



Regione  
Lombardia

**“QUADRO REGIONALE DEGLI  
STANDARD PROFESSIONALI”  
SEZIONE COMPETENZE TRASVERSALI**

## INFORMAZIONI SULLE COMPETENZE

Si tratta di competenze tecnico-professionali trasversali relativi alle aree:

- sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale;
- qualità;
- organizzazione aziendale e principi economici in contesti produttivi di beni e servizi;
- relazioni interpersonali e comunicazione all'interno dei contesti lavorativi;
- disciplina del rapporto di lavoro.

## COMPETENZE, CONOSCENZE, ABILITÀ

### COMPETENZA

Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente

#### Conoscenze

D.Lgs. 81/2008  
Dispositivi di protezione individuale e collettiva  
Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio  
Normativa ambientale e fattori di inquinamento  
Nozioni di primo soccorso  
Segnali di divieto e prescrizioni correlate

#### Abilità

Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione  
Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone  
Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici delle lavorazioni del settore  
Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale  
Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza  
Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva  
Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza

### COMPETENZA

Operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa

#### Conoscenze

Direttive e normative sulla qualità di settore  
Principi ed elementi di base di un sistema qualità  
Procedure attinenti al sistema qualità  
Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti  
Strumenti informativi di implementazione del sistema qualità

#### Abilità

Applicare gli elementi di base di un sistema per la gestione della qualità  
Applicare procedure e istruzioni operative attinenti al sistema qualità previsti nella struttura organizzativa di appartenenza  
Utilizzare modelli, schemi o schede precostituiti di documentazione delle attività svolte e dei risultati ai fini della implementazione del sistema qualità  
Impiegare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti

## COMPETENZA

Operare nel rispetto del modello organizzativo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze funzionali e produttive

### Conoscenze

Classificazione delle aziende  
Elementi di microeconomia  
Elementi di economia aziendale  
Elementi di organizzazione del lavoro  
Elementi di organizzazione aziendale

### Abilità

Applicare procedure e istruzioni operative definite dalla struttura organizzativa di appartenenza  
Attivare le funzioni e i processi della struttura organizzativa per il perseguimento dei propri compiti/obiettivi  
Applicare i concetti di efficienza, efficacia e produttività nello svolgimento dei propri compiti/obiettivi

## COMPETENZA

Relazionarsi in un contesto lavorativo organizzato, riconoscendo e gestendo le eventuali criticità nei rapporti professionali

### Conoscenze

Principi della comunicazione  
Modalità e tipologie di comunicazione efficace  
Elementi di comunicazione interpersonale  
Tecniche di ascolto attivo  
Tecniche di comportamento assertive  
Tecniche di negoziazione

### Abilità

Applicare le tecniche per la gestione del processo comunicativo all'interno di una struttura organizzata  
Attivare le tecniche per la gestione delle relazioni interpersonali all'interno di una struttura organizzata  
Applicare le tecniche per l'analisi e la risoluzione di conflitti

## COMPETENZA

Operare nel rispetto dei diritti e dei doveri in capo al lavoratore e al datore di lavoro previsti dalla normativa e dal contratto di lavoro

### Conoscenze

Elementi di diritto del lavoro  
Elementi di diritto sindacale  
Elementi di contrattualistica del lavoro  
Elementi di legislazione del lavoro

### Abilità

Applicare gli elementi di base per la lettura della busta paga  
Applicare gli elementi di base per l'esercizio dei diritti individuali, collettivi e sindacali  
Applicare i doveri di osservanza e di diligenza nell'esercizio delle mansioni assegnate dal datore di lavoro