



Comune di Lecco

Avviso *DoteComune* n. 11/2021

A - Obiettivi generali

1. Acquisizione di competenze certificate in riferimento all'ambito lavorativo pubblico locale;
2. conoscenza del contesto e del funzionamento di attività professionali volte all'erogazione di servizi;
3. gestione dell'interazione con l'altro in situazioni di apprendimento "intenzionali" e "naturali";
4. maturazione del proprio senso civico attraverso esperienze di cittadinanza attiva;
5. conoscenza delle istituzioni pubbliche locali, del territorio e dei suoi servizi;
6. acquisizione di autonomia tramite l'assunzione di responsabilità su temi di pubblico interesse.

B - Obiettivi formativi e di orientamento

Il percorso di *DoteComune* è articolato in attività di tirocinio (apprendimento in servizio) e attività di formazione d'aula (circa una volta al mese, c/o *AnciLab* Milano).

L'intero percorso fa riferimento alle [competenze da acquisire](#), individuate all'interno del *Quadro Regionale degli Standard Professionali* (QRSP) della Regione Lombardia.

Le attività di tirocinio permettono di sviluppare apprendimenti e abilità pratiche attraverso l'attività di servizio, le relazioni con gli operatori, la riflessione sul metodo; la formazione d'aula permette di maturare conoscenze teoriche.

Per ottenere la certificazione delle competenze è necessario sostenere un esame finale che consente di valutare le conoscenze teoriche e le abilità acquisite. L'esame può essere scritto o orale e indagherà sul grado di apprendimento degli argomenti proposti in aula e sulle tecniche apprese durante il tirocinio.

C - Profili formativi dei tirocini

(con indicazione delle competenze del QRSP che saranno acquisite con l'esperienza di tirocinio)

I tirocinanti svolgeranno **funzioni di supporto** alle attività dei Servizi sottoindicati.

Sistema Museale Urbano Lecchese

Competenze

19.17 - Curatore mostre: Effettuare l'organizzazione di un evento espositivo

Conoscenze teoriche

- Elementi di marketing culturale
- Normativa sui beni e le attività culturali
- Normativa sull'organizzazione di eventi in spazi pubblici
- Processi organizzativi di eventi

Abilità pratiche

- Applicare tecniche di organizzazione di eventi espositivi
- Applicare tecniche di pianificazione delle attività
- Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi
- Utilizzare tecniche e metodologie del lavoro in équipe

19.17 – **Curatore mostre: Predisporre materiali comunicativi, didattici e divulgativi di un evento espositivo**

Conoscenze Teoriche

- Tecniche di comunicazione e promozione culturale
- Tecniche di media planning
- Tecniche di redazione dei cataloghi d'arte

Abilità Pratiche

- Utilizzare tecniche di comunicazione
- Applicare tecniche di media planning
- Applicare tecniche di realizzazione materiale didattico e informativo
- Applicare tecniche di scrittura

Per entrambe le competenze: Livello EQF 5

Codice Istat 3.4.4.2 - Tecnici dei musei, delle biblioteche e professioni assimilate.

Il Curatore di mostre si occupa di ideare, progettare, organizzare mostre e allestimenti temporanei; definisce, in accordo con i committenti pubblici e privati, temi e contenuti della mostra, individuando gli artisti, le opere da esporre e la sede espositiva; progetta il percorso espositivo, la struttura del catalogo e i materiali didattico-divulgativi. Concorre alla progettazione del piano di comunicazione della mostra e collabora all'allestimento dei percorsi espositivi e alla pianificazione delle operazioni di trasporto. Unisce pertanto competenze tecniche museografiche e museologiche ad altre più di carattere organizzativo e comunicativo.

Principali attività

- Attività di supporto agli operatori del Sistema Museale Urbano Lecchese per l'organizzazione e la gestione di eventi culturali riguardanti il materiale museale e più in generale l'ambito storico-culturale della provincia di Lecco.
- Partecipazione ai gruppi di progetto per l'elaborazione di mostre, moduli didattici e altre attività divulgative in cui è coinvolto il SiMUL.
- Collaborazione alle attività di pubblicizzazione delle diverse iniziative del SiMUL, attraverso la produzione di materiali informativi e comunicativi del Sistema Museale.

2

Ufficio Protocollo-Archivio

Competenze

24.57 (Operatore d'ufficio) Gestire le comunicazioni in entrata ed uscita (posta e protocollo) - LIVELLO EQF: 3 - CODICE ISTAT 4.1.1.1 - Addetti a funzioni di segreteria

Conoscenze Teoriche

- Funzionalità di word processing, posta elettronica, internet, fogli di calcolo
- Principi di gestione della posta elettronica
- Sistemi di archiviazione dati
- Tecniche back up dei dati

Abilità Pratiche

- Applicare procedure di archiviazione
- Applicare procedure di protocollazione documenti
- Applicare procedure di registrazione documenti contabili
- Applicare tecniche di predisposizione mailing list
- Utilizzare lo scanner
- Utilizzare modalità di smistamento della posta
- Utilizzare software posta elettronica
- Utilizzare stampanti professionali
- Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio

24.13 - Addetto customer care: Fornire assistenza ai bisogni/attese del cliente - utente - Livello EQF: 4 - Codice Istat 4.2.2.1 - Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici

Conoscenze Teoriche

- Elementi di *customer care*
- Elementi di teoria della comunicazione
- Principi di *customer satisfaction*

Abilità Pratiche

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

Principali attività

Le attività oggetto del tirocinio sono: registrazione a protocollo dei documenti, con scansione e classificazione d'archivio, utilizzo dell'oggettario per la protocollazione e classificazione, smistamento dei documenti agli uffici, preparazione della posta cartacea per la spedizione con i servizi postali, supporto all'attività di ricezione del pubblico allo sportello, supporto alle attività di movimentazione delle pratiche d'archivio.

Servizio Programmazione strategica e controlli

Competenze

24.13 - Addetto customer care: Fornire assistenza ai bisogni/attese del cliente/utente - Livello EQF: 4

Codice Istat 4.2.2.1 - Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici

Conoscenze Teoriche

- Elementi di *customer care*
- Elementi di teoria della comunicazione
- Principi di *customer satisfaction*

Abilità Pratiche

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

24.51 Operatore di contabilità - Eseguire il trattamento di documenti amministrativo-contabili - Livello EQF: 3
Codice Istat 4.3.2.1 - Addetti alla contabilità

Abilità

Conoscenze

- Elementi di progettazione dei database
- Fonti statistiche e amministrative
- Funzionamento della Pubblica Amministrazione in Italia
- Norme sul Sistema Statistico Nazionale
- Procedure di archiviazione dati
- Statistica inferenziale
- Tecniche di misura degli scostamenti
- Tecniche di rilevazione dei dati
- Tecniche di sostituzione (indagini campionarie)

- Applicare procedure di codifica dei questionari
- Applicare procedure di gestione ordinaria di una base dati
- Applicare tecniche di analisi database
- Applicare tecniche di controllo (indagini campionarie)
- Utilizzare software gestione di database
- Utilizzare software per l'informatizzazione dei questionari di indagine
- Utilizzare strumenti di estrazione e analisi dei dati

Principali attività

Rilevazione della *customer satisfaction*, analisi dei dati, verifica e elaborazione dei risultati con elementi rappresentativi.

Attività di contabilità per analisi dei costi per servizi erogati da un Comune (esempio: asili nido, teatro, museo, servizio mensa ecc.).