

BANDO 2014 “VOUCHER SPERIMENTALE LEVA CIVICA REGIONALE”

Profili, competenze, conoscenze e abilità distinti per settore di impiego

SETTORE SERVIZI SOCIALI

PROFILO

[16 .4] Animatore sociale

COMPETENZE

- Realizzare interventi di animazione sociale

CONOSCENZE

- Educazione sanitaria
- Elementi di pedagogia
- Elementi di pedagogia interculturale
- Elementi di psicologia
- Metodi e didattiche delle attività motorie
- Sociologia dei processi culturali e comunicativi
- Tecniche del teatro educativo e sociale
- Tecniche di animazione
- Tecniche educative

ABILITÀ

- Applicare metodi di gestione di luoghi di aggregazione
- Applicare metodi di presa in carico della relazione educativa
- Applicare metodi di prevenzione del disagio giovanile
- Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza
- Applicare tecniche di animazione in ambito sociale
- Applicare tecniche di animazione in ambito socio-educativo
- Applicare tecniche di animazione per il tempo libero
- Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro
- Applicare tecniche di educazione motoria
- Applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo
- Applicare tecniche di progettazione educativa per definire interventi socio-educativi
- Utilizzare strumenti per l'animazione

SETTORE BIBLIOTECA

PROFILO

[18.21] Bibliotecario

COMPETENZE

- Effettuare la gestione delle operazioni di prestito libri e assimilati

CONOSCENZE:

- Archivistica, bibliografia e biblioteconomia
- Normativa in materia di biblioteche e archivi
- Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)
- Sistemi bibliotecari
- Sistemi informativi per la gestione delle biblioteche

ABILITÀ

- Applicare procedure per la gestione del prestito bibliotecario
- Applicare tecniche di consultazione di banche dati documentali
- Applicare tecniche di ricerca bibliografica
- Utilizzare software per la gestione di biblioteche

SETTORE AMBIENTE/PROTEZIONE CIVILE

PROFILO

[17.4] Tecnico informazione ambientale

COMPETENZE

- effettuare l'erogazione di informazioni sulle tematiche ambientali

CONOSCENZE

- Comunicazione multimediale
- Elementi di comunicazione pubblica
- Elementi di ecologia
- Legislazione in materia di tutela ambientale
- Normativa ambientale regionale, nazionale e comunitaria sulla gestione dei rifiuti e degli scarichi civili e produttivi
- Normativa sull'organizzazione di eventi in spazi pubblici
- Principi di sviluppo sostenibile
- Processi industriali del ciclo di gestione dei rifiuti
- Sistemi di raccolta, stoccaggio e smaltimento rifiuti
- Tecnologie per la comunicazione
- Tipologia di classificazione e composizione dei rifiuti (urbani e assimilati, speciali, pericolosi, tossici e nocivi)

ABILITÀ

- Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione
- Applicare metodologie per la definizione delle caratteristiche di eventi di comunicazione
- Applicare modalità di coordinamento del lavoro
- Applicare modalità di selezione delle informazioni
- Applicare modalità di verifica delle informazioni
- Applicare tecniche di comunicazione interpersonale
- Applicare tecniche di interazione col cliente
- Applicare tecniche di realizzazione materiale didattico e informativo
- Applicare tecniche di redazione documentale

PROFILO

[17.11] Pianificatore dell'emergenza

COMPETENZE

- individuare e definire le procedure di emergenza generiche e specifiche

CONOSCENZE

- Normativa specifica e generale, nazionale ed internazionale
- Tecniche di comunicazione in emergenza
- Tecniche e processi di pianificazione dell'emergenza

ABILITÀ

- Applicare metodologie di lavorare in team
- Capacità sintesi e di semplificazione del linguaggio per la facile comprensione dei contenuti del da parte di utenti finali non-tecnici
- Gestire rapporti tecnico-istituzionali
- Utilizzare tecniche di comunicazione efficace
- Utilizzare tecniche di mediazione
- Utilizzare tecniche di stesura del piano di emergenza

SETTORE SPORTELLI AL PUBBLICO/ANAGRAFE

PROFILO

[27.2] Addetto alla comunicazione al pubblico

COMPETENZE

- effettuare la gestione del sistema di informazione di un servizio pubblico

CONOSCENZE

- Elementi di comunicazione interna
- Elementi di comunicazione pubblica

- Evoluzione normativa e riforma della P.A
- Normativa in materia di comunicazione pubblica
- Normativa in materia di tutela della Privacy
- Principi della comunicazione attraverso stampa
- Principi della comunicazione con le nuove tecnologie

ABILITÀ

- Applicare modalità di verifica delle informazioni
- Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza
- Applicare tecniche di comunicazione in contesti interculturali
- Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)
- Applicare tecniche di scrittura

COMPETENZE

- fornire assistenza ai bisogni/attese del cliente-utente

CONOSCENZE

- Elementi di customer care
- Elementi di teoria della comunicazione
- Principi di Customer Satisfaction

ABILITÀ

- Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente
- Applicare procedure di gestione reclami
- Applicare tecniche di accoglienza della clientela
- Applicare tecniche di ascolto attivo
- Applicare tecniche di comunicazione interpersonale
- Applicare tecniche di comunicazione telefonica
- Utilizzare software gestionali per l'interrogazione di banche dati
- Utilizzare software gestione attività di call center

AMMINISTRAZIONE/RAGIONERIA

PROFILO

[23.2] Operatore d'ufficio

COMPETENZE

- gestire le comunicazioni in entrata ed uscita (posta e protocollo)

CONOSCENZE

- Funzionalità e caratteristiche del centralino
- Sistemi di archiviazione dati
- Tecniche per il back up dei dati

ABILITÀ

- Applicare procedure di archiviazione
- Applicare procedure di protocollazione documenti
- Applicare procedure di registrazione documenti contabili
- Applicare tecniche di predisposizione mailing list
- Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico
- Utilizzare lo scanner
- Utilizzare modalità di smistamento della posta
- Utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi)
- Utilizzare stampanti professionali
- Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice)

COMPETENZE

- redigere testi lettere commerciali

CONOSCENZE

- Elementi di amministrazione aziendale
- Elementi di organizzazione aziendale
- Lingua italiana
- Lingua italiana
- Norme redazionali della corrispondenza commerciale

ABILITÀ

- Applicare tecniche di scrittura di testi commerciali
- Utilizzare software elaborazione testi (Word o analoghi)
- Utilizzare software gestione amministrativa
- Utilizzare stampanti professionali
- Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice)