



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