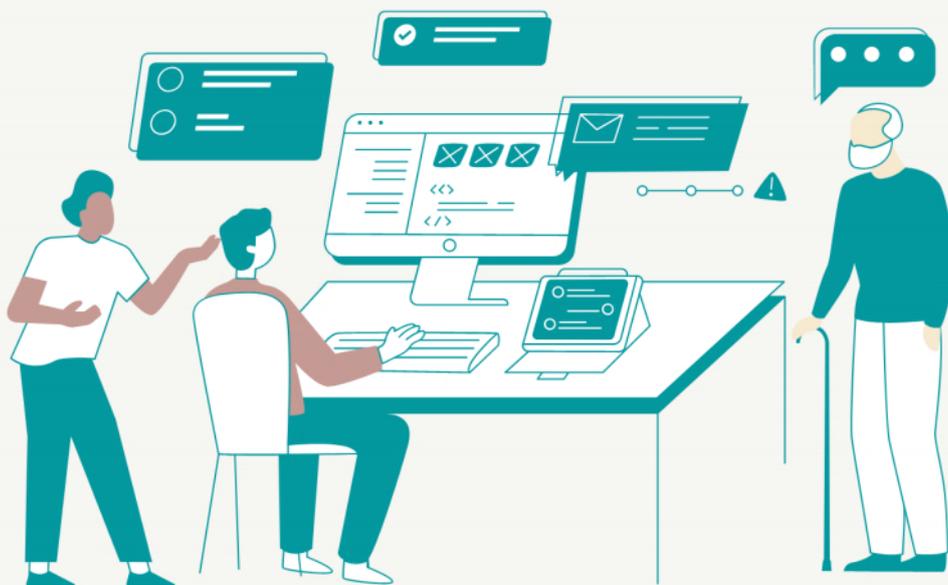




REPOSITORY OF SKILLS OF PROFESSIONALS WORKING IN THE DESK RECEPTION IN LIFELONG CAREER GUIDANCE CENTRES



Co-funded by
the European Union

Project Number: 2021-1-FR01-KA220-VET-7E6DEEF6



Repository delle competenze per i professionisti che
lavorano allo sportello di accoglienza dei centri di
orientamento professionale permanente



Contenuti

Introduzione.....	5
1.1. Metodologia.....	5
1.2. Definizione del ruolo dell'addetto all'accoglienza nei centri di orientamento professionale permanente	6
1.3. Servizi	10
2. Competenze dei professionisti che lavorano allo sportello di accoglienza dei centri di orientamento professionale permanente	12
2.1. Competenze di servizio alla clientela.....	12
2.1.1. Capacità di gestione dei visitatori	12
2.1.2. Capacità di gestione delle informazioni.....	14
2.2. Competenze amministrative.....	14
2.3. Competenze tecniche e digitali.....	15
2.4. Competenze trasversali	17
2.4.1. Competenze trasversali secondo il livello EQF	17
2.4.2. Altre competenze trasversali definite attraverso il sondaggio.....	19
2.5. Competenze complementari	21

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono essere ritenute responsabili di tali opinioni.

Introduzione

1.1. Metodologia

Il progetto Desk Reset si focalizza sull'aggiornamento degli addetti alla reception dei centri di orientamento permanente e, più nello specifico, dei membri della rete Cité des Métiers, attraverso la formazione e la validazione delle competenze. L'obiettivo primario di questo progetto è sviluppare le competenze di questi professionisti e fornire loro gli strumenti necessari per adattarsi al contesto post-pandemico. La pandemia di Covid-19 ha avuto un impatto significativo sulle attività quotidiane dei centri di orientamento permanente e sulle aspettative degli utenti. In questo contesto, è fondamentale fornire un servizio di alta qualità allo sportello di accoglienza dei centri di orientamento per soddisfare le esigenze degli utenti. In senso più ampio, l'obiettivo del progetto è quello di aumentare la conoscenza e la consapevolezza tra gli stakeholder europei riguardo al ruolo fondamentale dell'addetto all'accoglienza nei centri di orientamento permanente.

Questo documento è il primo risultato del PR2: repository delle competenze e quadro di validazione non formale. Il repository delle competenze per i professionisti che lavorano allo sportello di accoglienza dei centri di orientamento permanente è stato sviluppato sulla base di una metodologia di ricerca in tre fasi con un approccio partecipativo, e i risultati sono stati convalidati da 82 professionisti.

La prima fase della ricerca consisteva in un sondaggio con 38 professionisti europei addetti allo sportello di accoglienza condotto dal Réseau International des Cités des métiers (RICDM) nel maggio 2021, prima dell'inizio del progetto, come valutazione preliminare delle esigenze. Secondo questo primo sondaggio, il 68% degli intervistati ritiene che il ruolo dell'addetto alla reception sia importante tanto quanto gli altri servizi dei centri di orientamento permanente. Ha inoltre evidenziato che l'accesso degli utenti ai servizi e alle risorse più appropriate dipendeva soprattutto dalla qualità delle capacità di orientamento degli operatori dell'accoglienza.

La seconda fase della metodologia di ricerca consisteva nella conduzione di interviste semi-strutturate con i dirigenti e i rappresentanti delle risorse umane dei centri di orientamento permanente. Le interviste sono state di tipo qualitativo e hanno permesso ai partner di raccogliere informazioni approfondite sulle pratiche attuali nei centri di orientamento e sugli aspetti specifici della professione di addetti alla reception, come descritto dai professionisti del settore.

La terza fase della metodologia di ricerca prevedeva un questionario online fornito da IDEC e tradotto in tutte le lingue dei partner. Il questionario è stato distribuito tramite [Google](#)

Aggiornamento, scambio di conoscenze e formazione degli addetti all'accoglienza nell'orientamento professionale permanente

Numero del progetto: 2021-1-FR01-KA220-VET-7E6DEEF6

[Forms](#) agli addetti alla reception di ogni Paese partner. Oltre alla metodologia di ricerca in tre fasi, è stata condotta una ricerca documentale per identificare le risorse europee che potrebbero essere utilizzate per definire un profilo professionale europeo, nonché i servizi e le competenze ad esso associate.

1.2. Definizione del ruolo dell'addetto all'accoglienza nei centri di orientamento professionale permanente

Il profilo professionale di un addetto all'accoglienza nei centri di orientamento professionale permanente è stato definito sulla base di tre componenti chiave. La prima componente riguarda la definizione generale della professione di addetto all'accoglienza, mentre la seconda si riferisce ai servizi specifici che questi operatori forniscono nell'ambito del loro ruolo all'interno del centro di orientamento. La terza componente riguarda invece i nuovi servizi digitali che sono stati aggiunti in risposta alla pandemia di COVID-19. Queste tre componenti sono state combinate per definire il profilo professionale europeo aggiornato di un addetto all'accoglienza nei centri di orientamento professionale permanente.

Il CEDEFOP classifica l'occupazione degli addetti all'accoglienza nella categoria degli addetti alla clientela e, più specificamente, degli addetti all'informazione della clientela. Il servizio alla clientela è l'attività principale di questo ruolo e, secondo il Job Monitor di Eurofound, *"le tre mansioni e competenze chiave degli addetti alla clientela sono il servizio e l'assistenza, l'uso delle TIC e la raccolta e la valutazione delle informazioni"*. Secondo la classificazione europea delle competenze e delle professioni (ESCO), gli addetti all'accoglienza sono *"responsabili dell'area di accoglienza di un'azienda. Rispondono al telefono, accolgono gli ospiti, trasmettono informazioni, rispondono alle richieste e istruiscono i visitatori. Sono il primo punto di contatto per i clienti e le clienti"*.

Secondo le descrizioni delle mansioni di vari Paesi dell'UE, *"l'addetto all'accoglienza è un impiegato di supporto amministrativo che ha il compito di svolgere mansioni generali di supporto amministrativo e impiegatizio, compresa la gestione dello sportello di accoglienza"* ed *"è una posizione che interagisce con tutti i dipartimenti aziendali, i contatti esterni e il call center. Pertanto, l'addetto all'accoglienza è un dipendente in grado di svolgere più compiti e di coordinare efficacemente le richieste in arrivo"*.

¹ <https://www.cedefop.europa.eu/en/data-insights/customer-clerks-skills-opportunities-and-challenges-2019-update>

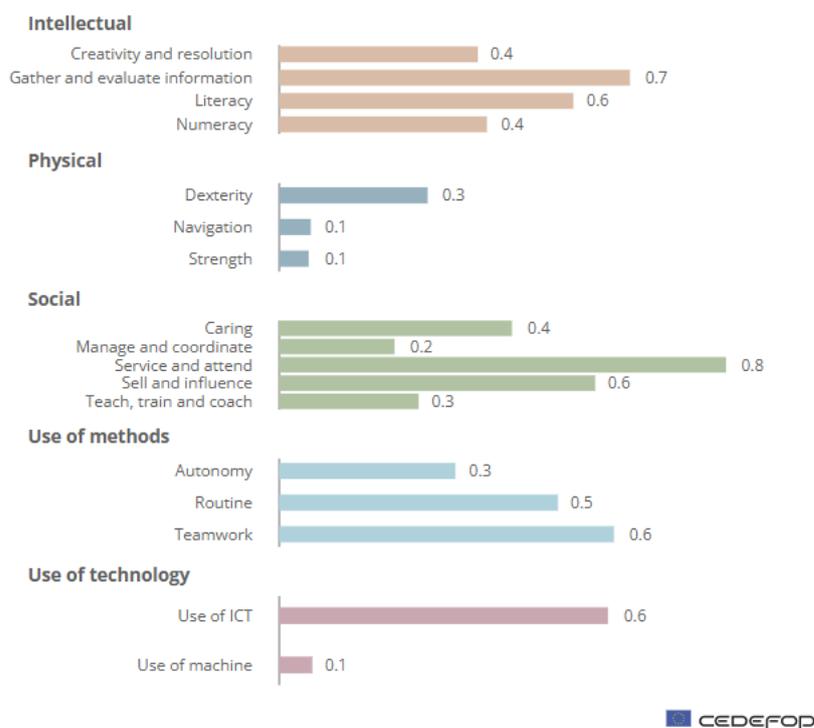
² <https://jobdescriptionandresumeexamples.com/front-desk-receptionist-job-description-key-duties-and-responsibilities/>

³ <https://www.randstad.gr/symvoules-karieras/job-profiles/reception-poies-einai-oi-deksiotites-poy-prepei-na-katexete-gia/>

Secondo l'Organizzazione internazionale del lavoro (2012) "gli addetti all'accoglienza ricevono e accolgono i visitatori, i clienti o gli ospiti e rispondono alle domande e alle richieste, compresa la prenotazione di appuntamenti. Le loro mansioni includono: a) ricevere e accogliere i visitatori, b) fissare appuntamenti per i clienti, c) gestire le richieste telefoniche di informazioni o appuntamenti, d) indirizzare i clienti verso il luogo o la persona appropriata, e) fornire opuscoli informativi, brochure o moduli".

Le mansioni svolte dagli addetti alla clientela sono state valutate da Eurofound sulla base della loro importanza, e le più importanti sono risultate le seguenti: servizio e assistenza, raccolta e valutazione delle informazioni, e lavoro di squadra. I risultati sono presentati sul sito web del CEDEFOP come segue:

Importance of tasks of Customer clerks in EU in 2020



Tasks within occupations for Customer clerks in EU in 2020. The top three are Service and attend, Gather and evaluate information and Teamwork.

Dataset European database of tasks indices
Source Eurofound
Indicator Tasks within occupations

Per quanto riguarda la seconda componente, ovvero l'occupazione degli addetti alla reception di un centro di orientamento permanente, viene fornita una descrizione più specifica in base ai servizi forniti nei centri. L'addetto all'accoglienza è responsabile della prima impressione che gli utenti hanno di un centro di orientamento e quindi fornisce più

Aggiornamento, scambio di conoscenze e formazione degli addetti all'accoglienza nell'orientamento professionale permanente

Numero del progetto: 2021-1-FR01-KA220-VET-7E6DEEF6

di un semplice servizio. A differenza di un receptionist convenzionale, il ruolo di un addetto all'accoglienza in un centro di orientamento è guidato dalle esigenze e dalle richieste degli utenti e non dai servizi offerti dal centro.

Gli addetti all'accoglienza accolgono e ricevono le richieste degli utenti finali, li aiutano a esprimere le loro preoccupazioni, chiariscono le richieste in arrivo e indirizzano gli utenti finali al reparto appropriato. Per farlo, devono adattare le loro domande per poter valutare in modo rapido e completo le esigenze dell'utente finale, al fine di identificare la richiesta specifica e non di valutare la situazione generale. Devono assicurarsi di comprendere appieno la richiesta dell'utente e condividere le loro conoscenze sulle funzioni di tutti i reparti e servizi, per poter fornire all'utente finale una panoramica integrata del supporto disponibile nel centro e assicurarsi che faccia il miglior uso dei servizi forniti.

È quindi chiaro che l'addetto all'accoglienza ha un ruolo strategico nei centri di orientamento permanente e si occupa di diverse mansioni: centralizzare le informazioni, accogliere le richieste e supervisionare l'area della reception. In questa posizione, l'addetto all'accoglienza è responsabile di un'ampia varietà di mansioni da svolgere contemporaneamente. Alle numerose responsabilità dell'addetto alla reception si sono aggiunte nuove mansioni a causa della pandemia di COVID-19. Desk Reset si concentra sulla definizione di un profilo professionale europeo per gli addetti all'accoglienza dei centri di orientamento permanente, che sia in linea con il ruolo post-pandemico richiesto a questi operatori.

La pandemia di Covid-19 ha portato a molti cambiamenti in quasi tutte le professioni. Ha influito anche sul ruolo degli addetti all'accoglienza, che durante la pandemia hanno dovuto svolgere tutte le loro mansioni online. Senza ombra di dubbio, le competenze digitali e l'alfabetizzazione ai dati sono diventate le risorse più preziose per tutti i dipendenti e, allo stesso tempo, le competenze più richieste dai datori di lavoro⁴. Gli addetti all'accoglienza sono stati costretti a cambiare il modo in cui si occupano del servizio alla clientela, spesso senza alcuna formazione.

Il servizio clienti online è la terza componente che è stata aggiunta alle loro mansioni, insieme alla gestione delle piattaforme digitali per le attività amministrative (ad es. prenotazione di appuntamenti con i consulenti, gestione e comprensione di richieste e domande) e per le videoconferenze (Zoom, Teams, ecc.). Per via della natura del loro ruolo, gli addetti all'accoglienza, che fungono da punto di contatto tra i reparti, dovrebbero ora aggiungere alle loro responsabilità la cooperazione digitale con i reparti. Se durante la pandemia svolgere queste nuove mansioni era imprescindibile, nell'era post-

⁴ https://eures.ec.europa.eu/8-essential-skills-succeed-post-covid-19-world-2020-06-30_en

covid continua ad essere di estrema importanza, poiché i servizi digitali sono ormai consolidati e accessibili agli utenti finali.

Quindi, il profilo europeo dell'addetto all'accoglienza nei centri di orientamento permanente è stato definito prendendo in considerazione tutte queste tre componenti, diversamente da quanto fatto in precedenza, nonostante l'importanza di questo ruolo. Le prospettive future di questa professione, come previsto dal CEDEFOP nel grafico sottostante, evidenziano l'importanza e l'influenza di questo ruolo multitasking.



Il ruolo dell'addetto all'accoglienza rientra in un settore dinamico, che evidenzia l'importanza e l'attualità degli scopi e degli obiettivi del progetto DESK Reset. È evidente che gli addetti all'accoglienza devono essere sostenuti e formati in modo che le loro competenze siano allineate con le tre componenti definite nel profilo professionale europeo per gli addetti all'accoglienza nei centri di orientamento permanente.

1.3. Servizi

Secondo il profilo professionale degli addetti all'accoglienza e l'indagine condotta sia con i dirigenti dei centri che con gli operatori stessi, un addetto all'accoglienza dovrebbe poter fornire i seguenti servizi:

1. **Accogliere i visitatori:** ricevere i visitatori (di persona, al telefono o online) in modo amichevole e offrire servizi adeguati alle esigenze degli utenti finali come primo punto di contatto del centro.
2. **Gestire le chiamate in entrata e le comunicazioni interne:** l'addetto all'accoglienza deve rispondere alle chiamate in entrata, trasmettere informazioni e mettere l'utente finale in contatto con i reparti competenti.
3. **Gestire il flusso dei visitatori e indirizzare i clienti verso il luogo o la persona appropriata⁵:** aiutare gli utenti finali a orientarsi nel centro.
4. **Informare gli utenti finali sui servizi forniti dal centro:** fornire informazioni di persona, tramite opuscoli informativi, brochure o moduli, o via e-mail.
5. **Decifrare le esigenze e le richieste degli utenti finali e fornire loro supporto:** identificare le esigenze degli utenti finali attraverso brevi colloqui mirati, indirizzarli ai consulenti o prenotare un appuntamento con il personale appropriato (servizio interno) o indirizzarli ad altre organizzazioni e servizi (esterni).
6. **Individuare le informazioni giuste:** l'addetto all'accoglienza deve avere una conoscenza approfondita delle informazioni disponibili e dei canali informativi che possono essere sfruttati per aiutare l'utente finale.
7. **Fare seguito alle richieste degli utenti finali:** dopo aver fornito informazioni e indicazioni, l'addetto all'accoglienza deve seguire i progressi dell'utente finale e le sue eventuali ulteriori richieste.
8. **Registrare le richieste nei registri digitali e salvare i file:** le richieste devono essere registrate e i file e i registri devono essere sempre aggiornati.
9. **Gestire e stabilire la priorità delle richieste in arrivo:** l'addetto all'accoglienza deve saper indirizzare le richieste al reparto giusto nell'ordine corretto.
10. **Assistere gli utenti finali nella compilazione di documenti, moduli o modelli di CV:** fornire un supporto iniziale all'utente finale per la compilazione di documenti e l'esecuzione di compiti amministrativi. L'addetto all'accoglienza potrebbe dover aiutare un visitatore ad aggiornare il suo CV, a registrarsi per un posto di lavoro vacante o a iscriversi a un programma di formazione.

⁵ Classificazione internazionale standard delle professioni ISCO-08/Organizzazione internazionale del lavoro, Ginevra, OIL 2012, 1v.

11. **Assistere gli utenti finali nell'utilizzo dei servizi digitali:** fornire supporto agli utenti nell'area ad accesso libero dove sono disponibili computer con piattaforme operative dedicate, ad esempio aiutandoli a richiedere un documento o a prenotare un appuntamento online.
12. **Controllare, smistare e inoltrare le e-mail:** le e-mail devono essere archiviate e inoltrate al giusto reparto.
13. **Gestire i problemi tecnici:** gestire i problemi di stampa, di accesso a Internet, di illuminazione, ecc. e indirizzare il problema al reparto competente se l'operatore non riesce a trovare una soluzione.
14. **Organizzare lo spazio:** tenere sempre in ordine e pulita l'area della reception e fornire assistenza nell'organizzazione dello spazio per i workshop o gli eventi.
15. **Applicare e monitorare le procedure di sicurezza:** rispettare le procedure di sicurezza di ogni centro e conoscere e applicare le procedure di sicurezza in caso di emergenza.
16. **Gestire l'area documenti:** eseguire l'inventario dei documenti disponibili per il pubblico e predisporre nuove cartelle, opuscoli, ecc.
17. **Monitorare le forniture per ufficio e effettuare ordini quando necessario:** gestire le forniture per ufficio ed effettuare degli ordini quando le scorte sono in esaurimento.

2. Competenze dei professionisti che lavorano allo sportello di accoglienza dei centri di orientamento professionale permanente

Gli addetti all'accoglienza dei centri di orientamento permanente devono possedere un'ampia gamma di competenze per soddisfare le esigenze di un servizio multitasking. Non esiste un requisito specifico per quanto riguarda il livello di istruzione di un addetto all'accoglienza ma, secondo lo strumento di Skills Intelligence del CEDEFOP, questi operatori "dovrebbero aver completato il primo ciclo di istruzione secondaria e, in alcuni casi, anche il secondo, e magari aver intrapreso un percorso di istruzione e formazione professionale specializzata⁶", corrispondente ai livelli EQF 3 e 4.

Le competenze fondamentali raccomandate per un addetto all'accoglienza possono essere classificate in quattro categorie principali.

1. **Competenze di servizio alla clientela**
2. **Competenze amministrative**
3. **Competenze tecniche e digitali**
4. **Competenze trasversali**

2.1. Competenze di servizio alla clientela

2.1.1. Capacità di gestione dei visitatori

Mantenere un atteggiamento accogliente:

- Dimostrarsi disponibile e accessibile a diversi membri del pubblico
- Gestire il flusso di visitatori
- Accogliere i visitatori
- Mantenere il contatto visivo con i visitatori
- Adottare ed esibire comportamenti appropriati per instaurare un rapporto di fiducia (cortesia, attenzione, adattabilità a diversi membri del pubblico, ascolto attivo, pazienza, fiducia, empatia, prontezza di riflessi)
- Monitorare l'area: l'addetto all'accoglienza si assicura che lo spazio sia ben organizzato e ordinato, con una disposizione accogliente e di facile fruizione (piante, disposizione del tavolo e della stanza), e si assicura che la sua postazione di lavoro sia funzionante (compresi i dispositivi elettronici).

Porre domande all'utente:

- Porre domande aperte, chiuse, alternative, ecc. per identificare l'esigenza/la richiesta
- Determinare l'esatta esigenza/richiesta dell'utente

⁶ <https://www.cedefop.europa.eu/en/tools/skills-intelligence/occupations?occupation=4.42&country=#2>

- Analizzare attentamente la richiesta
- Capire l'interlocutore e assicurarsi che questo comprenda la risposta (riformulando le domande, verificando che l'interlocutore abbia capito)
- Definire la priorità delle richieste e la velocità con cui le richieste degli utenti devono essere trattate
- Riuscire a fermarsi a metà di un'attività e a riprenderla a seconda del flusso di visitatori
- Competenze in materia di diversità e inclusione
- Applicare e dimostrare abilità comunicative adeguate utilizzando tecniche e metodi di comunicazione fondamentali, come la comunicazione non violenta, la programmazione neurolinguistica, l'assertività, l'analisi transazionale, la comunicazione verbale e non verbale e una guida efficace per i colloqui, nel rispetto delle norme sulla privacy.

Fornire una soluzione su misura per la richiesta/esigenza e guidare l'utente finale:

- Competenze di informazione e memoria
- Capacità di orientamento
- Capacità di adattamento sul posto/multitasking
- Iniziativa e creatività
- Capacità di valutare la soddisfazione degli utenti
- Conoscenza dei servizi specifici forniti dal centro
- Assicurare un uso appropriato dello spazio e delle risorse del centro
- Fornire assistenza all'utilizzo del software fornito da ciascun centro
- Incoraggiare i visitatori a riflettere su ciò che possono fare in seguito (ulteriori ricerche, ricerca di informazioni, visite ad altri luoghi, partecipazione a workshop o altre azioni collettive)

Sviluppare un approccio pedagogico/informativo alla gestione dei visitatori:

- Promuovere l'autonomia dei visitatori
- Assicurare un uso appropriato dello spazio e delle risorse del centro
- Fornire assistenza all'uso del software specifico di ogni centro
- Incoraggiare i visitatori a riflettere su ciò che possono fare in seguito (ulteriori ricerche, ricerca di informazioni, visite ad altri luoghi, partecipazione a workshop o altre azioni collettive)

2.1.2. Capacità di gestione delle informazioni

Gestione del flusso di informazioni:

- Individuare, identificare e aggiornare le risorse informative pertinenti
- Ampliare la gamma di risorse disponibili e trasmetterle agli utenti e ai dipartimenti competenti.
- Gestire i database
- Trasmettere nuove informazioni al reparto o al membro del personale competente (conoscenza dell'organigramma e dell'organizzazione)

Capacità di analisi e di pensiero critico

- Analizzare le esigenze
- Selezionare le informazioni in base agli obiettivi dell'attività e al contesto (livello EQF 3)
- Identificare e riconoscere le informazioni distorte e/o incomplete (livello EQF 3)
- Valutare la rilevanza delle informazioni e le potenziali distorsioni dei dati secondo le linee guida stabilite e condividerle in modo appropriato (livello EQF 4)

Capacità di intervista per identificare le esigenze precise dell'utente finale

- Dimostrare un ascolto attivo
- Riformulare le esigenze espresse dagli utenti
- Interpretare correttamente le richieste degli utenti

Saper adattare le informazioni a ogni singolo utente

- Valutare le risorse informative disponibili e stabilire le informazioni più adatte da trasmettere al visitatore
- Fornire assistenza ai membri del pubblico e aiutarli a utilizzare le risorse multimediali e altri servizi

2.2. Competenze amministrative

Principali competenze amministrative

- Assumersi la responsabilità⁷ per le richieste degli utenti finali
- Applicare le procedure amministrative del centro
- Gestire lo spazio

⁷ <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/administrative-skills>

Capacità di gestione dei progetti

- Capacità di gestione del tempo
- Capacità di gestione e organizzazione delle richieste in entrata, di persona o online
- Capacità di multitasking per rispondere in modo tempestivo a e-mail, telefonate e richieste di persona, nonché a richieste relative a progetti
- Definire le priorità dei compiti e controllarne l'attuazione

Capacità di lavorare in gruppo

- Collaborare a progetti amministrativi, nuovi processi o nuove risorse
- Rispondere alle richieste o indirizzarle al reparto competente prenotando appuntamenti o inoltrando le e-mail (richieste online)
- Gestire le registrazioni
- Archiviare le registrazioni e le richieste dei visitatori
- Utilizzare efficacemente i database per supportare gli utenti e il personale

Gestione delle risorse⁸

- Applicare le procedure corrette al fine di garantire la disponibilità delle risorse per le mansioni di routine, come ad esempio la fornitura di documenti informativi, materiali di consumo e cancelleria (livello EQF 3)
- Adattare il proprio comportamento in base agli esiti della gestione delle risorse (livello EQF 4)

2.3. Competenze tecniche e digitali

Comunicare utilizzando le tecnologie digitali

- Comunicare regolarmente e in modo autonomo, selezionando le tecnologie digitali appropriate, a seconda dell'attività e del contesto (livello EQF 3)
- Scegliere e applicare gli standard e le regole di sicurezza appropriati per le comunicazioni che si avvalgono di tecnologie digitali (livello EQF 3)
- Creare uno o più account sui social media per costruire un'identità digitale (livello EQF 3)

⁸ https://www.transvalproject.eu/wp-content/uploads/2022/02/D2.3-Transversal-Competence-Framework_EN.pdf

- Personalizzare le tecnologie digitali in base alle proprie esigenze comunicative o alle esigenze delle circostanze comunicative (livello EQF 4)
- Selezionare, personalizzare e aggiungere nuovi contenuti agli account di social media al fine di sviluppare e profilare l'identità digitale (livello EQF 4)
- Sviluppare risorse per diversi gruppi target

Aiutare gli utenti finali a utilizzare la tecnologia digitale

- Utilizzare i media e i software TIC per scopi informativi
- Utilizzare soluzioni digitali per fornire servizi efficaci (Bimrose, J et al., 2010)
- Utilizzare piattaforme digitali per le teleconferenze
- Risolvere problemi tecnici (DigComp 2.2)
- Dimostrare competenze amministrative digitali (DigComp 2.2)

Formazione (continua) sull'uso delle tecnologie digitali

- Fornire accesso, usare i motori di ricerca, trovare informazioni rilevanti
- Fornire l'accesso alle informazioni e ai servizi online a un vasto pubblico (Strategia digitale dell'UE)
- Garantire la pari opportunità di accesso ai servizi e alle informazioni ai gruppi svantaggiati
- Alfabetizzazione all'informazione e ai dati (DigComp 2.2)
- Creazione di contenuti digitali (DigComp 2.2)
- Uso sicuro delle TIC (DigComp 2.2)

2.4. Competenze trasversali

2.4.1. Competenze trasversali secondo il livello EQF ⁹

Gestire e organizzare le attività

- Adattare l'organizzazione ai vincoli della situazione (livello EQF 3)
- Pianificare e organizzare le proprie attività e quelle del team (livello EQF 4).

Risolvere problemi e reagire agli imprevisti

- Applicare la procedura corretta a problemi comuni legati alle proprie attività (livello EQF 3)
- Risolvere problemi comuni legati alle proprie attività o a quelle del team (livello EQF 4)

Cooperare e promuovere la cooperazione

- Fare proposte e prendere in considerazione le opinioni degli altri membri del team (livello EQF 3)
- Indirizzare e sviluppare le attività collettive, riuscire a cambiare posizione e ruolo (livello EQF 4)

Utilizzare la comunicazione orale in una o più lingue

- Comprendere e gestire conversazioni nella prima lingua in situazioni diverse in base alle esigenze (livello EQF 3)
- Saper reagire al linguaggio del corpo di un'altra persona in modo appropriato in conversazioni semplici (a tu per tu) (livello EQF 3)
- Riconoscere e applicare diversi tipi di comunicazione verbale, tenendo conto degli interlocutori (livello EQF 4)
- Adattare il proprio linguaggio del corpo in situazioni complesse, come quando si parla in pubblico o in gruppo (livello EQF 4)

Tenere in considerazione le norme professionali, sociali e culturali

- Tenere in considerazione le istruzioni e le procedure pertinenti in ogni aspetto della propria attività (livello EQF 3)

⁹ https://www.transvalproject.eu/wp-content/uploads/2022/02/D2.3-Transversal-Competence-Framework_EN.pdf

- Prendere in considerazione le abitudini professionali, sociali e culturali rilevanti in ogni interazione (livello EQF 3)
- Controllare e adeguare il rispetto delle istruzioni e delle procedure (livello EQF 4)
- Saper autovalutare le interazioni alla luce delle consuetudini professionali, sociali e culturali (livello EQF 4)
- Dimostrare un comportamento etico e una condotta professionale (IAEVG)

Utilizzare la comunicazione scritta in una o più lingue

- Utilizzare le fonti scritte più comuni necessarie per la propria attività (livello EQF 3)
- Redigere documenti relativi alla propria attività e al proprio contesto (livello EQF III)
- Saper utilizzare le fonti più comuni necessarie alla propria attività per redigere testi (livello EQF 4)
- Saper esprimere con parole proprie il significato di un testo in forma scritta (livello EQF 4)
- Saper scrivere testi elaborati (livello EQF 4)

Costruire il proprio percorso di carriera

- Definire e spiegare il proprio progetto professionale (livello EQF 3)
- Pianificare i passi necessari per realizzare il proprio progetto di carriera (livello EQF 4)
- Capire come integrare le informazioni sulle professioni, l'istruzione, l'economia e l'occupazione nella gestione della propria carriera (livello EQF Livello 4)

Sviluppare le proprie competenze e il proprio profilo

- Sviluppare nuove strategie di apprendimento al fine di migliorare le proprie azioni e il proprio progetto (livello EQF 3)
- Esplorare i propri interessi di apprendimento, i processi e le strategie preferite, comprese le esigenze di apprendimento e il supporto necessario (livello EQF 3)
- Suggestire nuove modalità di apprendimento per sé ed eventualmente per il team (livello EQF 4)

Autorilezione

- Saper autovalutare l'interazione tra il contesto specifico e i propri interessi, atteggiamenti, valori e aspirazioni e adattarsi di conseguenza (livello EQF 3)
- Esaminare in contesti prevedibili/continui come il concetto/la consapevolezza di sé abbia un impatto sul raggiungimento dei propri obiettivi e sulle decisioni personali, come influenzi le aspettative professionali e di vita (livello EQF 4)

2.4.2. Altre competenze trasversali definite attraverso il sondaggio

- Empatia
- Buone capacità di giudizio
- Assertività
- Affidabilità
- Capacità motivazionali
- Flessibilità/Capacità di adattarsi alle esigenze dei clienti
- Ascolto attivo
- Competenze interculturali/intergenerazionali
- Capacità di comunicazione (orale e scritta)
- Capacità di autovalutazione
- Capacità di valutazione
- Gestione dei conflitti
- Gestione dello stress
- Capacità di gestione del tempo
- Lavoro di squadra
- Disponibilità ad apprendere
- Capacità di autoapprendimento
- Capacità di negoziazione
- Continuare ad aggiornare le competenze
- Continuare ad aggiornare le conoscenze specifiche
- Mantenere un equilibrio personale
- Costruire relazioni
- Definire le priorità
- Utilizzare la comprensione incrociata nella comunicazione
- Creatività

2.5. Competenze complementari

Co-facilitare o guidare una sessione, un workshop o un gruppo:

- Chiarire le esigenze informative
- Determinare il contenuto
- Applicare metodi di facilitazione appropriati
- Supportare il processo di apprendimento tenendo conto delle dinamiche di gruppo
- Verificare che i risultati siano integrati nei progetti dei partecipanti

Progettare e fornire i moduli di formazione:

- Progettare e pianificare le sessioni
- Fornire informazioni sul quadro di riferimento e sugli obiettivi formativi
- Guidare le sessioni
- Valutare l'intero processo di facilitazione/apprendimento

Implementare un progetto:

- Definire gli obiettivi
- Produrre un piano d'azione
- Guidare il progetto secondo standard comprovati
- Valutare l'avanzamento del progetto
- Diffondere i risultati
- Garantire l'impatto del progetto nella pratica

Rispettare gli standard di qualità:

- Definire strumenti di misurazione su base regolare (questionari di soddisfazione, impatto del servizio)
- Raccogliere i dati
- Analizzare, interpretare e discutere dei risultati
- Suggestire miglioramenti e nuove misure
- Verificare l'impatto delle misure adottate