

# **Criteria metodologici e regole descrittive per la definizione degli elementi di professionalità del Quadro Regionale degli Standard Professionali**

## **Linee guida**

### **1. IL QUADRO REGIONALE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI**

#### 1.1. NATURA E FINALITÀ

Il *Quadro Regionale degli Standard Professionali (QRSP)*, previsto dalle “Indicazioni regionali per l’offerta formativa in materia di istruzione e formazione professionale - PARTE SECONDA Standard minimi dell’offerta di IFP” approvate con DGR 13 febbraio 2008, n. 8/6563, definisce e classifica l’insieme dei *profili professionali*, declinati in *competenze*, caratteristici ed operanti nel mondo del lavoro lombardo.

La definizione del Quadro risponde a diverse finalità, essenziali alla reciproca connessione ed al funzionamento dei sistemi educativo e del lavoro, in rapporto alla centralità della *risorsa umana* ed a supporto dello sviluppo delle competenze e dei livelli di qualificazione lungo tutto l’arco della vita, quale obiettivo strategico comune alle imprese, ai lavoratori e alle Istituzioni educative e Formative.

In generale il QRSP garantisce il superamento della frammentarietà e della molteplicità dei riferimenti, definendo il *linguaggio comune* tra mondo dell’impresa e della formazione e per tutti gli operatori dei sistemi (Regionali, Provinciali, dei Servizi per il Lavoro e Formativi), in modo da rendere possibile l’erogazione dei servizi e soprattutto la loro fruizione e la spendibilità delle competenze da parte dei cittadini-lavoratori.

Nello specifico, gli standard professionali costituiscono il riferimento imprescindibile ed univoco per:

- la progettazione dell’offerta formativa in termini di competenze, per i percorsi di Formazione Continua, Permanente e di Specializzazione e dei percorsi in apprendistato -, a garanzia della coerenza tra i contenuti tecnico professionali sviluppati e le richieste del mondo del lavoro;
- la definizione dei contenuti della certificazione, indipendentemente dai contesti di acquisizione (scuola, formazione, lavoro o tempo libero), per la loro registrazione sugli Attestati di competenza e sul Libretto Formativo del Cittadino, a garanzia del loro carattere univoco, della loro riconoscibilità e trasferibilità;
- le azioni ed i servizi di orientamento e di incrocio domanda-offerta di lavoro, perché vengano adottati gli stessi parametri e contenuti, senza equivoci e fraintendimenti.

In coerenza con l’obiettivo generale assegnato dalla UE e comune anche al nostro Paese di definire un riferimento standard minimo per la trasparenza di titoli e delle qualificazioni (Qualification Framework), gli standard professionali del QRSP assumono l’impianto proposto da EQF, basato sul concetto di risultati di “apprendimento” in termini di *competenze*, *conoscenze* ed *abilità*, riferimento fondamentale ed imprescindibile anche degli standard formativi, garantendone così lo stretto raccordo.

Il QRSP è inoltre coerente con il Quadro degli Standard professionali in via di implementazione a livello nazionale, sia per quanto concerne il modello (regole descrittive-costruttive e architettura del profilo professionale), sia per quanto concerne i contenuti (competenze), in modo tale da assicurare la reciproca traducibilità tra sistema regionale e sistema nazionale.

I Profili e le competenze del QRSP non definiscono “professioni regolamentate”, il cui esercizio, cioè, trova regolamentazione in sede di legislazione nazionale. In tal senso i profili professionali relativi alle “professioni” di norma non compaiono nel QRSP. Fanno eccezione alcuni profili che possono tendenzialmente costituire oggetto di interventi di Formazione Continua o di Specializzazione, la cui frequenza e l’ottenimento del relativo certificato, comunque, non abilitano di per sé all’esercizio della professione.

## 1.2. RUOLO DEI SOGGETTI ISTITUZIONALI E TERRITORIALI

Il QRSP della Lombardia è elaborato e validato, nei suoi contenuti, *direttamente* dal tessuto produttivo nelle proprie forme di rappresentanza e dalle Associazioni di operatori, sulla base di criteri di definizione e aggiornamento essenziali, attraverso il ricorso ad una piattaforma ed a strumenti informatici e nella logica della “comunità di pratiche”. Ciò al fine di garantire da un lato efficienza e semplificazione delle procedure, dall’altro, soprattutto, il carattere di condivisione sociale dello standard. Il raccordo e l’aggiornamento del QRSP al *Quadro nazionale* degli standard professionali, sia a livello di contenuto, sia a livello metodologico, è direttamente assicurato dalla Regione.

Il modello adottato implica la massima responsabilizzazione delle parti sociali, con un ruolo qualificato di definizione delle regole e di controllo del rispetto delle stesse e di coerenza delle proposte da parte della Regione.

## 1.3. STRUTTURA E MODELLO

Il QRSP è costituito da:

- a) un *modello* di definizione e descrizione degli elementi standard di professionalità;
- b) un insieme di *contenuti*, in termini di profili e competenze;
- c) *procedure* di implementazione e di aggiornamento.

Il modello concerne l’insieme di *regole* e di *indicazioni metodologiche* per la individuazione, descrizione e costruzione degli elementi di professionalità, in termini di competenze; tali regole sono definite dalla *Regione*, in modo da garantire la coerenza di tutti i prodotti tra loro, in rapporto ai parametri europei ed al sistema nazionale degli Standard.

Il contenuto, sulla base delle regole, viene direttamente definito e costantemente mantenuto dalle Parti sociali e dagli operatori del sistema lombardo. In fase di avvio e di prima attuazione viene adottato un primo set di profili e competenze, in riferimento alla banca dati del repertorio del MLPS denominato “Thesaurus” raggruppati per settori-macroaree derivanti da un adattamento/semplificazione di ATECO 2001, internamente articolati in competenze e risorse del soggetto. Tale impianto dovrà essere progressivamente arricchito in rapporto sia alle specificità territoriali sia alla definizione del Quadro nazionale, assumendo nel tempo anche una diversa configurazione.

Le procedure si riferiscono al ruolo dei *soggetti proponenti e decisori* ed alle *modalità* attraverso cui è possibile definire e mantenere il Quadro: chi accede; come accedere; tempi e modalità di inserimento e validazione delle proposte.

## 2. ELEMENTI CATEGORIALI E LESSICALI DI RIFERIMENTO

### 2.1. STANDARD PROFESSIONALE

Gli **Standard Professionali** sono l'insieme delle "specifiche" che definiscono l'ambito della "professionalità", riconducibili ad una analisi dei processi lavorativi, a criteri di definizione di figure "a banda larga" e di profili ed incentrate sulla dimensione della competenza, ovvero della risorsa umana.

## 2.2. PROFILO PROFESSIONALE

**Figura / Profilo professionale:** descrivono un mestiere in termini di competenze necessarie al presidio dei processi di lavoro, definite in rapporto ad output riconoscibili e relativi a compiti / aree di responsabilità professionale.

La **Figura professionale** è delimitata / descritta a "banda larga", in grado cioè di rappresentare situazioni professionali valide in molteplici e diversi contesti organizzativi ed a livello nazionale, evitando eccessivi specialismi relativi a particolari organizzazioni del lavoro e/o dei sistemi territoriali.

Il **Profilo professionale** rappresenta la descrizione delle figura ad un livello maggiore di dettaglio, nei termini di *declinazione* rispetto alle diverse *modalità organizzative* e/o alle *specificità / caratterizzazioni territoriali* del mondo del lavoro.

Ogni Figura o Profilo professionale costituisce un *aggregato autoconsistente* di competenze, declinate in rapporto alle aree di attività più significative che la figura/profilo deve presidiare.

In rapporto alla convenzione adottata nei recenti Accordi in sede nazionale di definire come "Figura" lo Standard professionale a livello di sistema Paese e come "Profilo" la sua declinazione a livello regionale, il QRSP della Regione Lombardia designa ogni aggregato autoconsistente di competenze unicamente con il termine di **Profilo professionale**.

Tra Figura (nazionale) e Profilo (regionale) non esiste un rapporto gerarchico preconstituito e rigido, bensì flessibile ed evolutivo: nel tempo un Profilo può costituirsi come Figura o concorrere alla sua ridefinizione. A tale scopo tra i due viene assicurata omogeneità di architettura e di regole descrittive-costruttive.

Il Profilo professionale non va identificato e confuso con la dimensione del *Profilo contrattuale* o del *Profilo formativo*. Pur intrattenendo la dimensione professionale, contrattuale e formativa evidenti connessioni ed aree di sovrapposizione, non è possibile realizzare tra loro, né dal punto di vista metodologico, né da quello effettuale, una perfetta identificazione. Esse rispondono comunque a diverse finalità e logiche costruttive:

- a) il **profilo professionale** rappresenta una descrizione del lavoro, connessa e riferita alla dimensione organizzativa e declinata fondamentalmente nei termini della professionalità (competenze) del soggetto, finalizzata a sostenere la pluralità di processi relativi alla progettazione formativa, alla certificazione delle competenze, alla lettura dei fabbisogni, all'incontro tra domanda e offerta, al supporto alle transizioni lavorative e formative (orientamento);
- b) il **profilo contrattuale**, pur contenendo elementi descrittivi del lavoro (prevalentemente in termini di collocazione organizzativa), circoscrive lo stesso in rapporto alla dimensione del contratto della categoria, secondo logiche (anche di carattere "storico") e unità di misura (ampiezza) diverse da quelle della descrizione della professionalità agita dalla persona;
- c) il **profilo formativo** rappresenta la descrizione, in termini di competenze, degli esiti di un percorso / intervento formativo; come tale assume quale riferimento il profilo e le competenze professionali, traducendole in obiettivi formativi, articolandole ed integrandole - eventualmente anche con dimensioni culturali di base e con caratterizzazioni di individualizzazione - in rapporto al risultato formativo complessivo atteso.

### 2.3. PROCESSI, ATTIVITA' E COMPETENZE

Le **competenze** denotano la mobilitazione dinamica e articolata da parte del soggetto di un insieme di risorse necessarie per gestire e presidiare una o più aree di attività al fine di conseguire un determinato risultato lavorativo (output) in termini di qualità e nel rispetto dei parametri attesi.

Esse

- a) sono *identificate* a partire da un'analisi del processo di lavoro, nelle sue principali articolazioni per aree di attività, definite in rapporto ai risultati (prodotti o servizi) maggiormente significativi / cruciali;
- b) *descrivono* la "professionalità" del soggetto, esprimendo un punto di vista diverso (anche se non separato) da quello dell'organizzazione o della specializzazione del lavoro.

Mentre i **processi / (aree di) attività** riflettono la prospettiva organizzativa, caratterizzata da una sequenziazione "procedurale" dei diversi aggregati di compiti, visti in modo "oggettivo" - ovvero in assenza di un agente umano che li assuma e li realizzi -, le **competenze** sono intese come rappresentazione del lavoro *nella prospettiva del soggetto* che lo realizza, attraverso l'investimento "cognitivo" che esso deve sviluppare per interpretare contestualmente / presidiare le attività, in modo da far sì che la propria *performance* sia utile non solo e tanto in sé, ma rispetto agli altri agenti, diversamente specializzati, ed agli obiettivi comuni.

I processi di lavoro e le competenze costituiscono modalità differenti, ma fra loro integrate di rappresentazione del lavoro:

- prospettiva di *funzione* (rappresentazione in termini di processi / attività);
- prospettiva di *"professionalità"* (rappresentazione in termini di competenze).

Fra processi/attività e competenze non vi è né conflitto, né coincidenza: vi è interconnessione e dialettica aperta, come tra specializzazione ed integrazione. Le competenze introducono infatti una modalità di rappresentazione più rispondente alle attuali evoluzioni del contesto produttivo e della società della conoscenza, meno settoriale e più rivolta alla messa in valore del contributo individuale che il singolo lavoratore può portare al processo produttivo. Nelle competenze emerge:

- il livello di "interpretazione" (cognitivo) / di qualità del risultato;
- il lato "strategico" o di presidio della complessità / dell'organizzazione delle relazioni;
- il lato che può anche essere trasferito in altri contesti, ovvero diversamente ri-contestualizzato.

In tal senso costituiscono un *aggregato auto-consistente*, dotato di specifica *identità*, descritto in termini di *performance* lavorativa e con riferimento alle *risorse (conoscenze e abilità)* il cui possesso è necessario ai fini dell'ottenimento della stessa.

La natura di oggetto internamente coerente e auto consistente delle competenze le rende *oggetto di certificazione*.

### 2.4. CONOCENZE E ABILITA'

Le **abilità** costituiscono una dimensione di carattere applicativo, sia che si tratti di abilità operative in senso stretto (ad es. "uso di strumenti di officina"), sia che si tratti di abilità relazionali (ad es. "applicare tecniche di ascolto attivo") o di abilità cognitive ("applicare tecniche diagnostiche"). Le abilità concernono l'essere in grado di utilizzare specifici strumenti operativi (procedimenti, tecniche, metodi, tecnologie ecc.) per la realizzazione di un compito. Traducono in atto una procedura formalizzata. Attengono al saper fare.

Le **conoscenze** denotano prevalentemente l'avvenuta acquisizione/memorizzazione di un contenuto (fatti, concetti, regole, teorie, ecc); fanno riferimento alla padronanza mentale, formale, di per sé astratta

dall'operatività. Atteggono al sapere.

### 3. REGOLE DESCRITTIVE / COSTRUTTIVE

L'insieme di regole descrittive e costruttive di seguito specificate si riferiscono alla definizione dei nuovi elementi di professionalità, ulteriori a quanto già codificato nell'ambito del primo set di profili e competenze di riferimento. Tali regole possono inoltre subire integrazioni e correzioni in rapporto alle definizioni di carattere metodologico e di architettura dello standard nazionale.

#### 3.1. IDENTIFICAZIONE DEGLI ELEMENTI DI PROFESSIONALITÀ

L'identificazione e descrizione delle competenze non può prescindere dalla modalità "storica" di rappresentazione del lavoro per processi lavorativi ed articolati per aree di attività, quale elemento essenziale di *riferimento*. L'analisi dei processi non costituisce tuttavia il criterio esaustivo e di elaborazione della competenza.

L'istanza di favorire l'adattabilità e la mobilità professionale, attraverso la valorizzazione degli apprendimenti già acquisiti, in una logica di qualificazione per capitalizzazione, nonché di accrescere il valore di scambio delle singole competenze acquisite, attraverso l'allargamento del loro ambito di spendibilità, comporta inoltre anche la possibilità che più profili possano condividere una o più competenze fra loro.

L'istanza di interconnessione dinamica tra quadro regionale e quadro nazionale richiede che gli elementi definiti e validati in sede nazionale (in termini sia di competenze che di suoi elementi costitutivi: abilità e conoscenze) vengano inseriti nel QRSP e necessariamente utilizzati (se congrui) per la definizione dei nuovi elementi di professionalità.

Nell'identificazione e definizione delle competenze, costituenti un profilo professionale, occorre pertanto attenersi ai seguenti **criteri**:

- a. riferimento alla rappresentazione del lavoro per *processi*;
- b. salvaguardia, a livello di delimitazione e descrizione, del carattere autonomo e distinto della competenza;
- c. comunalità di competenze tra profili diversi, sia a livello *verticale* (di progressione nell'ambito dello stesso settore), sia a livello *orizzontale* (di area e tra aree diverse);
- d. assunzione degli elementi (competenze, abilità e conoscenze) già definiti a livello nazionale.

#### 3.2. REGOLE COSTRUTTIVE

Sulla base dei criteri indicati, in fase di elaborazione dei nuovi elementi di professionalità occorre adottare le seguenti **regole costruttive**:

1. il riferimento al processo di lavoro è metodologico e propedeutico all'individuazione delle competenze, e non deve tradursi in una definizione della dimensione delle "attività" nell'ambito della descrizione e costruzione delle competenze, bensì trovare collocazione nella descrizione del profilo;
2. carattere distintivo del profilo: la descrizione del profilo è realizzata attraverso la sua delimitazione di carattere funzionale, per aree di attività distintive, che in linea di principio non ricorrono in più profili e definite in rapporto ai risultati (prodotti o servizi) maggiormente significativi / cruciali;
3. lo "spazio" della competenza deve essere delimitato a partire dalle risorse soggettive implicate e non in termini di attività svolte;
4. nella descrizione delle competenze è necessario e sufficiente il riferimento alle conoscenze e alle abilità;
5. tra processi e competenze non esiste un rapporto di mera reciprocità o equivalenza/specularità: ad uno stesso processo / area di attività possono corrispondere più competenze e viceversa, una stessa competenza può incidere su più processi, fatta salva la rappresentazione complessiva (o "somma") del lavoro / output finale;

6. per la ricerca di comunalità di competenze tra profili diversi, i processi devono essere riletti attraverso il ricorso ad un modello di “meta-processi” derivante dalla catena del valore, che prevede i seguenti livelli:
  - “core process” (processi specificamente legati alla concezione ed alla produzione dei beni/servizi dell’organizzazione in cui opera il profilo);
  - “gestione del cliente” (processi rivolti alla attivazione ed alla gestione delle diverse tipologie di relazioni fra l’organizzazione ed il suo sistema-cliente);
  - “strategia e pianificazione” (processi di indirizzo dell’organizzazione, relativi alla presa di decisioni generali circo il suo comportamento verso i mercati ed i fattori produttivi);
  - “processi di supporto e gestione delle esternalità” (processi rivolti a creare e mantenere le dotazioni di risorse necessarie al funzionamento degli altri processi, con particolare riferimento alle interazioni con i soggetti esterni).
7. le comunalità possono essere sia orizzontali (finalizzate a valorizzare gli elementi di trasversalità che accomunano profili caratterizzati da pari livello di complessità organizzativa, ma insistenti aree e processi diversi) sia verticali (finalizzate a mettere in valore l’integrazione organizzativa verticale fra profili che insistono sullo stesso processo lavorativo ma con livelli di competenza distinti per complessità, al di là delle relazioni gerarchiche);
8. va posto un limite alla presenza nei singoli profili di competenze comuni, in modo da mantenere la chiara distinzione fra i profili stessi;
9. occorre utilizzare sempre, in via prioritaria, gli elementi di professionalità (competenza; abilità e conoscenza) già definiti e validati a livello nazionale e regionale, introducendo nuovi elementi solo nel caso di effettiva necessità.

Tali regole permettono:

- di evitare il rischio di *ridondanze* descrittive o di *isomorfismo* tra processi/attività e competenze (con la conseguenza che quest’ultima non sia un “oggetto” *effettivamente distinto/distinguibile* dai processi, come nel caso, ad esempio: processo = “lavare i capelli”; competenza = “essere in grado di lavare i capelli”);
- di individuare le *comunalità*, e conseguentemente le condizioni di *trasferibilità* delle competenze anche fra profili professionali diversi;
- di assicurare l’*interconnessione tra sistema nazionale e regionale*.

### 3.3. REGOLE DESCRITTIVE

#### **PROFILO**

*ogni profilo è caratterizzato attraverso lo specifico delle proprie attività distintive, che pertanto, in linea di principio, non ricorrono in più profili*

denominazione: inserire la denominazione del Profilo

classificazioni: inserire i riferimenti e le corrispondenze con i repertori ISTAT, ATECO, ISCO-88, aggiornati (NUP, ATECO 2007)

descrizione

esprimere in forma sintetica l’insieme di aree attività distintive che definiscono il perimetro organizzativo del Profilo, le ragioni d’essere nei contesti lavorativi, i risultati che deve assicurare/produrre, le principali responsabilità assegnate, ecc.

aggiungere ulteriori specificazioni o informazioni, relativamente a:

- *elementi di contesto:* riferimenti *giuridici* (leggi e/o normative che riguardano direttamente il profilo professionale e che costituiscono un riferimento essenziale) ed a *contesti lavorativi* (informazioni significative relativamente ad ambito/i di riferimento - grandi imprese/PMI, pubblico/privato -, collocazione/i organizzativa/e, modalità di esercizio del lavoro - livello di autonomia, lavoro individuale o di gruppo, orari/ritmi di lavoro, ambiente di lavoro, ecc.);

- *requisiti preferenziali*: riferimento a eventuali titoli di studio considerati preferenziali per l'accesso alla professione e/o specifici prerequisiti legati alla conoscenza dell'inglese o di una lingua straniera e l'uso del Pacchetto Office e/o della Posta elettronica. [NB: laddove la conoscenza di una lingua straniera e/o l'uso di Office o della posta elettronica costituiscono aspetti chiave della professione - si pensi per le lingue ai traduttori, interpreti, hostess, ecc - andranno inseriti come singoli elementi nelle competenze];
- *requisiti obbligatori*: eventuali prerequisiti formali, cioè obbligatori ai fini dell'esistenza del profilo, formativi (titoli di studio, abilitazioni, patentini, ...) o esperienziali (esercizio di pratica professionale vincolante l'accesso al ruolo,...).

parametri: descrizione max 1200 caratteri  
 elementi di contesto max 3000 caratteri  
 requisiti preferenziali max 1000 caratteri  
 requisiti obbligatori max 1000 caratteri

## COMPETENZA

Denominazione: proposizione non scomponibile in ulteriori "competenze" e non riducibile ad attività o abilità molecolari, ovvero con grado di analiticità medio: deve esplicitare una *rappresentazione performativa dell'azione* che il soggetto mette in campo in rapporto alla *gestione/governo* di uno o più ambiti di processo lavorativo, ricorrendo preferibilmente a verbi che maggiormente esprimono il *presidio della complessità* (quali ad es.: organizzare, valutare, progettare, ecc.) ed evitando forme descrittive che di fatto riproducono in modo speculare e ridondante la dimensione delle attività.

sintassi: verbo all'infinito + complemento oggetto + eventuale indicazione sintetica del livello di autonomia del soggetto e delle caratteristiche essenziali del contesto in cui è esercitata.

Ad esempio: *Conservare le materie prime, i semilavorati e gli alimenti cucinati; Gestire le attività amministrativo/contabili nell'ambito di un esercizio commerciale di piccole dimensioni; Predisporre le materie prime ed i semilavorati in funzione degli usi previsti.*

parametro: il limite del numero di competenze caratterizzanti il profilo è stabilito nella misura minima di 3 e massima di 8.

**NB: le competenze i Profili della prima banca dati del QRSP prevedono la sola denominazione; se previsto in sede nazionale, oltre alla denominazione occorrerà procedere alla loro declinazione descrittiva articolata**

## ABILITA'

*esprimono una risorsa applicabile a più contesti o situazioni ed acquisita dal soggetto attraverso "esercizio"; sono di diverso tipo (cognitive, tecnico-professionali/operative, relazionali, ecc.) e possono ricorrere in competenze diverse*

descrizione / costruzione: descrivere il lato tecnico/pratico per l'esercizio della competenza evidenziando, laddove possibile, le tecniche/metodologie o le operazioni necessarie e significativi dal punto di vista strategico rispetto all'ottenimento dell'output; utilizzare verbi e locuzioni che pongono in evidenza tale connotazione (ad es: Applicare metodologie / procedure / tecniche...; utilizzare materiali / prodotti / dispositivi...; applicare principi / protocolli / criteri...; ecc.); per ogni competenza indicare da 4 a 8 abilità;

sintassi: forma della proposizione semplice, con verbo all'infinito + complemento oggetto

Ad esempio: *Utilizzare attrezzi per il taglio capelli; Applicare principi di termodinamica; Applicare procedure di monitoraggio punti vendita*

parametro: individuare solo le abilità essenziali: max 8 per competenza.

## CONOSCENZE

si distinguono dalle abilità per il loro carattere non “operazionale”, applicativo; possono ricorrere in competenze diverse

criterio descrittivo / sintassi / esempi: descrivere il lato teorico per l'esercizio della competenza evidenziando i saperi necessari e significativi dal punto di vista strategico rispetto all'ottenimento dell'output; le conoscenze sono elementi atomici e sono espresse attraverso *sostantivi*; nel caso di conoscenza ampia e approfondita di una disciplina indicare la denominazione specifica, come: “Anatomia”; “Marketing”; “Inglese”; ecc; altrimenti utilizzare una locuzione, quale “elementi/tecniche/processi di..; prodotti per...”; è possibile stabilire convenzioni (come ad es: “elementi di... è uguale a “nozioni di...” e significa un sapere generale, approssimativo, minimo; “principi di...” va usato solo quando significa leggi, fondamenti di una disciplina scientifica; ecc.)

in molti casi sono sottese o implicate nell'abilità (es. *applicare le procedure HACCP* all'interno di un laboratorio sottende il fatto che il soggetto tenuto ad applicarle le conosca); in tali casi, al fine di evitare ridondanze, si propone di non evidenziarle;

parametro: individuare solo le conoscenze essenziali: max 8 per competenza.