qualifiche
 - All. 1 - *La procedura sorgente nel sistema regionale delle qualifiche - Aspetti generali e articolazione*
- ↓ **Determinazione 9137/06** - Adozione della modulistica necessaria per la proposta e l'istruttoria di nuove qualifiche di cui alla delibera GR 2166/05
 - All. 1 - *La procedura sorgente nel sistema regionale delle qualifiche - Modulistica*
- ↓ **Delibera GR 1719/06** - Approvazione delle qualifiche professionali e dei relativi standard formativi
 - All. A - *Aggiornamento del repertorio delle qualifiche regionali per Area Professionale*
 - All. B - *Standard professionali e formativi del sistema regionale delle qualifiche - Schede descrittive delle qualifiche afferenti le 8 aree professionali indagate*
- ↓ **Delibera GR 335/07** - Approvazione di nuova qualifica professionale per operatore tecnico subacqueo, ai sensi della delibera di GR 2166/05
 - All. A - *Aggiornamento del repertorio delle qualifiche regionali per Area Professionale*
 - All. B - *Scheda descrittiva della qualifica afferente l'Area Professionale indagata*
- ↓ **Delibera GR 1347/07** - Approvazione di nuove qualifiche per Tecnico nella programmazione di interventi faunistico-ambientali e per Operatore della Sicurezza di Beni e Persone, ai sensi della delibera di G.R. 2166/05.
 - All. A - *Aggiornamento del repertorio delle qualifiche*

regionali per Area Professionale

- *All. B - Standard professionali e formativi del sistema regionale delle qualifiche - Schede descrittive delle qualifiche afferenti le 2 aree professionali indagate*

certificazione delle competenze

↓ **Delibera GR 1434/05** - Orientamenti, metodologia e struttura per la definizione del sistema di formalizzazione e certificazione delle competenze

- *All. A - Il sistema regionale di formalizzazione e certificazione delle competenze*

↓ **Delibera GR 530/06** - Il sistema regionale di formalizzazione e certificazione delle competenze

- *All. A - La formalizzazione e certificazione delle competenze*
- *All. B - Ruoli professionali previsti per l'erogazione del servizio di formalizzazione e certificazione delle competenze*
- *All. C - Documenti rilasciati in esito al processo di formalizzazione e certificazione delle competenze*
- *All. D - Guide di supporto al processo di formalizzazione e certificazione delle competenze*

↓ **Delibera GR 841/06** - Adozione di procedure di evidenza pubblica e approvazione di modalità e requisiti per il reclutamento dei ruoli professionali di cui all'Allegato B della delibera di GR 530/06

- *All. 1 - Avviso per la presentazione di candidature per i ruoli professionali di 'Responsabile della formalizzazione e certificazione delle competenze' e di 'Esperto dei processi valutativi'*
- *All. 2 - Avviso per la presentazione di candidature per 'Esperto di Area Professionale/qualifica'*

↓ **Determinazione 9419/07** - Approvazione degli elenchi dei 'Responsabili della formalizzazione e certificazione delle competenze', degli 'Esperti di processi valutativi' e degli 'Esperti di Area Professionale/qualifica' in attuazione della delibera di Giunta Regionale n. 841 del 19/06/06

- *All. 1 - Elenco Responsabili della formalizzazione e certificazione delle competenze validati*
- *All. 2 - Elenco Responsabili della formalizzazione e certificazione delle competenze non validati e rinun-*

ciatari

- *All. 3 - Elenco Esperti dei processi valutativi validati*
- *All. 4 - Elenco Esperti dei processi valutativi non validati e rinunciatari*
- *All. 5 - Elenco Esperti di Area Professionale/qualifica validati*
- *All. 6 - Elenco Esperti di Area Professionale/qualifica non validati*
- *All. 7 - Elenco Esperti di Area Professionale/qualifica non ammessi alla validazione*

apprendistato

↓ **Delibera GR 1256/05** - Aspetti formativi dell'apprendistato professionalizzante di cui alla LR 17/05

↓ **Delibera GR 2183/05** - Aspetti formativi dell'apprendistato di cui alla LR 17/05

- *Allegato - Interventi in attuazione delle norme sull'apprendistato*

↓ **Delibera GR 236/06** - Attuazione delle norme di apprendistato di cui alla LR 17/05

- *Allegato - La formazione degli apprendisti in Emilia-Romagna*