

*FIGURE DI RIFERIMENTO
RELATIVE AI DIPLOMI PROFESSIONALI
DI CUI AL REPERTORIO NAZIONALE DELL'OFFERTA
DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE*

INDICE DELLE FIGURE

1. TECNICO EDILE
2. TECNICO ELETTRICO
3. TECNICO ELETTRONICO
4. TECNICO GRAFICO
5. TECNICO DELLE LAVORAZIONI ARTISTICHE
6. TECNICO DEL LEGNO
7. TECNICO RIPARATORE DI VEICOLI A MOTORE
8. TECNICO PER LA CONDUZIONE E LA MANUTENZIONE DI IMPIANTI AUTOMATIZZATI
9. TECNICO PER L'AUTOMAZIONE INDUSTRIALE
10. TECNICO DEI TRATTAMENTI ESTETICI
11. TECNICO DEI SERVIZI DI SALA E BAR
12. TECNICO DEI SERVIZI DI IMPRESA
13. TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE
14. TECNICO AGRICOLO
15. TECNICO DEI SERVIZI DI ANIMAZIONE TURISTICO-SPORTIVA E DEL TEMPO LIBERO
16. TECNICO DELL'ABBIGLIAMENTO
17. TECNICO DELL'ACCONCIATURA
18. TECNICO DI CUCINA
19. TECNICO DI IMPIANTI TERMICI
20. TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA
21. TECNICO DELLA TRASFORMAZIONE AGROALIMENTARE

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Denominazione della figura	1. TECNICO EDILE
Referenziazioni della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>6 Artigiani, operai specializzati e agricoltori. 6.1.2.1 Muratori in pietra, mattoni, refrattari. 6.1.2.2 Muratori in cemento armato. 6.1.2.3 Carpentieri e falegnami nell'edilizia.</p> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>41 Costruzione di edifici. 43 Lavori di costruzione specializzati.</p>
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico edile interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo delle costruzioni edili attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse materiali e strumentali, la predisposizione, l'organizzazione operativa e l'implementazione di procedure di miglioramento continuo delle lavorazioni, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere le attività di costruzione edile, con competenze relative alla logistica dell'approvvigionamento, alla documentazione delle attività ed all'ambito organizzativo-operativo del cantiere.</p>
Processo di lavoro caratterizzante la figura: COSTRUZIONI EDILI	<p>A. Gestione organizzativa del lavoro B. Gestione logistica dell'approvvigionamento C. Gestione documentaria delle attività D. Gestione organizzativo- operativa del cantiere</p>

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA FIGURA**

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Definizione compiti, tempi e modalità operative – Coordinamento operativo – Controllo avanzamento della produzione/lavorazioni – Ottimizzazione degli standard di qualità – Prevenzione situazioni di rischio 	<p>1. Gestire le fasi di lavoro sulla base degli ordini e delle specifiche progettuali, coordinando l'attività di una squadra di lavoro.</p> <p>2. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p>B. GESTIONE LOGISTICA DELL'APPROVVIGIONAMENTO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Verifica livelli e giacenze materiali – Definizione fabbisogno – Approvvigionamento – Gestione scorte 	<p>3. Collaborare alla gestione del processo logistico di approvvigionamento, definendo le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali.</p>
<p>C. GESTIONE DOCUMENTARIA DELLE ATTIVITÀ</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Elaborazione preventivi – Elaborazione documenti di rendicontazione 	<p>4. Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali.</p>
<p>D. GESTIONE ORGANIZZATIVO-OPERATIVA DEL CANTIERE</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Approntamento aree e viabilità del cantiere – Controllo operazioni di dismissione 	<p>5. Collaborare alla messa in opera e dismissione del cantiere, nel rispetto delle disposizioni progettuali e delle normative di settore.</p>

COMPETENZA N. 1	
ABILITA'	CONOSCENZE
§ Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività § Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi § Individuare problematiche esecutive § Applicare metodiche per rilevare e segnalare il fabbisogno formativo del personale <ul style="list-style-type: none"> • Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali 	§ Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del cantiere § Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro § Modello organizzativo e organigramma del cantiere § Normativa sulla sicurezza nei cantieri e prevenzione infortuni § Sistema di qualità e principali modelli § Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità § Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del lavoro

COMPETENZA N. 2	
ABILITA'	CONOSCENZE
§ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione § Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità § Prefigurare forme comportamentali di prevenzione § Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio	§ D.Lsg. 81/2008 § Elementi di ergonomia § Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio § Normativa ambientale e fattori di inquinamento § Strategie di promozione § Tecniche di reporting § Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio

COMPETENZA N. 3

ABILITA'	CONOSCENZE
<p>§ Applicare tecniche di analisi dei livelli di consumo e del fabbisogno di materiali e attrezzature</p> <p>§ Applicare criteri di selezione di materiali e attrezzature</p> <p>§ Applicare criteri e tecniche per l'approvvigionamento e il deposito di materiali e attrezzature</p> <p>§ Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura</p> <ul style="list-style-type: none">• Applicare metodiche per la gestione delle scorte e giacenze	<p>§ Attrezzature e materiali del settore edile</p> <p>§ Elementi di logistica del cantiere</p> <p>§ Principi di contabilità di cantiere</p> <p>§ Procedure e tecniche per l'approvvigionamento</p> <p>§ Tecniche di gestione scorte e giacenze</p>

COMPETENZA N. 4

ABILITA'	CONOSCENZE
<p>§ Utilizzare tecniche di rilevazione dei costi delle singole lavorazioni</p> <p>§ Applicare tecniche di computo metrico dell'opera</p> <p>§ Applicare tecniche di preventivistica</p> <p>§ Utilizzare tecniche di documentazione contabile nei diversi stadi di avanzamento lavori</p> <p>§ Applicare tecniche di rendicontazione delle attività e dei materiali</p>	<p>§ Criteri e metodi di esecuzione dei computi metrici</p> <p>§ Modulistica e procedure per la rilevazione dei costi</p> <p>§ Preventivistica</p> <p>§ Principi di contabilità di cantiere</p> <p>§ Tecniche di rendicontazione</p>

COMPETENZA N. 5

ABILITA'

- § Applicare criteri per la suddivisione delle aree di deposito dei materiali e delle attrezzature
- § Applicare criteri e tecniche per verificare la corretta delimitazione delle diverse aree del cantiere
- § Applicare criteri per la definizione e il controllo delle operazioni di approntamento e dismissione del cantiere

CONOSCENZE

- § Elementi di disegno di progetto esecutivo
- § Elementi di rilievo architettonico
- § Fondamenti e strumenti di rilievo topografico
- § Metodi e tecniche di tracciamento
- § Normativa specifica su autorizzazioni e smaltimento rifiuti speciali
- § Norme e misure sulla sicurezza e sulla prevenzione degli infortuni
- § Organizzazione, logistica e funzionamento del cantiere edile
- § Procedure per gli allacciamenti dei servizi di cantiere e loro dismissione
- § Tecniche di rappresentazione grafica

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Denominazione della figura	2. TECNICO ELETTRICO
Referenziazioni della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>6 Artigiani, operai specializzati e agricoltori. 6.1.3.7 Elettricisti nelle costruzioni civili ed assimilati.</p> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>35.35 Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condizionata. 35.12 Trasmissione di energia elettrica. 35.13 Distribuzione di energia elettrica. 43.21 Installazione di impianti elettrici.</p>
Descrizione sintetica della figura	<p>Il tecnico elettrico interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di realizzazione di impianti elettrici, attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa della squadra di lavoro, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'applicazione ed utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative alla realizzazione e manutenzione di impianti elettrici, con competenze relative alla logistica degli approvvigionamenti, alla rendicontazione delle attività ed alla verifica e collaudo.</p>
Processo di lavoro caratterizzante la figura: REALIZZAZIONE E MANUTENZIONE DELL'IMPIANTO ELETTRICO	A. Gestione organizzativa del lavoro B. Rapporto con i clienti C. Progettazione D. Gestione documentaria delle attività E. Gestione dell'approvvigionamento F. Verifica dell'impianto

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA FIGURA**

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Definizione compiti, tempi e modalità operative - Coordinamento operativo - Controllo avanzamento del lavoro - Ottimizzazione degli standard di qualità - Prevenzione situazioni di rischio 	<p>1. Condurre le fasi di lavoro sulla base delle specifiche di progetto, presidiando l'attività di realizzazione e/o manutenzione dell'impianto.</p> <p>2. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p>B. RAPPORTO CON I CLIENTI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Rilevazione esigenze del cliente - Gestione customer care 	<p>3. Ricepire i bisogni del cliente, coniugandoli con le opportunità tecniche e tecnologiche disponibili.</p>
<p>C. PROGETTAZIONE</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborazione schemi di impianto - Stesura manuali d'uso 	<p>4. Progettare impianti civili e industriali di piccola dimensione.</p>
<p>D. GESTIONE DOCUMENTARIA DELLE ATTIVITÀ</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborazione preventivi - Elaborazione documenti di rendicontazione 	<p>5. Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali.</p>
<p>E. GESTIONE DELL'APPROVVIGIONAMENTO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Verifica livelli e giacenze materiali - Definizione fabbisogno - Approvvigionamento - Gestione scorte 	<p>6. Identificare le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali, curando il processo di approvvigionamento</p>

F. VERIFICA DELL'IMPIANTO

Attività:

- Verifica e collaudo dell'impianto
- Predisposizione della documentazione

7. Effettuare le verifiche di funzionamento dell'impianto, predisponendo la documentazione richiesta.

COMPETENZA N. 1	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> § Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività § Individuare anomalie nel processo di installazione e/o manutenzione § Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali § Applicare modalità di coordinamento dei ruoli operativi • Applicare metodiche per rilevare e segnalare il fabbisogno formativo del personale 	<ul style="list-style-type: none"> § Attrezzature, risorse umane e tecnologiche per la realizzazione di impianti elettrici § Elementi di organizzazione del lavoro § Elementi e procedure di gestione delle risorse umane § Normativa CEI di settore § Sistema di qualità e principali modelli § Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità § Tecniche e strumenti per il controllo dell'impianto

COMPETENZA N. 2	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> § Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione § Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità § Prefigurare forme comportamentali di prevenzione § Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio 	<ul style="list-style-type: none"> § D.Lsg. 81/2008 § Elementi di ergonomia § Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio § Normativa ambientale e fattori di inquinamento § Strategie di promozione § Tecniche di reporting § Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio

COMPETENZA N. 3	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> § Applicare tecniche di interazione col cliente § Individuare tipologie di materiali in rapporto alle esigenze di clientela § Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente § Effettuare la valutazione tecnica di reclami e richieste in itinere 	<ul style="list-style-type: none"> § Attrezzature e materiali del settore elettrico § Elementi di customer satisfaction § Principi di fidelizzazione del cliente § Tecniche di analisi della clientela § Tecniche di ascolto e di comunicazione § Tecniche di negoziazione e problem solving

COMPETENZA N. 4

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Definire le specifiche tecniche di impianti elettrici§ Applicare metodi di verifica fattibilità tecnica di installazioni elettriche§ Elaborare lo schema dell'impianto§ Applicare tecniche di definizione layout e struttura di installazioni elettriche§ Applicare tecniche di disegno elettrico§ Applicare tecniche di redazione manuali d'uso e schede tecniche	<ul style="list-style-type: none">§ Componentistica elettrica§ Disegno tecnico elettrico§ Elementi di elettronica§ Elementi di impiantistica civile§ Elementi di impiantistica industriale§ Norme tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrici elettrotecnico italiano§ Technical writing

COMPETENZA N. 5

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Utilizzare tecniche di rilevazione dei costi delle singole attività§ Applicare tecniche di analisi dei tempi e metodi per l'uso ottimale delle risorse§ Applicare tecniche di preventivistica§ Utilizzare tecniche di documentazione contabile nei diversi stadi di avanzamento lavori§ Applicare tecniche di rendicontazione delle attività e dei materiali	<ul style="list-style-type: none">§ Elementi di budgeting§ Elementi di contabilità dei costi§ Modulistica e procedure per la rilevazione dei costi§ Preventivistica§ Tecniche di rendicontazione

COMPETENZA N. 6

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare tecniche di analisi dei livelli di consumo e del fabbisogno di materiali e attrezzature§ Applicare criteri di selezione di materiali e attrezzature§ Applicare criteri e tecniche per l'approvvigionamento e il deposito di materiali e attrezzature§ Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura§ Applicare metodiche per la gestione delle scorte e giacenze	<ul style="list-style-type: none">§ Attrezzature e materiali del settore elettrico§ Procedure e tecniche per l'approvvigionamento§ Tecniche di gestione scorte e giacenze

COMPETENZA N. 7**ABILITA'**

- § Applicare metodi per la predisposizione di un piano di verifica e collaudo
- § Utilizzare strumenti di misura e verifica
- § Applicare metodiche e tecniche di taratura e regolazione
- § Applicare tecniche per la compilazione della reportistica tecnica

CONOSCENZE

- § Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica
- § Norme CEI
- § Strumenti di misura e verifica
- § Tecniche di collaudo degli impianti elettrici
- § Tecniche di messa a punto regolazione degli impianti elettrici

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Denominazione della figura	3. TECNICO ELETTRONICO
Referenziamenti della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>6 Artigiani, operai specializzati e agricoltori. 6.2.4.3 Riparatori di apparecchi radio, televisivi ed affini. 6.2.4.4 Installatori e riparatori di apparati telegrafici e telefonici.</p> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>26.20.00 Fabbricazione di computer e unità periferiche. 33.20.02 Installazione di apparecchi elettrici ed elettronici per telecomunicazioni, di apparecchi trasmettenti radiotelevisivi, di impianti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (esclusa l'installazione all'interno degli edifici) 43.21.02 Installazione di impianti elettronici (inclusa manutenzione e riparazione).</p>
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico elettronico interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di realizzazione e manutenzione di sistemi/reti elettroniche o informatiche, attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa della squadra di lavoro, il monitoraggio, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'applicazione ed utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere le attività del processo di riferimento, con competenze relative alla gestione logistica degli approvvigionamenti, al dimensionamento di sistemi e impianti, alla gestione documentale delle attività, al collaudo e verifica di sistemi e impianti.</p>
Processo di lavoro caratterizzante la figura: REALIZZAZIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI/RETI ELETTRONICHE E INFORMATICHE	A. Gestione organizzativa del lavoro B. Rapporto con i clienti C. Progettazione D. Gestione documentaria delle attività E. Gestione dell'approvvigionamento F. Verifica dell'impianto

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA FIGURA**

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Definizione compiti, tempi e modalità operative - Coordinamento operativo - Controllo avanzamento del lavoro - Ottimizzazione degli standard di qualità - Prevenzione situazioni di rischio 	<p>1. Condurre le fasi di lavoro sulla base delle specifiche di progetto, presidiando l'attività di realizzazione e/o manutenzione di sistemi/reti elettronici e informatiche.</p> <p>2. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p>B. RAPPORTO CON I CLIENTI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Rilevazione esigenze del cliente - Gestione customer care 	<p>3. Ricepire i bisogni del cliente coniugandoli con le opportunità tecniche e tecnologiche disponibili.</p>
<p>C. PROGETTAZIONE</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborazione schemi di rete e sistemi - Stesura manuali d'uso 	<p>4. Predisporre installazioni di reti informatiche e di telecomunicazione e sistemi di controllo integrati.</p>
<p>D. GESTIONE DOCUMENTARIA DELLE ATTIVITÀ</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborazione preventivi - Elaborazione documenti di rendicontazione 	<p>5. Elaborare documenti relativi alle attività ed ai materiali.</p>
<p>E. GESTIONE DELL'APPROVVIGIONAMENTO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Verifica livelli e giacenze materiali - Definizione fabbisogno - Approvvigionamento - Gestione scorte 	<p>6. Identificare le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali, curando il processo di approvvigionamento.</p>

F. VERIFICA DELL'IMPIANTO

Attività:

- Verifica e collaudo di reti e sistemi.
- Predisposizione della documentazione.

7. Effettuare le verifiche di funzionamento di reti e sistemi, predisponendo la documentazione richiesta.

COMPETENZA N. 1	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività • Individuare anomalie nel processo di installazione e/o manutenzione • Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali • Applicare modalità di coordinamento dei ruoli operativi • Applicare metodiche per rilevare e segnalare il fabbisogno formativo del personale 	<ul style="list-style-type: none"> • Attrezzature, risorse umane e tecnologiche per la realizzazione e manutenzione di sistemi e reti • Elementi di organizzazione del lavoro • Elementi e procedure di gestione delle risorse umane • Normativa CEI di settore • Sistema di qualità e principali modelli • Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità • Tecniche e strumenti per il controllo di sistemi e reti

COMPETENZA N. 2	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione • Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità • Prefigurare forme comportamentali di prevenzione • Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio 	<ul style="list-style-type: none"> • D.Lsg. 81/2008 • Elementi di ergonomia • Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio • Normativa ambientale e fattori di inquinamento • Strategie di promozione • Tecniche di reporting • Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio

COMPETENZA N. 3	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di interazione col cliente • Individuare tipologie di materiali in rapporto alle esigenze di clientela • Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente • Effettuare la valutazione tecnica di reclami e richieste in itinere 	<ul style="list-style-type: none"> • Attrezzature e materiali del settore elettronico • Elementi di customer satisfaction • Principi di fidelizzazione del cliente • Tecniche di analisi della clientela • Tecniche di ascolto e di comunicazione • Tecniche di negoziazione e problem solving

COMPETENZA N. 4

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Definire le specifiche tecniche di reti e sistemi• Applicare metodi di verifica fattibilità tecnica di installazioni• Elaborare lo schema dell'impianto• Applicare tecniche di definizione layout e struttura di installazioni• Applicare tecniche di disegno elettrico• Applicare tecniche di redazione manuali d'uso e schede tecniche	<ul style="list-style-type: none">• Architettura di sistemi di controllo a microprocessore dedicati• Caratteristiche fisiologiche e fisiche dei segnali acustici ed ottici; trasduttori relativi• Disegno tecnico elettrico• Elementi di elettronica• Generazione, propagazione e ricezione delle onde elettromagnetiche• Norme tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrici elettrotecnico italiano• Technical writing• Tecniche di misura• Tecniche di trasmissione, con o senza modulazione• Tipologia e caratteristiche degli apparati per la generazione, la rilevazione e l'elaborazione dei segnali• Tipologia e caratteristiche degli automatismi e principi di funzionamento• Tipologia e caratteristiche della componentistica elettronica

COMPETENZA N. 5

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Utilizzare tecniche di rilevazione dei costi delle singole attività• Applicare tecniche di analisi dei tempi e metodi per l'uso ottimale delle risorse• Applicare tecniche di preventivazione• Utilizzare tecniche di documentazione contabile nei diversi stadi di avanzamento lavori• Applicare tecniche di rendicontazione delle attività e dei materiali	<ul style="list-style-type: none">• Elementi di budgeting• Elementi di contabilità dei costi• Modulistica e procedure per la rilevazione dei costi• Preventivistica• Tecniche di rendicontazione

COMPETENZA N. 6

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Applicare tecniche di analisi dei livelli di consumo e del fabbisogno di materiali e attrezzature• Applicare criteri di selezione di materiali e attrezzature• Applicare criteri e tecniche per l'approvvigionamento e il deposito di materiali e attrezzature• Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura• Applicare metodiche per la gestione delle scorte e giacenze	<ul style="list-style-type: none">• Attrezzature e materiali del settore elettronico• Procedure e tecniche per l'approvvigionamento• Tecniche di gestione scorte e giacenze

COMPETENZA N. 7

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Applicare metodi per la predisposizione di un piano di verifica e collaudo• Utilizzare strumenti di misura e verifica• Applicare metodiche e tecniche di taratura e regolazione• Applicare tecniche per la compilazione della reportistica tecnica	<ul style="list-style-type: none">• Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica• Norme CEI• Strumenti di misura e verifica• Tecniche di collaudo di reti e sistemi• Tecniche di messa a punto regolazione dei dispositivi elettronici/informatici

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Denominazione della figura	4. TECNICO GRAFICO
Referenziamenti della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <ul style="list-style-type: none"> 6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori. 6.3.4.1 Compositori tipografici. 6.3.4.2 Tipografi impressori. 6.3.4.3 Stampatori offset e alla rotativa. 6.3.4.6 Rilegatori ed assimilati. 6.3.4.7 Fototipografi e fototecnici. <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <ul style="list-style-type: none"> 18 Stampa e riproduzione di supporti registrati. 18.13 Lavorazioni preliminari alla stampa e ai media. 18.14 Legatoria e servizi connessi. 58 Attività editoriali. 58.11 Edizione di libri. 58.13 Edizione di quotidiani. 58.14 Edizione di riviste e periodici. 58.29 Edizione di altri software.
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico grafico interviene con autonomia nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di produzione grafica attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa, il monitoraggio e la valutazione del risultato e l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'applicazione ed utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere le attività relative al processo di riferimento, con competenze negli ambiti della progettazione, produzione di prodotti grafici e multimediali, della gestione documentale, dell'approvvigionamento, dei rapporti con i clienti e con i fornitori.</p>
<p>Processo di lavoro caratterizzante la figura:</p> <p>REALIZZAZIONI DI PRODOTTI GRAFICI E MULTIMEDIALI</p>	<ul style="list-style-type: none"> A. Gestione organizzativa del lavoro B. Rapporto con i clienti C. Progettazione del prodotto grafico D. Produzione grafica E. Gestione documentaria delle attività F. Gestione dell'approvvigionamento G. Controllo del prodotto

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

CARATTERIZZANTI LA FIGURA

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
A. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none">– Definizione compiti, tempi e modalità operative– Coordinamento operativo– Controllo avanzamento della produzione/lavorazioni– Ottimizzazione degli standard di qualità– Prevenzione situazioni di rischio	1. Condurre le fasi di lavoro sulla base degli ordini e delle specifiche progettuali, coordinando l'attività di una piccola unità produttiva/di un reparto di lavorazione. 2. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.
B. RAPPORTO CON I CLIENTI <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none">– Definizione dell'offerta– Rilevazione esigenze del cliente– Gestione reclami, richieste, esigenze del cliente– Monitoraggio servizio– Rilevazione dati customer	3. Formulare proposte di prodotti interpretando i bisogni del cliente e promuovendone la fidelizzazione.
C. PROGETTAZIONE DEL PRODOTTO GRAFICO <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none">– Elaborazione dell'idea grafica– Acquisizione feed-back dal cliente– Redazione del progetto esecutivo	4. Realizzare la progettazione grafica integrata, in relazione alle diverse tipologie di supporto di pubblicazione.
D. PRODUZIONE GRAFICA <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none">– Predisposizione e presidio del work-flow grafico	5. Predisporre e presidiare il work-flow grafico.
E. GESTIONE DOCUMENTARIA DELLE ATTIVITÀ <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none">– Elaborazione preventivi– Elaborazione documenti di rendicontazione	6. Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali.

**F. GESTIONE
DELL'APPROVVIGIONAMENTO**

Attività:

- Verifica livelli e giacenze materiali
- Definizione fabbisogno
- Approvvigionamento
- Gestione scorte

7. Definire le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali, gestendo il processo di approvvigionamento.

G. CONTROLLO DEL PRODOTTO

Attività:

- Controllo e valutazione del prodotto finale

8. Valutare la rispondenza del prodotto agli standard qualitativi previsti dalle specifiche di progettazione.

COMPETENZA N. 1	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Leggere il progetto grafico • Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività • Individuare anomalie e segnalare non conformità • Individuare problematiche esecutive • Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali / di servizio • Applicare modalità di coordinamento dei ruoli operativi e delle movimentazioni • Utilizzare metodiche per individuare e segnalare il fabbisogno formativo del personale 	<ul style="list-style-type: none"> • Attrezzature, risorse umane e tecnologiche • Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro • Elementi e procedure di gestione delle risorse umane • Modello organizzativo e organigramma dell'azienda • Sistema di qualità e principali modelli • Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità • Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio

COMPETENZA N. 2	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione • Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità • Prefigurare forme comportamentali di prevenzione • Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio 	<ul style="list-style-type: none"> • D.Lsg. 81/2008 • Elementi di ergonomia • Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio • Normativa ambientale e fattori di inquinamento • Strategie di promozione • Tecniche di reporting • Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio

COMPETENZA N. 3	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di interazione col cliente • Utilizzare tecniche di rilevazione dei bisogni del cliente • Individuare tipologie di prodotto in rapporto a target / esigenze di clientela • Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente • Effettuare la valutazione tecnica dei reclami • Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di customer satisfaction • Principi di fidelizzazione del cliente • Tecniche di ascolto e di comunicazione • Tecniche di negoziazione e problem solving

COMPETENZA N. 4

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Applicare tecniche di formalizzazione dell'idea grafica• Utilizzare strumenti manuali e software per realizzare schizzi e bozze• Realizzare file grafici e animazioni• Applicare le tecniche della comunicazione visiva• Applicare tecniche di lettering• Utilizzare tecniche di gestione dei colori• Interpretare e utilizzare i cataloghi e la documentazione tecnica	<ul style="list-style-type: none">• Elementi di lettering e di logotipica• Elementi di progettazione grafica• La composizione grafica del testo• Normativa di riferimento sui diritti d'autore e licenze d'uso• Tecnica grafica computerizzata• Tecniche di acquisizione delle immagini dalle diverse periferiche (importazione esportazione dati)• Tecniche di disegno a mano• Tecniche di grafica creativa• Tecniche di interfacciamento grafico• Tecniche di organizzazione dell'area di stampa• Teoria del colore• Tipi di prodotti per i diversi supporti di pubblicazione e archiviazione

COMPETENZA N. 5

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Utilizzare sistemi digitali specifici per la gestione automatica del work-flow grafico• Utilizzare il work-flow digitale secondo gli standard previsti• Applicare le procedure previste dai processi relativi all'intero ciclo produttivo grafico	<ul style="list-style-type: none">• Sistemi di stampa digitale• Tecniche di controllo qualità• Work-flow grafico

COMPETENZA N. 6

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Utilizzare tecniche di rilevazione dei costi delle singole attività• Applicare tecniche di analisi dei tempi e metodi per l'uso ottimale delle risorse• Applicare tecniche di preventivistica• Utilizzare tecniche di documentazione contabile nei diversi stadi di avanzamento lavori• Applicare tecniche di rendicontazione delle attività e dei materiali	<ul style="list-style-type: none">• Elementi di budgeting• Elementi di contabilità dei costi• Modulistica e procedure per la rilevazione dei costi• Preventivistica• Tecniche di rendicontazione

COMPETENZA N. 7

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Applicare tecniche di analisi dei livelli di consumo e del fabbisogno di materiali e attrezzature• Applicare criteri di selezione di materiali e attrezzature• Applicare criteri e tecniche per l'approvvigionamento e il deposito di materiali e attrezzature• Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura• Applicare metodiche per la gestione delle scorte e giacenze	<ul style="list-style-type: none">• Attrezzature e materiali del settore• Procedure e tecniche per l'approvvigionamento• Tecniche di gestione scorte e giacenze

COMPETENZA N. 8

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Applicare metodi per la predisposizione di un piano di verifica• Utilizzare strumenti di misura e verifica• Applicare tecniche per la compilazione della reportistica tecnica	<ul style="list-style-type: none">• Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica• Normative di riferimento• Procedure per il controllo e collaudo

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Denominazione della figura	5. TECNICO DELLE LAVORAZIONI ARTISTICHE
Referenziamenti della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>6.1.1.3 Tagliatori di pietre, scalpellini e marmisti 6.3.1.6 Gioiellieri, orafi ed assimilati 6.3.2.1 Vasai ed assimilati (prodotti in ceramica ed abrasivi)</p> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>23.41 Fabbricazione di prodotti in ceramica per usi domestici e ornamentali 23.70 Taglio, modellatura e finitura di pietre 32.12 Fabbricazione di oggetti di gioielleria e oreficeria e articoli connessi</p>
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico delle lavorazioni artistiche interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di produzione di manufatti e beni artistici, attraverso l'individuazione delle risorse, la predisposizione e l'organizzazione operativa delle lavorazioni, il monitoraggio e la valutazione del risultato, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, con assunzione di responsabilità di carattere economico gestionale e relative al coordinamento di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative all'ideazione e realizzazione di manufatti artistici, con competenze nella cura del laboratorio, nella lavorazione e finitura del manufatto / bene artistico, nella gestione dei rapporti con il cliente ed i fornitori.</p>
Processo di lavoro caratterizzante la figura: PRODUZIONE MANUFATTI/BENI ARTISTICI	A. Gestione d'impresa B. Gestione organizzativa del lavoro C. Rapporto con i clienti D. Rapporto con i fornitori

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA FIGURA**

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. GESTIONE DI IMPRESA</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Definizione delle risorse, tempi e dei costi - Definizione degli investimenti - Predisposizione preventivi e consuntivi - Verifica ricavi 	<p>1.Determinare le risorse umane e strumentali, i tempi ed i costi necessari per svolgere le lavorazioni (*), verificandone in itinere e a consuntivo l'utilizzo.</p> <p>2.Valutare le scelte di investimento effettuando stime di redditività e di impatto sui ricavi.</p>
<p>B. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Definizione compiti, tempi e modalità operative - Coordinamento operativo - Controllo avanzamento della produzione/lavorazioni - Ottimizzazione degli standard di qualità - Prevenzione situazioni di rischio 	<p>3.Condurre le fasi di lavoro, sulla base dello stato degli ordini, coordinando l'attività di realizzazione di manufatti/beni artistici.</p> <p>4.Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p>C. RAPPORTO CON I CLIENTI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Definizione dell'offerta - Rilevazione esigenze del cliente - Gestione reclami, richieste, esigenze del cliente - Monitoraggio servizio - Rilevazione dati customer 	<p>5.Formulare proposte di prodotti, interpretando i bisogni del cliente.</p>
<p>D. RAPPORTO CON I FORNITORI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitoraggio scorte e giacenze - Definizione e gestione ordini - Valutazione e selezione dei fornitori 	<p>6.Definire le esigenze di acquisto di materiali, strumenti e attrezzature, individuando i fornitori e curando il processo di approvvigionamento.</p>

(*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di materiali/supporti/prodotti (metalli, ceramiche, lapidei, legno, ecc.) negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.

COMPETENZA N. 1 (*)	
ABILITA'	CONOSCENZE
§ Rilevare l'entità delle risorse umane e strumentali disponibili e necessarie § Applicare tecniche di analisi tempi/metodi § Applicare tecniche di analisi dei costi § Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività § Applicare tecniche di stesura preventivi § Applicare tecniche di redazione di report dei costi	§ Attrezzature, risorse umane e tecnologiche della produzione manufatti/ beni artistici § Elementi di budgeting § Elementi di contabilità dei costi § Elementi di organizzazione aziendale/ del lavoro § Processo di servizio/ lavoro § Tecniche di elaborazione preventivi e consuntivi

(*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di materiali/ supporti/prodotti (metalli, ceramiche, lapidei, legno, ecc.) negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.

COMPETENZA N. 2	
ABILITA'	CONOSCENZE
§ Valutare tipologia / entità dell'investimento (macchinario) § Applicare tecniche di selezione del finanziamento § Applicare tecniche di stima dei ricavi § Applicare tecniche di analisi della domanda / tendenze mercato / concorrenza	§ Attrezzature, risorse umane, strumentali e tecnologiche della lavorazione dei manufatti / beni artistici § Caratteristiche del mercato di riferimento § Elementi di analisi previsionale dell'andamento del mercato § Elementi di economia e gestione delle imprese § Metodi di calcolo del break-even point

COMPETENZA N. 3

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività§ Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei collaboratori§ Individuare anomalie e segnalare non conformità§ Individuare problematiche esecutive§ Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio produzione§ Utilizzare metodiche per individuare e segnalare il fabbisogno formativo del personale	<ul style="list-style-type: none">§ Attrezzature, risorse umane, strumentali e tecnologiche della lavorazione dei manufatti / beni artistici§ Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro§ Elementi e procedure di gestione delle risorse umane§ Modello organizzativo e organigramma dell'azienda§ Sistema di qualità e principali modelli§ Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità§ Tecniche e strumenti per il controllo di qualità della produzione

COMPETENZA N. 4

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione§ Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità§ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione§ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio	<ul style="list-style-type: none">§ D.Lgs. 81/2008§ Elementi di ergonomia§ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio§ Normativa ambientale e fattori di inquinamento§ Strategie di promozione§ Tecniche di reporting§ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio

COMPETENZA N. 5

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare tecniche di interazione col cliente§ Individuare tipologie di prodotto in rapporto a target / esigenze di clientela§ Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente§ Effettuare la valutazione tecnica dei reclami§ Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto/ servizio	<ul style="list-style-type: none">§ Elementi di customer satisfaction§ Tecniche di analisi e segmentazione della clientela§ Tecniche di ascolto e di comunicazione§ Tecniche di negoziazione e problem solving

COMPETENZA N. 6

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare tecniche di selezione dei fornitori§ Applicare tecniche di valutazione delle offerte§ Applicare procedure di gestione degli ordini§ Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura§ Aggiornare situazione scorte e giacenze	<ul style="list-style-type: none">§ Elementi di contabilità§ Elementi di contrattualistica fornitori§ Elementi di tecnica commerciale§ Tecniche di approvvigionamento

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Denominazione della figura	6. TECNICO DEL LEGNO
Referenziamenti della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <ul style="list-style-type: none">6. Artigiani, operai specializzati ed agricoltori.6.3.3.1 Artigiani delle lavorazioni artistiche del legno e di materiali simili.6.5.2.2 Ebanisti, falegnami ed operatori artigianali specializzati di macchine per la lavorazione del legno.7. Conduttori di impianti ed operai semi- qualificati addetti a macchinari fissi e mobili.7.2.4.0 Operai addetti a macchinari in impianti per la produzione in serie di mobili e di articoli in legno. <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <ul style="list-style-type: none">16 Industria del legno e dei prodotti in legno e sughero (esclusi i mobili).16.2 Fabbricazione di prodotti in legno, sughero, paglia e materiali da intreccio.16.23 Fabbricazione di altri prodotti di carpenteria in legno e falegnameria per l'edilizia.16.23.10 Fabbricazione di porte e finestre in legno (escluse porte blindate).16.23.20 Fabbricazione di altri elementi in legno e di falegnameria per l'edilizia.31 Fabbricazione di mobili.31.01 Fabbricazione di mobili per uffici e negozi.31.02 Fabbricazione di mobili per cucina.31.09 Fabbricazione di altri mobili.
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico del legno interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di produzione di manufatti lignei attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative alla determinazione delle risorse umane e strumentali, ai tempi ed ai costi necessari per la realizzazione della commessa, all'approvvigionamento e scelta dei materiali, alla progettazione esecutiva a supporto della programmazione operativa della produzione, con competenze nell'ambito della gestione tecnica della commessa e di rendicontazione economica delle attività svolte.</p>

Processo di lavoro caratterizzante la figura: PRODUZIONE DI MANUFATTI LIGNEI	A. Rapporto con i clienti B. Progettazione C. Gestione organizzativa del lavoro D. Gestione documentaria delle attività E. Gestione dell'approvvigionamento F. Verifica e collaudo
---	---

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA FIGURA**

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
A. RAPPORTO CON I CLIENTI <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Rilevazione esigenze del cliente - Gestione customer care 	1. Rilevare i bisogni del cliente, coniugandoli con le opportunità tecniche e tecnologiche disponibili.
B. PROGETTAZIONE <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Progettazione - Produzione documentazione tecnica d'appoggio 	2. Progettare diverse tipologie di manufatto ligneo.
C. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinamento e presidio operativo - Controllo avanzamento lavori - Ottimizzazione standard di operatività - Prevenzione situazioni di rischio 	3. Presidiare le fasi di lavoro, coordinando l'attività di ruoli operativi. 4. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.
D. GESTIONE DOCUMENTARIA DELLE ATTIVITÀ <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborazione preventivi - Elaborazione documenti di rendicontazione 	5. Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali.

**E. GESTIONE
DELL'APPROVVIGIONAMENTO**

Attività:

- Verifica livelli e giacenze materiali
- Definizione fabbisogno
- Approvvigionamento
- Gestione scorte

6. Identificare le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali, curando il processo di approvvigionamento.

F. VERIFICA E COLLAUDO

Attività:

- Controllo e valutazione del prodotto finale

7. Effettuare il controllo e la valutazione del prodotto, redigendo la documentazione prevista.

COMPETENZA N. 1	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> § Applicare tecniche di interazione col cliente § Individuare tipologie di materiali in rapporto alle esigenze di clientela § Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente § Effettuare la valutazione tecnica di reclami e richieste in itinere 	<ul style="list-style-type: none"> § Attrezzature e materiali del settore § Elementi di customer satisfaction § Principi di fidelizzazione del cliente § Tecniche di analisi della clientela § Tecniche di ascolto e di comunicazione § Tecniche di negoziazione e problem solving

COMPETENZA N. 2	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> § Identificare soluzioni tecnico/progettuali § Applicare metodi di definizione delle specifiche tecniche dei materiali § Applicare metodi di verifica della fattibilità tecnica di realizzazione § Applicare tecniche di analisi di conformità funzionale dei componenti § Utilizzare software di disegno tecnico § Utilizzare metodologie e strumenti di progettazione § Applicare metodiche per la redazione di documentazioni tecniche di appoggio 	<ul style="list-style-type: none"> § CAD-CAM § Disegno tecnico § Elementi di tecnologia § Metodi di rappresentazione grafica e simulazione tridimensionale § Processi di progettazione § Technical writing § Tecnologia e proprietà dei materiali

COMPETENZA N. 3	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> § Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività § Individuare anomalie e segnalare non conformità § Individuare problematiche esecutive § Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali § Applicare metodiche per rilevare e segnalare il fabbisogno formativo del personale 	<ul style="list-style-type: none"> § Attrezzature, risorse umane e tecnologiche § Elementi di organizzazione del lavoro § Elementi e procedure di gestione delle risorse umane § Sistema di qualità e principali modelli § Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità

COMPETENZA N. 4

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione§ Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità§ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione§ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio	<ul style="list-style-type: none">§ D.Lsg. 81/2008§ Elementi di ergonomia§ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio§ Normativa ambientale e fattori di inquinamento§ Strategie di promozione§ Tecniche di reporting§ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio

COMPETENZA N. 5

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Utilizzare tecniche di rilevazione dei costi delle singole attività§ Applicare tecniche di analisi dei tempi e metodi per l'uso ottimale delle risorse§ Applicare tecniche di preventivistica§ Utilizzare tecniche di documentazione contabile nei diversi stadi di avanzamento lavori§ Applicare tecniche di rendicontazione delle attività e dei materiali	<ul style="list-style-type: none">§ Elementi di budgeting§ Elementi di contabilità dei costi§ Modulistica e procedure per la rilevazione dei costi§ Preventivistica§ Tecniche di rendicontazione

COMPETENZA N. 6

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare tecniche di analisi dei livelli di consumo e del fabbisogno di materiali e attrezzature§ Applicare criteri di selezione di materiali e attrezzature§ Applicare criteri e tecniche per l'approvvigionamento e il deposito di materiali e attrezzature§ Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura§ Applicare metodiche per la gestione delle scorte e giacenze	<ul style="list-style-type: none">§ Attrezzature e materiali del settore idraulico/termico§ Procedure e tecniche per l'approvvigionamento§ Tecniche di gestione scorte e giacenze

COMPETENZA N. 7**ABILITA'**

- § Applicare metodi per la predisposizione di un piano di verifica e collaudo
- § Utilizzare strumenti di misura e verifica
- § Applicare tecniche per la compilazione della reportistica tecnica

CONOSCENZE

- § Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica
- § Normative di riferimenti
- § Procedure per il controllo e collaudo

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Denominazione della figura	7. TECNICO RIPARATORE DI VEICOLI A MOTORE
Referenziamenti della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori. 6.2.3.1 Meccanici artigianali, riparatori e manutentori di automobili ed assimilati.</p> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>45.20.1 Riparazione meccaniche di autoveicoli. 45.20.3 Riparazione di impianti elettrici e di alimentazione per autoveicoli. 45.20.4 Riparazione e sostituzione di pneumatici per autoveicoli. 45.40.3 Manutenzione e riparazione di motocicli e ciclomotori (inclusi i pneumatici).</p>
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico riparatore di veicoli a motore interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, esercitando il presidio del processo della riparazione di veicoli a motore attraverso l'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative alla gestione dell'accettazione, al controllo di conformità e di ripristino della funzionalità generale del veicolo a motore, con competenze di diagnosi tecnica e valutazione funzionale di componenti e dispositivi, di programmazione/pianificazione operativa dei reparti di riferimento, di rendicontazione tecnico-economica delle attività svolte.</p>
Processi di lavoro caratterizzanti la figura RIPARAZIONE DI VEICOLI A MOTORE	<p>A. Rapporto con i clienti B. Diagnosi tecnica e strumentale degli interventi C. Gestione organizzativa del lavoro D. Gestione documentaria delle attività E. Gestione dell'approvvigionamento F. Verifica e collaudo</p>

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA FIGURA**

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. RAPPORTO CON I CLIENTI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Accettazione del veicolo - Definizione dello stato del veicolo - Rilevazione esigenze del cliente - Gestione dei reclami - Riconsegna del veicolo - Gestione customer care 	<p>1. Gestire l'accettazione e la riconsegna del veicolo a motore.</p>
<p>B. DIAGNOSI TECNICA E STRUMENTALE DEGLI INTERVENTI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Esecuzione del check up sul veicolo - Emissione diagnosi - Definizione piano di intervento - Definizione compiti, tempi e modalità operative - Coordinamento operativo - Controllo avanzamento del lavoro - Ottimizzazione degli standard di qualità 	<p>2. Individuare gli interventi da realizzare sul veicolo a motore e definire il piano di lavoro.</p>
<p>C. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinamento e presidio operativo - Controllo avanzamento lavori - Ottimizzazione standard di operatività - Prevenzione situazioni di rischio 	<p>3. Presidiare le fasi di lavoro, coordinando l'attività dei ruoli operativi.</p>
<p>D. GESTIONE DOCUMENTARIA DELLE ATTIVITÀ</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborazione preventivi - Elaborazione documenti di rendicontazione 	<p>4. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p> <p>5. Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali.</p>

**E. GESTIONE
DELL'APPROVVIGIONAMENTO**

Attività:

- Verifica livelli e giacenze materiali
- Definizione fabbisogno
- Approvvigionamento
- Gestione scorte

6. Definire le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali, gestendo il processo di approvvigionamento.

F. VERIFICA E COLLAUDO

Attività:

- Controllo e valutazione del ripristino della funzionalità/efficienza

7. Effettuare il controllo e la valutazione del ripristino della funzionalità/efficienza del veicolo a motore, redigendo la documentazione prevista.

COMPETENZA N. 1	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> § Applicare tecniche di interazione col cliente § Effettuare la valutazione tecnica di reclami e richieste in itinere § Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente § Applicare metodiche e tecniche di fidelizzazione 	<ul style="list-style-type: none"> § Elementi di customer satisfaction § Principi di fidelizzazione del cliente § Tecniche di analisi della clientela § Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale § Tecniche di negoziazione e problem solving § Tecniche di raccolta, organizzazione e gestione delle informazioni

COMPETENZA N. 2	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> § Applicare tecniche e metodiche per eseguire il check up sul veicolo § Valutare dati e schede tecniche in esito al check up sull'autoveicolo § Identificare tecnologie, strumenti e fasi di lavoro necessarie al ripristino del veicolo § Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività 	<ul style="list-style-type: none"> § Attrezzature, risorse umane e tecnologiche § Elementi di organizzazione del lavoro § Elementi e procedure di gestione delle risorse umane § Manuali per preventivazione tempi § Sistema di qualità e principali modelli § Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità § Strumenti di misura e controllo § Tecniche e strumenti di controllo funzionale § Tecniche e strumenti di diagnosi

COMPETENZA N. 3	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> § Individuare anomalie e segnalare non conformità § Individuare problematiche esecutive § Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali § Applicare metodiche per rilevare e segnalare il fabbisogno formativo del personale § Applicare modalità di coordinamento dei ruoli operativi 	<ul style="list-style-type: none"> § Attrezzature, risorse umane e tecnologiche § Elementi di organizzazione del lavoro § Elementi e procedure di gestione delle risorse umane § Sistema di qualità e principali modelli § Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità

COMPETENZA N. 4

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione§ Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità§ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione§ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio	<ul style="list-style-type: none">§ D.Lsg. 81/2008§ Elementi di ergonomia§ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio§ Normativa ambientale e fattori di inquinamento§ Strategie di promozione§ Tecniche di reporting§ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio

COMPETENZA N. 5

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Utilizzare tecniche di rilevazione dei costi delle singole attività§ Applicare tecniche di analisi dei tempi e metodi per l'uso ottimale delle risorse§ Applicare tecniche di preventivistica§ Utilizzare tecniche di documentazione contabile nei diversi stadi di avanzamento lavori§ Applicare tecniche di rendicontazione delle attività e dei materiali	<ul style="list-style-type: none">§ Elementi di budgeting§ Elementi di contabilità dei costi§ Modulistica e procedure per la rilevazione dei costi§ Preventivistica§ Tecniche di rendicontazione

COMPETENZA N. 6

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare tecniche di analisi dei livelli di consumo e del fabbisogno di materiali e attrezzature§ Applicare criteri di selezione di materiali e attrezzature§ Applicare criteri e tecniche per l'approvvigionamento e il deposito di materiali e attrezzature§ Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura§ Applicare metodiche per la gestione delle scorte e giacenze	<ul style="list-style-type: none">§ Attrezzature e materiali del settore§ Procedure e tecniche per l'approvvigionamento§ Tecniche di gestione scorte e giacenze

COMPETENZA N. 7**ABILITA'**

- § Applicare metodi per la predisposizione di un piano di verifica e collaudo
- § Utilizzare strumenti di misura e verifica
- § Applicare metodiche e tecniche di taratura e regolazione
- § Applicare tecniche per la compilazione della reportistica tecnica

CONOSCENZE

- § Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica
- § Normative di riferimento
- § Procedure per il controllo e collaudo dei sistemi del veicolo
- § Tecniche di collaudo funzionali alla revisione

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

<p>Denominazione della figura</p>	<p align="center">8. TECNICO PER LA CONDUZIONE E LA MANUTENZIONE DI IMPIANTI AUTOMATIZZATI</p>
<p>Referenziamenti della figura</p>	<p>Nomenclatura delle Unità Professioni (NUP/ISTAT):</p> <ul style="list-style-type: none"> 6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori 6.2.3 Meccanici artigianali, montatori, riparatori e manutentori di macchine fisse e mobili 6.2.3.3.1 Riparatori e manutentori di macchinari e impianti industriali 7. Conduttori di impianti ed operai semiqualeficati addetti a macchinari fissi e mobili 7.1 Conduttori di impianti industriali <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Attività manifatturiere - e relative sottosezioni (da "10" a "33")
<p>Descrizione sintetica della figura</p>	<p>Il Tecnico per la conduzione e la manutenzione di impianti automatizzati interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo - in rapporto ai diversi ambiti di esercizio - al presidio del processo di produzione automatizzata, attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse strumentali e tecnologiche, la predisposizione e l'organizzazione operativa delle lavorazioni, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative al processo di riferimento, con competenze relative alla produzione di documentazione tecnica, alla conduzione, al controllo e alla manutenzione di impianti automatizzati.</p>
<p>Processo di lavoro caratterizzante la figura:</p> <p>PRODUZIONE AUTOMATIZZATA</p>	<ul style="list-style-type: none"> A. Produzione documentazione tecnica B. Prevenzione situazioni di rischio C. Conduzione di impianti automatizzati D. Controllo e manutenzione impianti automatizzati

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA FIGURA**

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. PRODUZIONE DOCUMENTAZIONE TECNICA</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Produzione documentazione tecnica 	<p>1. Produrre documentazione tecnica d'appoggio, di avanzamento e valutativa relativa a lavorazioni, manutenzioni, installazioni.</p>
<p>B. PREVENZIONE SITUAZIONI DI RISCHIO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Identificazione situazioni di rischio – Promozione di comportamenti di prevenzione 	<p>2. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p>C. CONDUZIONE DI IMPIANTI AUTOMATIZZATI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Conduzione di impianti automatizzati 	<p>3. Condurre impianti automatizzati, valutando l'impiego delle risorse al fine di una loro ottimizzazione.</p>
<p>D. CONTROLLO E MANUTENZIONE IMPIANTI AUTOMATIZZATI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Testing, cura e assistenza tecnica degli impianti – Individuazione e diagnosi guasti e anomalie, interventi di sostituzione, modificazione, ripristino di componenti, elementi, parti di un impianto 	<p>4. Provvedere al monitoraggio, verifica e controllo del funzionamento di impianti automatizzati, effettuando interventi di cura, assistenza e ripristino.</p>

COMPETENZA N. 1

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare metodi di definizione delle specifiche tecniche dei componenti§ Applicare tecniche di analisi di conformità funzionale dei componenti§ Utilizzare software di disegno tecnico e di archiviazione dati§ Applicare criteri di codifica dei componenti e procedure per l'archiviazione della documentazione tecnica§ Utilizzare metodologie e strumenti di progettazione§ Applicare metodiche per la redazione di documentazioni tecniche di appoggio e report di avanzamento	<ul style="list-style-type: none">§ CAD-CAM§ Disegno tecnico§ Metodi di rappresentazione grafica e simulazione tridimensionale§ Processi di progettazione Elementi di tecnologia§ Technical writing§ Tecnologia e proprietà dei materiali

COMPETENZA N. 2

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione§ Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità§ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione§ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio	<ul style="list-style-type: none">§ D.Lsg. 81/2008§ Elementi di ergonomia§ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio§ Normativa ambientale e fattori di inquinamento§ Strategie di promozione§ Tecniche di reporting§ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio

COMPETENZA N. 3

ABILITA'	CONOSCENZE
<p>§ Applicare procedure di programmazione</p> <p>§ Utilizzare linguaggi di programmazione</p> <p>Adottare criteri di economicità, efficacia ed efficienza</p> <p>§ Applicare metodiche per la rilevazione di anomalie e non conformità</p> <p>§ Adottare procedure valutative a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</p>	<p>§ Elementi di disegno</p> <p>§ Elementi di elettronica ed elettrotecnica</p> <p>§ Elementi di informatica</p> <p>§ Linguaggi di programmazione</p> <p>§ Macchine utensili a controllo numerico</p> <p>§ Processi di lavorazione automatizzati</p> <p>§ Sistema Qualità</p> <p>§ Strategie e tecniche per ottimizzare l'uso delle risorse</p> <p>§ Tecnologia dei materiali</p> <p>§ Tecnologie informatiche per la gestione di impianti industriali</p>

COMPETENZA N. 4

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Utilizzare gli strumenti di analisi funzionale, di misurazione e di diagnosi• Interpretare disegni meccanici, schemi elettrici ed elettronici• Applicare tecniche e metodiche di intervento manutentivo di tipo elettromeccanico• Applicare procedure di ricerca guasti e/o malfunzionamenti• Applicare tecniche e metodiche per l'analisi delle situazioni di anomalia funzionale	<ul style="list-style-type: none">• Elementi meccanici, pneumatici, elettrici/elettronici dell'automazione• Linguaggio grafico elettrico, elettronico, meccanico e pneumatico• Procedure di lavoro/collaudo in conformità alle norme ISO• Strumenti di misura• Struttura e applicazioni del PLC• Tecnica di intervento sull'impianto elettrico, meccanico e pneumatico• Tecniche di base programmazione del PLC• Tecniche di ricerca guasti• Tecnologie informatiche per la gestione di impianti industriali

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Denominazione della figura	9. TECNICO PER L'AUTOMAZIONE INDUSTRIALE
Referenziamenti della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professioni (NUP/ISTAT):</p> <p>6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori.</p> <p>6.2.3 Meccanici artigianali, montatori, riparatori e manutentori di macchine fisse e mobili.</p> <p>6.2.3.3.2 Installatori e montatori di macchinari ed impianti industriali.</p> <p>6.2.4 Meccanici artigianali, montatori, riparatori e manutentori di macchine fisse e mobili.</p> <p>6.2.4.1 Installatori e riparatori di apparati elettrici ed elettromeccanici.</p> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>– Attività manifatturiere - e relative sottosezioni (da “10” a “33”)</p>
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico per l'automazione industriale interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito, e delle specifiche assegnate, contribuendo - in rapporto ai diversi ambiti di esercizio - al presidio del processo di automazione industriale attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse strumentali e tecnologiche, la predisposizione e l'organizzazione operativa delle lavorazioni, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività nell'ambito della progettazione e dimensionamento del sistema e/o dell'impianto, dello sviluppo del software di comando e controllo, attinenti l'installazione del sistema e/o della loro componentistica meccanica, elettrica, pneumatica ed oleodinamica, la taratura e regolazione dei singoli elementi e del sistema automatizzato nel suo complesso.</p>
<p>Processo di lavoro caratterizzante la figura:</p> <p>AUTOMAZIONE INDUSTRIALE</p>	<p>A. Produzione documentazione tecnica B. Prevenzione situazioni di rischio C. Progettazione D. Installazione, collaudo e manutenzione</p>

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA FIGURA**

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. PRODUZIONE DOCUMENTAZIONE TECNICA</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Produzione documentazione tecnica 	<p>1. Produrre documentazione tecnica d'appoggio, di avanzamento e valutativa relativa ad installazioni, uso e manutenzioni.</p>
<p>B. PREVENZIONE SITUAZIONI DI RISCHIO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Identificazione situazioni di rischio – Promozione di comportamenti di prevenzione 	<p>2. Identificare e fronteggiare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p>C. PROGETTAZIONE</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Analisi delle caratteristiche del processo da automatizzare – Dimensionamento della componentistica – Programmazione del software di comando e controllo – Documentazione 	<p>3. Identificare gli elementi caratterizzanti il processo industriale, collaborando alla progettazione del sistema di automazione.</p>
	<p>4. Intervenire nel processo di progettazione del sistema di automazione definito.</p>
	<p>5. Effettuare il dimensionamento della componentistica hardware del sistema di automazione.</p>
	<p>6. Elaborare il programma software per il comando e il controllo tramite PLC del sistema di automazione.</p>
<p>D. INSTALLAZIONE, COLLAUDO E MANUTENZIONE</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Installazione, collaudo e manutenzione di sistemi automatizzati 	<p>7. Realizzare l'installazione del sistema di automazione, integrando funzionalmente il programma sul sistema macchina.</p>
	<p>8. Realizzare il collaudo e la manutenzione del sistema di automazione valutando i risultati dei diversi tipi di prove di funzionalità.</p>

COMPETENZA N. 1	
ABILITA'	CONOSCENZE
<p>§ Applicare metodi di definizione delle specifiche tecniche dei componenti</p> <p>§ Applicare tecniche di analisi di conformità funzionale dei componenti</p> <p>§ Utilizzare software di disegno tecnico e di archiviazione dati</p> <p>§ Applicare criteri di codifica dei componenti e procedure per l'archiviazione della documentazione tecnica</p> <p>§ Utilizzare metodologie e strumenti di progettazione</p> <p>§ Applicare metodiche per la redazione di documentazioni tecniche di appoggio e report di avanzamento</p>	<p>§ CAD-CAM</p> <p>§ Disegno tecnico</p> <p>§ Metodi di rappresentazione grafica e simulazione tridimensionale</p> <p>§ Processi di progettazione Elementi di tecnologia</p> <p>§ Technical writing</p> <p>§ Tecnologia e proprietà dei materiali</p>

COMPETENZA N. 2	
ABILITA'	CONOSCENZE
<p>§ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</p> <p>§ Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</p> <p>§ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</p> <p>§ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</p>	<p>§ D.Lsg. 81/2008</p> <p>§ Elementi di ergonomia</p> <p>§ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</p> <p>§ Normativa ambientale e fattori di inquinamento</p> <p>§ Strategie di promozione</p> <p>§ Tecniche di reporting</p> <p>§ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</p>

COMPETENZA N. 3	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare metodiche per la rilevazione delle caratteristiche del processo da automatizzare • Individuare i vincoli operativi del sistema di automazione in riferimento agli esiti dell'analisi del processo 	<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche tecniche e funzionali delle diverse tipologie di impianti per l'automazione di macchine e/o impianti di produzione industriale • Norme CEI di riferimento per la realizzazione di sistemi di automazione • Tecniche di analisi e codifica di un processo da automatizzare mediante sistemi gestiti da PLC

COMPETENZA N. 4

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Impostare i cicli funzionali che descrivono il processo di automazione• Impiegare tecniche grafiche per la produzione dei disegni degli schemi elettrici relativi ai cablaggi per il corretto funzionamento del sistema di automazione	<ul style="list-style-type: none">• Modalità di rappresentazione del ciclo di funzionamento automatico della macchina e/o impianto• Norme CEI per la rappresentazione grafica di schemi elettrici relativi al cablaggio di impianti automatici

COMPETENZA N. 5

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Applicare tecniche di calcolo per la definizione delle potenze dei quadri elettrici di comando• Dimensionare i controllori a logica programmabile necessari alla gestione del sistema di automazione• Utilizzare metodiche e modelli di elaborazione della distinta dei materiali	<ul style="list-style-type: none">• Caratteristiche tecniche e funzionali dei componenti hardware utilizzabili in un sistema di automazione• Criteri di dimensionamento di un quadro elettrico di potenza• Criteri per la scelta e la configurazione di un PLC• Modalità di redazione della distinta materiali

COMPETENZA N. 6

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Utilizzare il linguaggio di programmazione del PLC per la realizzazione del programma di comando e controllo del sistema di automazione• Utilizzare modelli di simulazione per testare/collaudare il programma software	<ul style="list-style-type: none">• Il linguaggio di programmazione dei PLC• Tecniche di programmazione di un PLC• Tecniche per il collaudo simulato di un programma

COMPETENZA N. 7

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Identificare modalità e sequenze di svolgimento delle attività• Adottare criteri di economicità nella gestione integrata delle risorse• Applicare tecniche e metodiche di installazione• Applicare metodiche per la rilevazione di anomalie e non conformità	<ul style="list-style-type: none">• Attrezzature, tecnologie e materiali• Elementi di organizzazione del lavoro• Processo di lavoro di installazione• Strategie e tecniche per ottimizzare l'uso delle risorse• Tecniche di installazione

COMPETENZA N. 8

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Identificare modalità e sequenze di svolgimento delle attività di verifica funzionale• Applicare metodiche di analisi degli esiti del collaudo• Predisporre il programma delle eventuali tarature del sistema• Applicare tecniche di manutenzione del sistema	<ul style="list-style-type: none">• Tecniche di collaudo• Tecniche di manutenzione• Tecniche di pianificazione degli interventi di monitoraggio e manutenzione ordinaria

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Denominazione della figura	10. TECNICO DEI TRATTAMENTI ESTETICI
Referenziazioni della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>5. Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi 5.5.3.1 Parrucchieri, estetisti ed assimilati.</p> <hr/> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>96 Altre attività di servizi per le persone. 96.02.02 Servizi degli istituti di bellezza. 96.04.10 Servizi per il benessere fisico.</p>
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico dei trattamenti estetici interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di trattamento estetico della persona attraverso l'individuazione delle risorse, la programmazione dei servizi e l'organizzazione operativa del lavoro, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità di carattere gestionale e relative al coordinamento di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative ai trattamenti estetici della persona, con competenze relative all'analisi e trattamento delle parti del corpo interessate ed al funzionamento/gestione dell'esercizio.</p>
Processi di lavoro caratterizzanti la figura: TRATTAMENTO ESTETICO	<p>A. Programmazione e organizzazione dei servizi B. Accoglienza e assistenza del cliente C. Predisposizione e manutenzione degli spazi, degli strumenti e delle attrezzature di lavoro D. Funzionamento e promozione dell'esercizio E. Analisi delle caratteristiche e dello stato della pelle F. Trattamenti estetici</p>

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA FIGURA**

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. PROGRAMMAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Gestione del planning degli appuntamenti 	<p>1. Gestire il planning degli appuntamenti funzionalmente ai servizi richiesti.</p>
<p>B. ACCOGLIENZA E ASSISTENZA DEL CLIENTE</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Accoglienza del cliente – Orientamento del cliente all'interno dell'esercizio – Consiglio di interventi e prodotti – Informazione del cliente – Gestione della scheda tecnica 	<p>2. Predisporre e gestire l'accoglienza e l'assistenza funzionalmente alla personalizzazione del servizio.</p>
<p>C. PREDISPOSIZIONE E MANUTENZIONE DEGLI SPAZI, DEGLI STRUMENTI E DELLE ATTREZZATURE DI LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Allestimento e manutenzione spazi, strumenti e attrezzature – Prevenzione situazioni di rischio 	<p>3. Organizzare e predisporre la manutenzione dell'ambiente di lavoro.</p> <p>4. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p>D. FUNZIONAMENTO E PROMOZIONE DELL'ESERCIZIO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Operazioni di cassa – Archiviazione documentazione – Promozione e vendita 	<p>5. Gestire l'organizzazione operativa e la promozione dell'esercizio nel rispetto delle normative.</p>

**E. ANALISI DELLE
CARATTERISTICHE E DELLO
STATO DELLA PELLE**

Attività:

- Osservazione
- Individuazione di caratteristiche e specificità

6. Analizzare le caratteristiche e lo stato della pelle, individuando le specificità e le tipologie di intervento più adeguate.

F. TRATTAMENTI ESTETICI

Attività:

- Scelta e predisposizione prodotti
- Monitoraggio applicazione prodotti

7. Scegliere e predisporre prodotti cosmetici in funzione dei trattamenti da realizzare, verificandone l'applicazione e il risultato.

8. Scegliere gli interventi di trattamento estetico in conformità alla tipologia dello stato di benessere psico-fisico del cliente.

COMPETENZA N. 1

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Utilizzare modalità comunicative verbali e non verbali per rilevare desideri/bisogni del cliente§ Applicare metodiche per la gestione del planning	<ul style="list-style-type: none">§ Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale§ Tecniche di time management

COMPETENZA N. 2

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare tecniche e modalità di consulenza per creare uno stile personalizzato§ Utilizzare modalità comunicative per prefigurare i risultati degli interventi proposti/richiesti e per descrivere fasi e strumenti di lavoro§ Applicare metodiche per la compilazione e gestione della scheda tecnica/cliente	<ul style="list-style-type: none">§ Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale§ Tecniche di counselling§ Tecniche di intervista§ Tecniche e procedure per l'utilizzo della scheda tecnica

COMPETENZA N. 3

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Individuare soluzioni organizzative e layout dell'ambiente di lavoro per favorire il benessere ed evitare fonti di criticità e di rischio per la sicurezza del cliente e degli operatori§ Applicare metodiche e tecniche di igiene e pulizia degli spazi, degli strumenti e delle attrezzature§ Applicare metodiche di manutenzione ordinaria degli strumenti e delle attrezzature attinenti alla produzione dei servizi	<ul style="list-style-type: none">§ Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature§ Normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di servizio alla persona§ Normative, dispositivi e tecniche a tutela della sicurezza e dell'ambiente§ Responsabilità del conduttore dell'esercizio in ordine all'igiene, alla sicurezza e alla tutela dell'ambiente

COMPETENZA N. 4

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione§ Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità§ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione§ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio	<ul style="list-style-type: none">§ D.Lsg. 81/2008§ Elementi di ergonomia§ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio§ Normativa ambientale e fattori di inquinamento§ Strategie di promozione§ Tecniche di reporting§ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio

COMPETENZA N. 5

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare le normative di settore di carattere gestionale e organizzativo§ Applicare tecniche di pianificazione e organizzazione dei diversi servizi di trattamento§ Applicare metodiche di gestione e organizzazione del magazzino§ Applicare procedure e tecniche per l'espletamento dei adempimenti contabili/fiscali giornalieri§ Applicare metodiche e norme per svolgere le pratiche quotidiane relative alla gestione del personale§ Applicare metodiche e tecniche per favorire dinamiche di gruppo e climi di lavoro funzionali all'erogazione di un servizio di qualità§ Individuare e applicare modalità di promozione dell'attività professionale	<ul style="list-style-type: none">§ Adempimenti contabili e fiscali tipici§ Elementi di contabilità generale§ Elementi di economia aziendale§ Funzioni e organi delle associazioni di riferimento§ Il sistema qualità§ Modelli organizzativi§ Nozioni di marketing§ Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale§ Tecniche di negoziazione commerciale§ Tecniche di promozione e di vendita§ Tecniche di visual merchandising§ Tecniche e modalità di stoccaggio e conservazione dei prodotti

COMPETENZA N. 6

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare tecniche di analisi per identificare i tipi cutanei e lo stato della pelle§ Riconoscere caratteristiche e specificità della pelle e delle sue alterazioni associando la tipologia di interventi più adeguata§ Valutare la tipologia di intervento e/o la necessità di una consulenza specialistica	<ul style="list-style-type: none">§ Caratteristiche e patologie dell'apparato tegumentario§ Elementi di anatomia correlati ai trattamenti§ Principali strumentazioni di analisi e diagnosi della cute§ Processi degenerativi del tessuto adiposo

COMPETENZA N. 7

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Individuare i prodotti cosmetici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato§ Utilizzare procedure e metodiche per la predisposizione di prodotti cosmetici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato§ Valutare i risultati dell'applicazione dei prodotti cosmetici	<ul style="list-style-type: none">§ Tecniche avanzate di applicazione§ Tipologia, composizione, modalità funzionali e di applicazione dei prodotti cosmetici

COMPETENZA N. 8

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Individuare le tecniche avanzate e innovative per l'esecuzione di trattamenti estetici viso e corpo di tipo personalizzato§ Valutare i risultati dei trattamenti effettuati	<ul style="list-style-type: none">§ Tecniche di monitoraggio e valutazione dei trattamenti§ Tecniche manuali e strumentali avanzate di trattamento estetico§ Tipologie di trattamento estetico avanzato

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Denominazione della figura	11. TECNICO DEI SERVIZI DI SALA E BAR
Referenziamenti della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <ul style="list-style-type: none">5.2 Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi.5.2.2.3 Camerieri ed assimilati.5.2.2.4 Baristi e assimilati.5.2.2.5 Esercenti di servizi di ristorazione e assimilati <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <ul style="list-style-type: none">10.85 Produzione di pasti e piatti preparati.55.10 Alberghi e strutture simili.56.10 Ristoranti e attività di ristorazione mobile.56.21 Fornitura di pasti preparati (catering per eventi).56.29 Mense e catering continuativo su base contrattuale.56.30 Bar e altri esercizi simili senza cucina.
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico dei servizi di sala e bar interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo della ristorazione attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse materiali e tecnologiche, la predisposizione delle condizioni e l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative al servizio di sala e bar, con competenze funzionali alla programmazione e organizzazione dell'attività di sala e di bar, alla cura ed erogazione di un servizio avanzato.</p>
Processo di lavoro caratterizzante la figura: SERVIZI DI SALA E BAR	<ul style="list-style-type: none">A. Gestione organizzativa del lavoroB. Rapporto con i fornitoriC. Rapporto con i clientiD. Predisposizione del servizioE. Erogazione servizi avanzati

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA FIGURA**

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Definizione compiti, tempi e modalità operative - Coordinamento operativo - Controllo avanzamento della produzione/lavorazioni - Ottimizzazione degli standard di qualità - Prevenzione situazioni di rischio 	<p>1. Condurre le fasi di lavoro, sulla base degli ordini, coordinando l'attività di reparto.</p> <p>2. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p>B. RAPPORTO CON I FORNITORI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitoraggio scorte e giacenze - Definizione e gestione ordini - Valutazione e selezione dei fornitori 	<p>3. Identificare le esigenze di acquisto, individuando i fornitori e curando il processo di approvvigionamento.</p>
<p>C. RAPPORTO CON I CLIENTI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Definizione dell'offerta - Rilevazione esigenze del cliente - Gestione reclami, richieste, esigenze del cliente - Monitoraggio servizio - Rilevazione dati customer 	<p>4. Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente</p>
<p>D. PREDISPOSIZIONE DEL SERVIZIO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Predisposizione e organizzazione del servizio 	<p>5. Predisporre il servizio in relazione agli standard aziendali, alle esigenze della clientela ed alle nuove mode/tendenze.</p>
<p>E. EROGAZIONE SERVIZI AVANZATI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Distribuzione bevande e pasti veloci 	<p>6. Curare il servizio distribuzione pasti e bevande formulando proposte di prodotti adeguate per tipologia di abbinamento e momento della giornata.</p>

COMPETENZA N. 1	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> § Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività § Individuare anomalie e segnalare non conformità di prodotto/servizio § Individuare problematiche esecutive § Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio § Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi § Applicare metodiche per individuare e segnalare il fabbisogno formativo del personale 	<ul style="list-style-type: none"> § Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio § Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro § Elementi e procedure di gestione delle risorse umane § Modello organizzativo e organigramma dell'azienda § Sistema di qualità e principali modelli § Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità § Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio

COMPETENZA N. 2	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> § Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione § Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità § Prefigurare forme comportamentali di prevenzione § Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio 	<ul style="list-style-type: none"> § D.Lsg. 81/2008 § Elementi di ergonomia § Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio § Normativa ambientale e fattori di inquinamento § Strategie di promozione § Tecniche di reporting § Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio

COMPETENZA N. 3	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> § Applicare tecniche di selezione dei fornitori § Applicare tecniche di valutazione delle offerte § Applicare procedure di gestione degli ordini § Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura § Impiegare metodiche e tecniche per aggiornare situazione scorte e giacenze 	<ul style="list-style-type: none"> § Elementi di contabilità § Elementi di contrattualistica fornitori § Elementi di tecnica commerciale § Tecniche di approvvigionamento

COMPETENZA N. 4

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target / esigenze di clientela§ Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente§ Effettuare la valutazione tecnica dei reclami§ Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio	<ul style="list-style-type: none">§ Elementi di customer satisfaction§ Principi di fidelizzazione del cliente§ Tecniche di ascolto e di comunicazione§ Tecniche di negoziazione e problem solving

COMPETENZA N. 5

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare criteri di organizzazione del servizio§ Applicare metodiche per rilevare inefficienze e carenze del servizio§ Applicare criteri di selezione della strumentazione di servizio	<ul style="list-style-type: none">§ Attrezzature, risorse tecnologiche innovative del servizio e di presentazione dei prodotti§ Elementi di gastronomia e di enologia§ Normativa di settore§ Tecniche di sala e del servizio di bar

COMPETENZA N. 6

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare tecniche di rilevazione delle preferenze culinarie e delle richieste della clientela§ Consigliare abbinamenti§ Utilizzare tecniche classiche e innovative in relazione al servizio di sommelieria§ Applicare tecniche e stili di accoglienza coerenti al contesto di servizio§ Applicare tecniche di promozione del contesto di servizio	<ul style="list-style-type: none">§ Caratteristiche merceologiche delle materie prime e dei prodotti§ Elementi di sommelieria§ Tecniche di preparazione /presentazione di prodotti del banco bar§ Tecniche di sala e del servizio bar

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Denominazione della figura	12. TECNICO DEI SERVIZI D'IMPRESA
Referenziazioni della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>4. Impiegati 4.1.2 Personale con funzioni specifiche in campo amministrativo, gestionale e finanziario</p> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>- Figura trasversale a più settori.</p>
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico dei servizi di impresa interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di amministrazione e gestione contabile, relativamente agli aspetti di carattere amministrativo contabile e del personale, attraverso l'individuazione delle risorse strumentali e tecnologiche, la predisposizione e l'organizzazione operativa del lavoro, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative al processo di riferimento, con competenze funzionali alla cura delle relazioni esterne e agli ambiti dell'organizzazione dei flussi comunicativi e informativi, della gestione amministrativa e contabile aziendale.</p>
<p>Processo di lavoro caratterizzante la figura:</p> <p>AMMINISTRAZIONE E GESTIONE CONTABILE</p>	<p>A. Gestione front-office e relazioni esterne B. Gestione e organizzazione dei flussi comunicativi e informativi C. Gestione amministrativa e contabile</p>

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA FIGURA**

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. GESTIONE FRONT-OFFICE E RELAZIONI ESTERNE</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Comunicazione con clienti, fornitori e interlocutori di diversi ambiti professionali 	<p>1. Curare le relazioni di front – office con clienti, fornitori e altri soggetti di riferimento per i diversi ambiti professionali.</p>
<p>B. GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DEI FLUSSI COMUNICATIVI E INFORMATIVI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Sviluppo, adattamento, applicazione modalità e strumenti per il trattamento dei flussi informativi – Prevenzione situazioni di rischio 	<p>2. Predisporre le modalità e gli strumenti di gestione e controllo dei flussi comunicativi e informativi in entrata e in uscita rispetto sia agli interlocutori esterni che interni.</p> <p>3. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p>C. GESTIONE AMMINISTRATIVA E CONTABILE</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Registrazioni contabili – Gestione documentazione contabile – Gestione operazioni fiscali e previdenziali – Apertura e chiusura di bilancio – Operazioni rettificative 	<p>4. Effettuare le operazioni di carattere amministrativo e contabile.</p>

COMPETENZA N. 1

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare stili comunicativi assertivi in grado di mantenere un dialogo continuo, efficace e flessibile alle esigenze del contesto e degli interlocutori§ Utilizzare tecniche di ascolto attivo del cliente al fine di un'adeguata rilevazione e comprensione delle sue esigenze§ Individuare, nel rispetto dei livelli di autonomia e responsabilità assegnati, risposte e soluzioni in riferimento alle esigenze degli interlocutori§ Applicare tecniche e procedure per la gestione dei reclami	<ul style="list-style-type: none">§ Mezzi e strumenti per la gestione della comunicazione§ Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale§ Tecniche per la gestione del reclamo

COMPETENZA N. 2

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare tecniche e procedure per implementare la comunicazione aziendale§ Organizzare la classificazione e l'archiviazione dei documenti	<ul style="list-style-type: none">§ Elementi di organizzazione aziendale§ Mezzi e strumenti a supporto della gestione dei flussi comunicativi/informativi§ Tecniche di sviluppo e implementazione sistemi di gestione documentale

COMPETENZA N. 3

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione§ Applicare procedure per la rielaborazione e la segnalazione delle non conformità§ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione§ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio	<ul style="list-style-type: none">§ D.Lsg. 81/2008§ Elementi di ergonomia§ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio§ Normativa ambientale e fattori di inquinamento§ Strategie di promozione§ Tecniche di reporting§ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio

COMPETENZA N. 4**ABILITA'**

- § Applicare procedure di gestione e di registrazione documenti contabili
- § Utilizzare software a supporto della gestione amministrativa e contabile
- § Applicare procedure di calcolo degli adempimenti contributivi e fiscali
- § Applicare procedure di calcolo degli adempimenti amministrativi e contabili relativi ai rapporti di lavoro
- § Applicare procedure per la gestione di versamenti e pagamenti nelle diverse modalità

CONOSCENZE

- § Adempimenti ed obblighi relativi al rapporto di lavoro subordinato
- § Elementi di contabilità generale
- § Modellistica per versamenti contributi previdenziali ed erariali
- § Principali caratteristiche del sistema tributario
- § Processo amministrativo-contabile
- § Processo di gestione amministrativa del personale
- § Software applicativi per la gestione amministrativa e contabile
- § Tecniche di controllo e verifica periodica delle rilevazioni contabili
- § Tecniche per il conteggio dei contributi previdenziali e fiscali

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Denominazione della figura	13. TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE
Referenziamenti della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>5. Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi. 5.1.1 Esercenti ed addetti delle vendite all'ingrosso. 5.1.2 Esercenti ed addetti delle vendite al minuto.</p> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>46 Commercio all'ingrosso (escluso quello di autoveicoli e di motocicli). 47 Commercio al dettaglio (escluso quello di autoveicoli e di motocicli).</p>
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico commerciale delle vendite interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di distribuzione commerciale attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, il monitoraggio e la valutazione del risultato, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative agli ambiti della predisposizione e dell'organizzazione del punto vendita, con competenze relative alla realizzazione del piano di acquisti, all'amministrazione d'esercizio ed alla gestione dei rapporti con il cliente.</p>
Processi di lavoro caratterizzanti la figura: DISTRIBUZIONE COMMERCIALE	<p>A. Gestione organizzativa del lavoro B. Vendita C. Rapporto con i clienti D. Organizzazione e funzionamento del reparto / punto vendita</p>

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA FIGURA**

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pianificazione attività - Definizione compiti, tempi e modalità operative - Coordinamento operativo - Controllo avanzamento delle attività - Ottimizzazione degli standard di qualità - Prevenzione situazioni di rischio 	<p>1. Condurre le fasi di lavoro sulla base degli ordini, pianificando e coordinando l'attività del reparto/punto vendita.</p> <hr/> <p>2. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p>B. VENDITA</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizzazione del piano commerciale 	<p>3. Collaborare alla realizzazione del piano commerciale, in raccordo con le politiche di vendita, gli obiettivi economici aziendali, i vincoli di mercato.</p>
<p>C. RAPPORTO CON I CLIENTI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Definizione dell'offerta - Rilevazione esigenze del cliente - Gestione reclami, richieste, esigenze del cliente - Monitoraggio servizio - Rilevazione dati customer - Sviluppo di campagne promozionali 	<p>4. Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente.</p>

**D. ORGANIZZAZIONE E
FUNZIONAMENTO DEL
REPARTO / PUNTO VENDITA**

Attività:

- Predisposizione del punto vendita

5.Predisporre l'organizzazione degli spazi /lay-out del reparto/punto vendita, valutandone la funzionalità e l'efficacia in rapporto agli obiettivi aziendali.

COMPETENZA N. 1	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> § Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività § Individuare anomalie e segnalare non conformità organizzative § Individuare problematiche esecutive § Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio § Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi § Utilizzare metodiche per individuare e segnalare il fabbisogno formativo del personale 	<ul style="list-style-type: none"> § Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio § Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro § Elementi e procedure di gestione delle risorse umane § Modello organizzativo e organigramma dell'azienda § Sistema di qualità e principali modelli § Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità § Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio

COMPETENZA N. 2	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> § Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione § Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità § Prefigurare forme comportamentali di prevenzione § Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio 	<ul style="list-style-type: none"> § D.Lsg. 81/2008 § Elementi di ergonomia § Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio § Normativa ambientale e fattori di inquinamento § Strategie di promozione § Tecniche di reporting § Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio

COMPETENZA N. 3	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> § Applicare tecniche di analisi delle tendenze del mercato e della concorrenza § Applicare tecniche di analisi dei costi § Applicare tecniche e criteri di determinazione dei prezzi e di budgeting § Applicare tecniche previsionali di vendita § Applicare criteri di strutturazione dell'offerta commerciale § Applicare criteri di analisi dei punti di forza e delle criticità del prodotto 	<ul style="list-style-type: none"> § Analisi previsionale dell'andamento del mercato § Elementi di marketing strategico ed operativo § Elementi di budgeting § Tecniche di definizione prezzi

COMPETENZA N. 4

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare tecniche di interazione col cliente§ Utilizzare tecniche di rilevazione dei bisogni del cliente§ Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target / esigenze di clientela§ Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente§ Effettuare la valutazione tecnica dei reclami§ Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio§ Applicare tecniche di controllo dell'efficacia delle informazioni sul prodotto e sui servizi di supporto§ Applicare tecniche di controllo e monitoraggio del servizio di assistenza post vendita§ Applicare tecniche di pianificazione periodica di vendite e offerte promozionali	<ul style="list-style-type: none">§ Elementi di customer satisfaction§ Principi di fidelizzazione del cliente§ Tecniche di ascolto e di comunicazione§ Tecniche di negoziazione e problem solving

COMPETENZA N. 5

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Verificare disposizione e presentazione per tipologia di prodotto§ Applicare criteri di verifica dell'applicazione delle normative igienico sanitarie e di sicurezza§ Valutare la funzionalità dell'allestimento rispetto agli obiettivi di vendita§ Applicare criteri di progettazione dell'allestimento degli spazi di vendita ed espositivi§ Valutare la funzionalità dell'organizzazione degli spazi distributivi§ Applicare criteri per l'ottimizzazione degli spazi	<ul style="list-style-type: none">§ Forme distributive e tipologia organizzativa dell'impresa commerciale§ Organizzazione interna del punto vendita : layout , corner§ Regole e le tecniche del Visual merchandising

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Denominazione della figura	14. TECNICO AGRICOLO
Referenziazioni della figura	Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT): 6 . Artigiani, operai specializzati e agricoltori. 6.1.1 Agricoltori e operai agricoli specializzati. 6.4.2 Allevatori e operai specializzati della zootecnia. 6.4.3 Allevatori e agricoltori.
	Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 01 Coltivazioni agricole e produzione di prodotti animali, caccia. 01.1 Coltivazione di colture agricole non permanenti. 01.13 Coltivazione di ortaggi e meloni, radici e tuberi. 01.19 Floricoltura e coltivazione di altre colture non permanenti. 01.29 Coltivazione di altre colture permanenti.
Descrizione sintetica della figura	Il Tecnico agricolo attua i processi gestionali, aziendali e produttivi attraverso l'individuazione delle risorse e delle possibilità di sviluppo dell'azienda a seconda del contesto territoriale/produttivo di riferimento, l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate, rispetto all'allevamento di animali e/o alla coltivazione (arborea, e/o erbacea e/o ortofloricola) gli consente di svolgere attività relative alla gestione dell'azienda agricola con competenze funzionali alla scelta degli indirizzi produttivi, degli investimenti, delle filiere di commercializzazione, ecc., di carattere amministrativo-contabile, di supporto alla programmazione, organizzazione/sorveglianza delle fasi di lavoro e di valutazione del processo/prodotto.
Processo di lavoro caratterizzante la figura: GESTIONE DELLA PRODUZIONE AGRICOLA	A. Gestione di impresa B. Rapporto con i fornitori C. Controllo del processo/prodotto D. Rapporto con i clienti E. Gestione organizzativa del lavoro

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA FIGURA**

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. GESTIONE D'IMPRESA</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Scelta dell'indirizzo produttivo - Definizione delle risorse, tempi e dei costi - Definizione degli investimenti - Gestione amministrativo/contabile - Analisi del mercato - Gestione dello stoccaggio 	<p>1.Scegliere l'indirizzo produttivo, il tipo e le forme di produzione, tenendo conto delle specificità del contesto di riferimento. (*)</p> <hr/> <p>2.Stabilire gli obiettivi della produzione, determinando le risorse umane e strumentali, i tempi ed i costi necessari per svolgere le produzioni. (*)</p> <hr/> <p>3.Valutare le scelte di investimento, effettuando stime di redditività e di impatto sui ricavi. (*)</p> <hr/> <p>4.Effettuare le operazioni amministrativo-contabili dell'azienda, monitorando e valutando i risultati economici.</p> <hr/> <p>5.Riconoscere e interpretare le richieste e tendenze del mercato. (*)</p> <hr/> <p>6.Predisporre lo stoccaggio e la conservazione di prodotti della produzione aziendale, di derrate e scorte. (*)</p>
<p>B. RAPPORTO CON I FORNITORI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Verifica livelli e giacenze materiali - Definizione fabbisogno - Definizione degli ordini - Valutazione e selezione dei fornitori - Approvvigionamento - Gestione scorte 	<p>7.Definire le esigenze di acquisto di materiali, prodotti, macchine e attrezzature, individuando i fornitori e gestendo il processo di approvvigionamento. (*)</p>
<p>C. CONTROLLO DEL PROCESSO/PRODOTTO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Controllo e valutazione del processo e prodotto 	<p>8.Valutare la rispondenza dei risultati intermedi e finali d'esercizio agli obiettivi quantitativi e qualitativi previsti dal programma gestionale aziendale. (*)</p>

<p>D. RAPPORTO CON I CLIENTI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Rilevazione esigenze del cliente/committente – Gestione customer care 	<p>9. Rilevare i bisogni del cliente/committente coniugandoli con le opportunità tecniche e tecnologiche disponibili. (*)</p>
<p>E. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Pianificazione – Coordinamento e presidio operativo – Controllo avanzamento lavori – Ottimizzazione standard di operatività – Formazione – Prevenzione situazioni di rischio 	<p>10. Pianificare, organizzare e presidiare le fasi di lavoro (*), sorvegliando l'attività di ruoli operativi.</p> <p>11. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>

(*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di indirizzo produttivo (allevamento animali/coltivazione) e per forme e tipi di produzione negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.

COMPETENZA N. 1 (*)	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> ●Valutare gli elementi di contesto che influenzano l'esito delle produzioni dei vari indirizzi (*) ●Applicare procedure e tecniche per rilevare informazioni di contesto ●Applicare tecniche di analisi della domanda e delle tendenze del mercato 	<ul style="list-style-type: none"> ● Condizioni e opportunità del contesto di riferimento (territoriale, economico, ecc.) ● Indirizzi produttivi del settore e loro varianti (*) ● Tecniche di analisi della domanda e delle tendenze del mercato ● Tecniche di rilevazione dati e informazioni

(*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di indirizzo produttivo (allevamento animali /coltivazione) e per forme e tipi di produzione negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.

COMPETENZA N. 2 (*)	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> ●Rilevare l'entità delle risorse umane e strumentali disponibili ●Applicare criteri di programmazione dei processi produttivi (*) ●Applicare tecniche di analisi dei tempi e dei metodi ●Applicare tecniche di analisi dei costi ●Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività ●Applicare tecniche di redazione di report dei costi 	<ul style="list-style-type: none"> ● Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del settore (*) ● Elementi di budgeting ● Elementi di contabilità dei costi ● Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro ● Tecniche di elaborazione preventivi e consuntivi ● Tecniche di programmazione dei processi produttivi (*)

(*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di indirizzo produttivo (allevamento animali/coltivazione) e per forme e tipi di produzione negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.

COMPETENZA N. 3 (*)	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Valutare tipologia ed entità dell'investimento in macchine, attrezzature, strutture e risorse umane (*) • Applicare tecniche di selezione del finanziamento • Applicare tecniche di stima dei ricavi • Applicare tecniche di analisi della domanda e delle tendenze del mercato 	<ul style="list-style-type: none"> • Attrezzature e tecnologie del settore (*) • Caratteristiche dei mercati di riferimento (*) • Elementi di analisi previsionale dell'andamento del mercato • Elementi di economia e gestione delle imprese • Metodi di calcolo del break-even point • Tecniche di analisi e segmentazione della clientela

(*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di indirizzo produttivo (allevamento animali/coltivazione) e per forme e tipi di produzione negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.

COMPETENZA N. 4	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare procedure di gestione e di registrazione documenti contabili • Utilizzare software a supporto della gestione amministrativo-contabile • Valutare gli esiti contabili • Correlare gli esiti contabili alle scelte strategiche aziendali 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di contabilità generale • Normativa amministrativo-fiscale • Processo amministrativo-contabile • Registre contabili ai fini IVA • Software applicativi per la gestione della contabilità • Tecniche di controllo e verifica periodica delle rilevazioni contabili

COMPETENZA N.5 (*)	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di analisi delle tendenze dei mercati • Correlare la produzione alle tendenze di mercato (*) • Elaborare strategie di marketing 	<ul style="list-style-type: none"> • Mercati di riferimento (*) • Tecniche di analisi del mercato • Tecniche di marketing

(*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di indirizzo produttivo (allevamento animali/coltivazione) e per forme e tipi di produzione negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.

COMPETENZA N. 6 (*)	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> •Applicare tecniche di stoccaggio dei prodotti e scorte (*) •Applicare norme di sicurezza nello stoccaggio (*) 	<ul style="list-style-type: none"> •Elementi di logistica •Norme igienico - sanitarie per la gestione di prodotti alimentari (*) •Principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione delle scorte •Tecniche e sistemi di stoccaggio (*)

(*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di indirizzo produttivo (allevamento animali/coltivazione) e per forme e tipi di produzione negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.

COMPETENZA N. 7 (*)	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> •Applicare tecniche di analisi dei livelli di consumo e del fabbisogno di materiali e attrezzature (*) •Applicare criteri di selezione di materiali e attrezzature (*) •Applicare criteri e tecniche per l'approvvigionamento e il deposito di materiali e attrezzature (*) •Applicare tecniche di selezione dei fornitori •Applicare tecniche di valutazione delle offerte •Applicare procedure di valutazione della qualità delle forniture (*) •Applicare procedure di gestione degli ordini •Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura (*) •Applicare metodiche per la gestione delle scorte e giacenze(*) 	<ul style="list-style-type: none"> •Attrezzature e materiali del settore (*) •Elementi di contabilità •Elementi di contrattualistica fornitori •Elementi di tecnica commerciale •Procedure e tecniche di approvvigionamento (*) •Tecniche di gestione scorte e giacenze (*)

(*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di indirizzo produttivo (allevamento animali/coltivazione) e per forme e tipi di produzione negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.

COMPETENZA N. 8 (*)	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare metodi per la predisposizione di un piano di controllo e verifica (*) • Utilizzare strumenti di misura e verifica • Applicare tecniche per la compilazione della reportistica tecnica 	<ul style="list-style-type: none"> • Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica • Normative di riferimento (*) • Procedure e tecniche di controllo (*)

(*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di indirizzo produttivo (allevamento animali/coltivazione) e per forme e tipi di produzione negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.

COMPETENZA N. 9 (*)	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di interazione col cliente/committente • Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente/committente • Effettuare la valutazione tecnica di reclami e richieste in itinere 	<ul style="list-style-type: none"> • Attrezzature e materiali del settore (*) • Elementi di customer satisfaction • Principi di fidelizzazione del cliente/committente • Tecniche di analisi della clientela • Tecniche di ascolto e di comunicazione • Tecniche di negoziazione e problem solving

(*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di indirizzo produttivo (allevamento animali/coltivazione) e per forme e tipi di produzione negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.

COMPETENZA N. 10 (*)	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività (*) • Individuare anomalie e segnalare non conformità (*) • Disporre le attività di manutenzione e riparazione di macchine, attrezzature, strutture e impianti (*) • Individuare problematiche esecutive (*) 	<ul style="list-style-type: none"> • Attrezzature, risorse umane e tecnologiche (*) • Elementi di organizzazione del lavoro (*) • Impianti, macchine e strutture del settore (*) • Sistema di qualità e principali modelli • Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità (*) • Tecniche produttive (*)

(*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di indirizzo produttivo (allevamento animali/coltivazione) e per forme e tipi di produzione negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.

COMPETENZA N. 11**ABILITA'**

- Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione
- Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità
- Prefigurare forme comportamentali di prevenzione
- Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio

CONOSCENZE

- D.Lsg. 81/2008
- Elementi di ergonomia
- Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio
- Normativa ambientale e fattori di inquinamento
- Strategie di promozione
- Tecniche di reporting
- Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Denominazione della figura	15. TECNICO DEI SERVIZI DI ANIMAZIONE TURISTICO-SPORTIVA E DEL TEMPO LIBERO
Referenziamenti della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>3. Professioni tecniche. 3.4.1.3 Animatori turistici e assimilati. 3.4.3.3. Istruttori di discipline sportive non agonistiche. 3.4.3.5 Allenatori e tecnici di discipline sportive agonistiche.</p> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>93.00 attività sportive, di intrattenimento e di divertimento. 96.04 servizi dei centri per il benessere fisico.</p>
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico dei servizi di animazione turistico-sportiva e del tempo libero interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di animazione turistico-sportiva attraverso l'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative al coordinamento di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di gestire attività ricreative, culturali e sportive, con competenze di progettazione e organizzazione di servizi di svago, divertimento e di fruizione di diverse discipline sportive, di promozione di modalità di integrazione, socializzazione e di apprendimento, di valutazione dell'efficacia delle attività svolte in relazione alla soddisfazione dei destinatari.</p>
Processo di lavoro caratterizzante la figura: ANIMAZIONE TURISTICO-SPORTIVA	<p>A. Progettazione delle attività e/o dei servizi B. Organizzazione, promozione ed erogazione dei servizi C. Verifica e valutazione del servizio</p>

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA FIGURA**

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. PROGETTAZIONE DELLE ATTIVITA' E/O DEI SERVIZI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Progettazione attività e servizi - Monitoraggio scorte e giacenze - Definizione e gestione ordini - Valutazione e selezione dei fornitori 	<p>1.Elaborare programmi di azione di carattere ludico e/o sportivo, sulla base del contesto di riferimento e dei bisogni dei potenziali destinatari.</p> <p>2.Definire le esigenze di acquisto di prodotti/servizi individuando i fornitori e gestendo il processo di approvvigionamento.</p>
<p>B. ORGANIZZAZIONE, PROMOZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizzazione del servizio - Erogazione del servizio 	<p>3.Predisporre e adattare l'organizzazione dei servizi in funzione del contesto e dell'utenza.</p> <p>4.Accompagnare, affiancare e/o assistere il fruitore delle attività e dei servizi durante lo svolgimento delle/degli stesse/i.</p> <p>5.Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p>C. VERIFICA E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitoraggio del servizio - Gestione reclami - Rilevazione dati customer 	<p>6.Valutare, in un'ottica di miglioramento continuo, l'efficacia delle attività educative in ordine al raggiungimento degli obiettivi ed al grado di soddisfazione dei destinatari.</p>

COMPETENZA N. 1	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> § Interpretare il contesto di operatività in riferimento alle potenzialità di strutture, di servizi, di opportunità presenti sul territorio per il soddisfacimento della domanda dei possibili fruitori § Identificare il target dei potenziali destinatari delle attività presenti all'interno della struttura di operatività di riferimento § Selezionare le risorse (artistiche, naturali, culturali, logistiche, ecc.) più adeguate per il servizio da erogare § Scegliere l'infrastruttura, tecnologica e non, e/o gli ausili tecnici più adeguati per lo svolgimento delle attività § Applicare tecniche di rilevazione, analisi e interpretazione delle informazioni a supporto della selezione di modalità di intrattenimento innovative e di tendenza 	<ul style="list-style-type: none"> § Anatomia umana e biomeccanica § Dietologia § Elementi di geografia turistica del territorio § Elementi di psicologia turistica § Fisiologia § Giochi di animazione e socializzazione § Legislazione di riferimento § Marketing turistico § Organizzazione del sistema turistico-ricettivo e del tempo libero § Organizzazione sportiva

COMPETENZA N. 2	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> § Applicare tecniche di selezione dei fornitori § Applicare tecniche di valutazione delle offerte § Applicare procedure di gestione degli ordini § Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura § Aggiornare situazione scorte e giacenze 	<ul style="list-style-type: none"> § Elementi di contabilità § Elementi di contrattualistica fornitori § Elementi di tecnica commerciale § Tecniche di approvvigionamento

COMPETENZA N. 3	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> § Identificare e tracciare il profilo degli utenti § Applicare metodiche e tecniche per cogliere la domanda dei destinatari delle attività § Utilizzare tecniche per elaborare schemi di azione/servizio in grado di assicurare una sintesi adeguata tra personalizzazione e standardizzazione 	<ul style="list-style-type: none"> § Dietologia § Elementi di anatomia umana e biomeccanica § Elementi di psicologia turistica § Fisiologia § Legislazione di riferimento § Marketing turistico § Organizzazione sportiva § Tecniche di progettazione

COMPETENZA N. 4

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare e combinare tecniche di animazione di diverso ordine (intrattenimento/sportivo) e di diversa tipologia§ Applicare approcci operativi in grado di favorire una sintesi concreta e di elevata qualità tra la creatività e la standardizzazione§ Utilizzare modalità di lavoro finalizzate alla costruzione di reti di relazione§ Adottare metodiche e tecniche per favorire l'aggregazione e la socializzazione tra i partecipanti alle attività	<ul style="list-style-type: none">§ Elementi di anatomia umana e biomeccanica§ Elementi di pedagogia§ Psicologia dello sport§ Tecniche di accoglienza§ Tecniche di allenamento sportivo§ Tecniche di animazione ludico-ricreativa e sportiva§ Tecniche di ascolto e di comunicazione§ Tecniche di mediazione linguistica e culturale§ Tecniche di negoziazione e problem solving§ Tecniche di preparazione atletica

COMPETENZA N. 5

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione§ Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità§ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione§ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout del servizio per evitare fonti di rischio	<ul style="list-style-type: none">§ D.Lsg. 81/2008§ Elementi di ergonomia§ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio§ Normativa ambientale e fattori di inquinamento§ Strategie di promozione§ Tecniche di reporting§ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio

COMPETENZA N. 6

ABILITA'

- § Riconoscere e valutare situazioni e problemi attuativi di diversa natura: tecnico-operativi, relazionali, organizzativi e di progettazione/pianificazione delle attività
- § Applicare tecniche di monitoraggio degli standard di qualità relativi ai servizi erogati e alla cura e soddisfazione dei fruitori
- § Applicare tecniche di soluzione dei problemi per l'individuazione e la soluzione di criticità attinenti i servizi
- § Applicare tecniche di negoziazione di soluzioni e risorse
- § Effettuare la valutazione tecnica dei reclami
- § Utilizzare tecniche per tradurre dati e informazioni di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati

CONOSCENZE

- § Assicurazione qualità
- § Elementi di customer satisfaction
- § Principi di fidelizzazione del cliente
- § Tecniche di gestione del reclamo
- § Tecniche di monitoraggio e valutazione
- § Tecniche di negoziazione e problem solving

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Denominazione della figura	16. TECNICO DELL'ABBIGLIAMENTO
Referenziamenti della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professioni (NUP/ISTAT):</p> <p>6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori. 6.5.3.3 Sarti e tagliatori artigianali, modellisti e cappellai.</p> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>14 Confezione di articoli di abbigliamento, confezione di articoli in pelle e pelliccia. 14.1 Confezione di articoli di abbigliamento, escluso abbigliamento in pelliccia.</p>
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico dell'abbigliamento interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di produzione di capi di abbigliamento attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività nell'ambito della progettazione del capo sulla base delle specifiche dell'ufficio stile, della programmazione operativa delle fasi e del ciclo produttivo, della realizzazione di modelli per collezioni moda, con competenze di disegno tecnico-moda, di modellistica, di controllo qualità del prodotto/processo, di rendicontazione tecnico-economica delle attività svolte.</p>
Processo di lavoro caratterizzante la figura: PRODUZIONE CAPI DI ABBIGLIAMENTO	<p>A. Rapporto con i clienti B. Progettazione del capo C. Gestione organizzativa del lavoro D. Gestione documentaria delle attività E. Gestione dell'approvvigionamento F. Controllo del prodotto</p>

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA FIGURA**

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. RAPPORTO CON I CLIENTI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Rilevazione esigenze del cliente/committente - Gestione customer care 	<p>1.Rilevare i bisogni del cliente/committente coniugandoli con le opportunità tecniche e tecnologiche disponibili.</p>
<p>B. PROGETTAZIONE DEL CAPO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Progettazione del capo 	<p>2.Rappresentare graficamente il modello in tutti i suoi componenti, interpretando gli schizzi proposti dallo stilista e secondo le specifiche dell'ufficio stile.</p>
<p>C. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinamento e presidio operativo - Controllo avanzamento lavori - Ottimizzazione standard di operatività - Prevenzione situazioni di rischio 	<p>3.Sorvegliare le fasi di lavoro, e l'attività di ruoli operativi.</p> <p>4.Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p>D. GESTIONE DOCUMENTARIA DELLE ATTIVITÀ</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborazione preventivi - Elaborazione documenti di rendicontazione 	<p>5.Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali.</p>
<p>E. GESTIONE DELL'APPROVVIGIONAMENTO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Verifica livelli e giacenze materiali - Definizione fabbisogno - Approvvigionamento - Gestione scorte 	<p>6.Identificare le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali, curando il processo di approvvigionamento.</p>
<p>F. CONTROLLO DEL PRODOTTO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Controllo e valutazione del prodotto finale 	<p>7.Valutare la rispondenza del prodotto agli standard qualitativi previsti dalle specifiche di progettazione.</p>

COMPETENZA N. 1

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Applicare tecniche di interazione col cliente/committente• Individuare tipologie di materiali in rapporto alle esigenze di clientela/ committenza• Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente/ committente• Effettuare la valutazione tecnica di reclami e richieste in itinere	<ul style="list-style-type: none">• Attrezzature e materiali del settore dell'abbigliamento• Elementi di customer satisfaction• Principi di fidelizzazione del cliente/committente• Tecniche di analisi della clientela• Tecniche di ascolto e di comunicazione• Tecniche di negoziazione e problem solving

COMPETENZA N. 2

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Applicare le tecniche del disegno di moda e di trasferimento in disegni tecnici degli elementi strutturanti il capo• Utilizzare metodi di sviluppo delle taglie• Utilizzare tecniche e strumenti informatici per la rappresentazione della figura• Valutare la corrispondenza tra il grafico eseguito e assemblato in carta o in tela e il figurino proposto• Utilizzare ausili informatici per compilare le schede tecniche del prototipo e del cliché	<ul style="list-style-type: none">• Disciplina di denominazione ed etichettatura dei prodotti tessili• Elementi di storia dell'arte• Marchi di garanzia e regole di fabbricazione• Principali tipi di materiali e accessori• Simbologia di manutenzione e di composizione dei prodotti tessili• Storia del costume, della moda e tendenze dei canoni stilistici• Tecniche avanzate disegno di modelli• Tecniche, procedure e regole artigianali ed industriali per il ricavo di cartamodelli

COMPETENZA N. 3

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività• Individuare anomalie e segnalare non conformità• Individuare problematiche esecutive• Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali• Applicare metodiche per rilevare e segnalare il fabbisogno formativo del personale	<ul style="list-style-type: none">• Attrezzature, risorse umane e tecnologiche• Elementi di organizzazione del lavoro• Elementi e procedure di gestione delle risorse umane• Sistema di qualità e principali modelli• Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità

COMPETENZA N. 4

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione• Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità• Prefigurare forme comportamentali di prevenzione• Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio	<ul style="list-style-type: none">• D.Lsg. 81/2008• Elementi di ergonomia• Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio• Normativa ambientale e fattori di inquinamento• Strategie di promozione• Tecniche di reporting• Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio

COMPETENZA N. 5

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Utilizzare tecniche di rilevazione dei costi delle singole attività• Applicare tecniche di analisi dei tempi e metodi per l'uso ottimale delle risorse• Applicare tecniche di preventivistica• Utilizzare tecniche di documentazione contabile nei diversi stadi di avanzamento lavori• Applicare tecniche di rendicontazione delle attività e dei materiali	<ul style="list-style-type: none">• Elementi di budgeting• Elementi di contabilità dei costi• Modulistica e procedure per la rilevazione dei costi• Preventivistica• Tecniche di rendicontazione

COMPETENZA N. 6

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Applicare tecniche di analisi dei livelli di consumo e del fabbisogno di materiali e attrezzature• Applicare criteri di selezione di materiali e attrezzature• Applicare criteri e tecniche per l'approvvigionamento e il deposito di materiali e attrezzature• Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura• Applicare metodiche per la gestione delle scorte e giacenze	<ul style="list-style-type: none">• Attrezzature e materiali del settore abbigliamento• Procedure e tecniche per l'approvvigionamento• Tecniche di gestione scorte e giacenze

COMPETENZA N. 7

ABILITA'

- Applicare metodi per la predisposizione di un piano di verifica
- Utilizzare strumenti di misura e verifica
- Applicare tecniche per la compilazione della reportistica tecnica

CONOSCENZE

- Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica
- Normative di riferimento
- Procedure per il controllo e collaudo

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Denominazione della figura	17. TECNICO DELL'ACCONCIATURA
Referenziazioni della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>5. Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi 5.5.3.1 Parrucchieri, estetisti ed assimilati.</p> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>96 Altre attività di servizi per le persone. 96.02.01 Servizi di barbieri e parrucchieri.</p>
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico dell'acconciatura interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di acconciatura attraverso l'individuazione delle risorse, la programmazione dei servizi e l'organizzazione operativa del lavoro, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità di carattere gestionale e relative al coordinamento di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative all'analisi e al trattamento del capello e del cuoio capelluto, con competenze relative all'analisi e trattamento cosmetologico/tricologico del capello e del cuoio capelluto, al taglio e acconciatura ed al funzionamento/ gestione dell'esercizio.</p>
Processi di lavoro caratterizzanti la figura: ACCONCIATURA	<ul style="list-style-type: none">A. Programmazione e organizzazione dei serviziB. Accoglienza e assistenza del clienteC. Predisposizione e manutenzione degli spazi, degli strumenti e delle attrezzature di lavoroD. Funzionamento e promozione dell'esercizioE. Analisi del capello e del cuoio capellutoF. Trattamento cosmetologico e tricologico del capello e del cuoio capellutoG. Taglio e acconciatura

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. PROGRAMMAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestione del planning degli appuntamenti 	<p>1.Gestire il planning degli appuntamenti funzionalmente ai servizi richiesti.</p>
<p>B. ACCOGLIENZA E ASSISTENZA DEL CLIENTE</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Accoglienza del cliente - Orientamento del cliente all'interno dell'esercizio - Consiglio di interventi e prodotti - Informazione del cliente - Gestione della scheda tecnica 	<p>2.Predisporre e gestire l'accoglienza e l'assistenza funzionalmente alla personalizzazione del servizio.</p>
<p>C. PREDISPOSIZIONE E MANUTENZIONE DEGLI SPAZI, DEGLI STRUMENTI E DELLE ATTREZZATURE DI LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Allestimento e manutenzione spazi, strumenti e attrezzature - Prevenzione situazioni di rischio 	<p>3.Organizzare e predisporre la manutenzione dell'ambiente di lavoro.</p> <p>4.Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p>D. FUNZIONAMENTO E PROMOZIONE DELL'ESERCIZIO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Operazioni di cassa - Archiviazione documentazione - Promozione e vendita 	<p>5.Gestire l'organizzazione operativa e la promozione dell'esercizio nel rispetto delle normative.</p>
<p>E. ANALISI DEL CAPELLO E DEL CUOIO CAPELLUTO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Osservazione - Individuazione di caratteristiche e specificità 	<p>6.Effettuare l'analisi dello stato del capello e del cuoio capelluto.</p>

**F. TRATTAMENTO
COSMETOLOGICO E TRICOLOGICO
DEL CAPELLO E DEL CUOIO
CAPELLUTO**

Attività:

- Scelta prodotti
- Monitoraggio applicazione prodotti

7. Individuare prodotti cosmetici e tricologici in funzione dei trattamenti.

G. TAGLIO E ACCONCIATURA

Attività:

- Taglio
- Acconciatura

8. Individuare tagli e acconciature funzionali a un servizio personalizzato e in grado di favorire armonia di movimenti, forme, colore e volumi.

COMPETENZA N. 1

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Utilizzare modalità comunicative verbali e non verbali per rilevare desideri/bisogni del cliente§ Applicare metodiche per la gestione del planning	<ul style="list-style-type: none">§ Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale§ Tecniche di time management

COMPETENZA N. 2

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare tecniche e modalità di consulenza per creare uno stile personalizzato§ Utilizzare modalità comunicative per prefigurare i risultati degli interventi proposti/richiesti e per descrivere fasi e strumenti di lavoro§ Applicare metodiche per la compilazione e gestione della scheda tecnica/cliente	<ul style="list-style-type: none">§ Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale§ Tecniche di counselling§ Tecniche di intervista§ Tecniche e procedure per l'utilizzo della scheda tecnica

COMPETENZA N. 3

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Individuare soluzioni organizzative e layout dell'ambiente di lavoro per favorire il benessere ed evitare fonti di criticità e di rischio per la sicurezza del cliente e degli operatori§ Applicare metodiche e tecniche di igiene e pulizia degli spazi, degli strumenti e delle attrezzature§ Applicare metodiche di manutenzione ordinaria degli strumenti e delle attrezzature attinenti alla produzione dei servizi	<ul style="list-style-type: none">§ Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature§ Normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di servizio alla persona§ Normative, dispositivi e tecniche a tutela della sicurezza e dell'ambiente§ Responsabilità del conduttore dell'esercizio in ordine all'igiene, alla sicurezza e alla tutela dell'ambiente

COMPETENZA N. 4

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione§ Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità§ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione§ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio	<ul style="list-style-type: none">§ D.Lsg. 81/2008§ Elementi di ergonomia§ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio§ Normativa ambientale e fattori di inquinamento§ Strategie di promozione§ Tecniche di reporting§ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio

COMPETENZA N. 5

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare le normative di settore di carattere gestionale e organizzativo§ Applicare tecniche di pianificazione e organizzazione dei diversi servizi di trattamento§ Applicare metodiche di gestione e organizzazione del magazzino§ Applicare procedure e tecniche per l'espletamento degli adempimenti contabili/fiscali giornalieri§ Applicare metodiche e norme per svolgere le pratiche quotidiane relative alla gestione del personale§ Applicare metodiche e tecniche per favorire dinamiche di gruppo e climi di lavoro funzionali all'erogazione di un servizio di qualità§ Individuare e applicare modalità di promozione dell'attività professionale	<ul style="list-style-type: none">§ Adempimenti contabili e fiscali tipici§ Elementi di contabilità generale§ Elementi di economia aziendale§ Funzioni e organi delle associazioni di riferimento§ Il sistema qualità§ Modelli organizzativi§ Nozioni di marketing§ Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale§ Tecniche di negoziazione commerciale§ Tecniche di promozione e di vendita§ Tecniche di visual merchandising§ Tecniche e modalità di stoccaggio e conservazione dei prodotti

COMPETENZA N. 6

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare tecniche di analisi per determinare lo stato del capello e del cuoio capelluto§ Individuare i principali inestetismi del cuoio capelluto e del capello e valutare la tipologia di intervento e/o la necessità di una consulenza specialistica§ Applicare tecniche di intervento per il trattamento degli inestetismi riscontrati	<ul style="list-style-type: none">§ Elementi di anatomia e fisiologia della cute e del capello§ La struttura anatomica del capello e della cute§ Principali inestetismi del capello e della cute§ Principali strumentazioni di analisi e diagnosi tricologia§ Principi fondamentali di tricologia§ Tecniche di trattamento degli inestetismi

COMPETENZA N. 7

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Scegliere prodotti cosmetici e tricologici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato§ Valutare i risultati dell'applicazione dei prodotti cosmetici e tricologici e la necessità di eventuali correttivi	<ul style="list-style-type: none">§ Tecniche di monitoraggio e controllo§ Tipologia, composizione e modalità funzionali di applicazione dei prodotti cosmetici e tricologici

COMPETENZA N. 8

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare principi e tecniche avanzate di regolazione del rapporto tra i volumi del viso e quelli dell'acconciatura§ Applicare i fondamenti della colorimetria applicata per produrre armoniche e personalizzate colorazioni, sfumature, contrasti	<ul style="list-style-type: none">§ Fondamenti della colorimetria applicata§ Tecniche avanzate di taglio e di acconciatura

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Denominazione della figura	18. TECNICO DI CUCINA
Referenziamenti della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <ul style="list-style-type: none">5.2 Professioni qualificate nelle attività turistiche ed alberghiere.5.2.2.1 Cuochi in alberghi e ristoranti.5.2.2.2 Addetti alla preparazione e cottura di cibi.5.2.2.5 Esercenti di servizi di ristorazione ed assimilati. <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <ul style="list-style-type: none">10.85 Produzione di pasti e piatti preparati.55.10 Alberghi e strutture simili.56.10 Ristoranti e attività di ristorazione mobile.56.21 Fornitura di pasti preparati (catering per eventi).56.29 Mense e catering continuativo su base contrattuale.
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico di cucina interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, esercitando il presidio del processo di preparazione pasti attraverso l'individuazione delle risorse materiali e tecnologiche, la predisposizione delle condizioni e l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative alla preparazione pasti, con competenze relative all'analisi del mercato e dei bisogni della committenza, alla predisposizione dei menù, alla cura ed elaborazione di prodotti cucinati e piatti allestiti.</p>
Processo di lavoro caratterizzante la figura: PREPARAZIONE PASTI	<ul style="list-style-type: none">A. Gestione organizzativa del lavoroB. Rapporto con i fornitoriC. Rapporto con i clientiD. Definizione dell'offertaE. Preparazione di alimenti e pasti pronti per il cliente finale

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Definizione compiti, tempi e modalità operative - Coordinamento operativo - Controllo avanzamento della produzione/lavorazioni - Ottimizzazione degli standard di qualità - Prevenzione situazioni di rischio 	<p>1.Gestire le fasi di lavoro, sulla base degli ordini, coordinando l'attività di reparto.</p> <hr/> <p>2.Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p>B. RAPPORTO CON I FORNITORI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitoraggio scorte e giacenze - Definizione e gestione ordini - Valutazione e selezione dei fornitori 	<p>3.Definire le esigenze di acquisto, individuando i fornitori e gestendo il processo di approvvigionamento.</p>
<p>C. RAPPORTO CON I CLIENTI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Definizione dell'offerta - Rilevazione esigenze del cliente - Gestione reclami, richieste, esigenze del cliente - Monitoraggio servizio - Rilevazione dati customer 	<p>4.Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente.</p>
<p>D. DEFINIZIONE DELL'OFFERTA</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Analisi richieste - Definizione prodotti - Predisposizione menù 	<p>5.Predisporre menù in riferimento alle caratteristiche organolettiche e merceologiche delle materie prime ed alla tipicità del prodotto.</p>
<p>E. PREPARAZIONE ALIMENTI E PASTI PRONTI PER IL CLIENTE FINALE</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Cucina alimenti - Allestimento piatti 	<p>6.Curare l'elaborazione dei piatti, con applicazione di tecniche innovative e creative.</p>

COMPETENZA N. 1

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività§ Individuare anomalie e segnalare non conformità di prodotto/servizio§ Individuare problematiche esecutive§ Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio§ Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi§ Applicare metodiche per individuare e segnalare il fabbisogno formativo del personale	<ul style="list-style-type: none">§ Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio§ Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro§ Elementi e procedure di gestione delle risorse umane§ Modello organizzativo e organigramma dell'azienda§ Sistema di qualità e principali modelli§ Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità§ Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio

COMPETENZA N. 2

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione§ Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità§ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione§ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio	<ul style="list-style-type: none">§ D.Lsg. 81/2008§ Elementi di ergonomia§ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio§ Normativa ambientale e fattori di inquinamento§ Strategie di promozione§ Tecniche di reporting§ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio

COMPETENZA N. 3

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare tecniche di selezione dei fornitori§ Applicare tecniche di valutazione delle offerte§ Applicare procedure di gestione degli ordini§ Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura§ Impiegare metodiche e tecniche per aggiornare la situazione scorte e giacenze	<ul style="list-style-type: none">§ Elementi di contabilità§ Elementi di contrattualistica fornitori§ Elementi di tecnica commerciale§ Tecniche di approvvigionamento

COMPETENZA N. 4

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target / esigenze di clientela§ Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente§ Effettuare la valutazione tecnica dei reclami§ Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio	<ul style="list-style-type: none">§ Elementi di customer satisfaction§ Principi di fidelizzazione del cliente§ Tecniche di ascolto e di comunicazione§ Tecniche di negoziazione e problem solving

COMPETENZA N. 5

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare criteri di abbinamento di pietanze e bevande§ Applicare criteri di selezione di ingredienti alimentari§ Applicare criteri per la verifica dei costi e del rapporto qualità prezzo	<ul style="list-style-type: none">§ Caratteristiche merceologiche e nutrizionali dei prodotti e delle materie prime§ Criteri e tecniche di composizione di diverse tipologie di menù§ Elementi di chimica organica, correlati alle preparazioni alimentari§ Elementi di enogastronomia§ Elementi di igiene e legislazione igienico sanitaria correlati alle preparazioni alimentari§ Elementi di tecnologia alimentare e dietologia

COMPETENZA N. 6

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare criteri di allestimento di piatti e vassoi§ Adottare tecniche innovative e creative per la manipolazione, la trasformazione e la cottura delle materie e dei semilavorati§ Utilizzare tecnologie innovative§ Verificare la qualità delle preparazioni alimentari rispetto agli standard di offerta§ Applicare i protocolli di autocontrollo relativi all'igiene e alla sicurezza	<ul style="list-style-type: none">§ Elementi di igiene e legislazione igienico sanitaria correlati alle preparazioni alimentari§ Protocolli di autocontrollo del reparto§ Ricette della cultura gastronomica italiana e internazionale§ Standard di qualità dei prodotti alimentari§ Tecniche e ingredienti per la confezione e decorazione dei piatti§ Tecnologie innovative per la produzione pasti

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Denominazione della figura	19. TECNICO DI IMPIANTI TERMICI
Referenziamenti della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <ul style="list-style-type: none">6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori.6.1.3.6 Idraulici e posatori di tubazioni idrauliche e di gas6.1.3.6.1 Idraulici nelle costruzioni civili6.1.3.6.2 Installatori di impianti termici nelle costruzioni civili <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <ul style="list-style-type: none">35.30 Fornitura di vapore e aria condizionata36.00 Raccolta, trattamento e fornitura di acqua43.22 Installazione di impianti idraulici, di riscaldamento e di condizionamento dell'aria.
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico impianti termici interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo dell'impiantistica termica attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative all'organizzazione delle attività di installazione e manutenzione degli impianti termici e degli approvvigionamenti, alla valutazione e documentazione di conformità/funzionalità generale degli impianti, con competenze di diagnosi tecnica e di rendicontazione tecnico/normativa ed economica delle attività svolte.</p>
Processo di lavoro caratterizzante la figura: REALIZZAZIONE E MANUTENZIONE DELL'IMPIANTO TERMICO	<ul style="list-style-type: none">A. Gestione organizzativa del lavoroB. Rapporto con i clientiC. ProgettazioneD. Gestione documentaria delle attivitàE. Gestione dell'approvvigionamentoF. Verifica dell'impianto

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Definizione compiti, tempi e modalità operative - Coordinamento operativo - Controllo avanzamento del lavoro - Ottimizzazione degli standard di qualità - Prevenzione situazioni di rischio 	<p>1. Condurre le fasi di lavoro sulla base delle specifiche di progetto, presidiando l'attività di realizzazione e/o manutenzione dell'impianto.</p> <p>2. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p>B. RAPPORTO CON I CLIENTI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Rilevazione esigenze del cliente - Gestione customer care 	<p>3. Ricepire i bisogni del cliente coniugandoli con le opportunità tecniche e tecnologiche disponibili.</p>
<p>C. PROGETTAZIONE</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborazione schemi di impianto - Stesura manuali d'uso 	<p>4. Dimensionare impianti termo-idraulici.</p>
<p>D. GESTIONE DOCUMENTARIA DELLE ATTIVITÀ</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborazione preventivi - Elaborazione documenti di rendicontazione 	<p>5. Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali.</p>
<p>E. GESTIONE DELL'APPROVVIGIONAMENTO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Verifica livelli e giacenze materiali - Definizione fabbisogno - Approvvigionamento - Gestione scorte 	<p>6. Identificare le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali, curando il processo di approvvigionamento.</p>

F. VERIFICA DELL'IMPIANTO*Attività:*

- Verifica e collaudo dell'impianto
- Predisposizione della documentazione

7. Effettuare le verifiche di funzionamento dell'impianto, predisponendo la documentazione richiesta.

COMPETENZA N. 1

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività§ Individuare anomalie nel processo di installazione e/o manutenzione§ Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali§ Applicare modalità di coordinamento dei ruoli operativi§ Applicare metodiche per rilevare e segnalare il fabbisogno formativo del personale	<ul style="list-style-type: none">§ Attrezzature, risorse umane e tecnologiche per la realizzazione di impianti termici§ Elementi di organizzazione del lavoro§ Elementi e procedure di gestione delle risorse umane§ Normativa CEI di settore§ Sistema di qualità e principali modelli§ Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità§ Tecniche e strumenti per il controllo dell'impianto

COMPETENZA N. 2

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione§ Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità§ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione§ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio	<ul style="list-style-type: none">§ D.Lsg. 81/2008§ Elementi di ergonomia§ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio§ Normativa ambientale e fattori di inquinamento§ Strategie di promozione§ Tecniche di reporting§ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio

COMPETENZA N. 3

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare tecniche di interazione col cliente§ Individuare tipologie di materiali in rapporto alle esigenze di clientela§ Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente§ Effettuare la valutazione tecnica di reclami e richieste in itinere	<ul style="list-style-type: none">§ Attrezzature e materiali del settore idraulico/termico§ Elementi di customer satisfaction§ Principi di fidelizzazione del cliente§ Tecniche di analisi della clientela§ Tecniche di ascolto e di comunicazione§ Tecniche di negoziazione e problem solving

COMPETENZA N. 4

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Definire le specifiche tecniche di impianti termo-idraulici§ Applicare metodi di verifica fattibilità tecnica§ Elaborare lo schema dell'impianto§ Applicare tecniche di definizione layout e struttura dell'impianto§ Applicare tecniche di disegno§ Applicare tecniche di redazione manuali d'uso e schede tecniche	<ul style="list-style-type: none">§ Componentistica termo-idraulica§ Disegno tecnico§ Elementi di impiantistica termo-idraulica§ Technical writing

COMPETENZA N. 5

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Utilizzare tecniche di rilevazione dei costi delle singole attività§ Applicare tecniche di analisi dei tempi e metodi per l'uso ottimale delle risorse§ Applicare tecniche di preventivistica§ Utilizzare tecniche di documentazione contabile nei diversi stadi di avanzamento lavori§ Applicare tecniche di rendicontazione delle attività e dei materiali	<ul style="list-style-type: none">§ Elementi di budgeting§ Elementi di contabilità dei costi§ Modulistica e procedure per la rilevazione dei costi§ Preventivistica§ Tecniche di rendicontazione

COMPETENZA N. 6

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare tecniche di analisi dei livelli di consumo e del fabbisogno di materiali e attrezzature§ Applicare criteri di selezione di materiali e attrezzature§ Applicare criteri e tecniche per l'approvvigionamento e il deposito di materiali e attrezzature§ Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura§ Applicare metodiche per la gestione delle scorte e giacenze	<ul style="list-style-type: none">§ Attrezzature e materiali del settore idraulico/termico§ Procedure e tecniche per l'approvvigionamento§ Tecniche di gestione scorte e giacenze

COMPETENZA N. 7

ABILITA'	CONOSCENZE
§ Applicare metodi per la predisposizione di un piano di verifica e collaudo § Utilizzare strumenti di misura e verifica § Applicare metodiche e tecniche di taratura e regolazione § Applicare tecniche per la compilazione della reportistica tecnica	§ Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica § Norme CEI § Strumenti di misura e verifica § Tecniche di collaudo degli impianti termici § Tecniche di messa a punto e regolazione degli impianti termici

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Denominazione della figura	20. TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA
Referenziamenti della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <ul style="list-style-type: none">3.4.1.1.0 Tecnici delle attività ricettive ed assimilati3.4.1.2.1 Organizzatori di fiere ed esposizioni3.4.1.2.2 Organizzatori di convegni e ricevimenti <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <ul style="list-style-type: none">55.10.00 Alberghi55.20.10 Villaggi turistici55.20.20 Ostelli della gioventù55.20.30 Rifugi di montagna55.20.40 Colonie marine e montane55.30.00 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte79.11.00 Attività delle agenzie di viaggio79.12.00 Attività dei tour operator79.90.19 Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca82.30.00 Organizzazione di convegni e fiere91.02.00 Attività di musei91.03.00 Gestione di luoghi e monumenti storici e attrazioni simili
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico dei servizi di promozione e accoglienza interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di erogazione dei servizi di promozione e accoglienza attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, all'organizzazione operativa, al monitoraggio e alla valutazione del risultato, all'implementazione di procedure di miglioramento continuo, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative alla definizione e promozione di servizi / prodotti e di organizzazione di spazi, strutture ed eventi, con competenze nella predisposizione del piano promozionale e nella cura dei rapporti con il cliente ed i fornitori.</p>
Processo di lavoro caratterizzante la figura: EROGAZIONE SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	<ul style="list-style-type: none">A. Gestione organizzativa del lavoroB. Accoglienza, informazione e promozioneC. Rapporto con i fornitoriD. Rapporto con i clientiE. Organizzazione congressi ed eventi

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Definizione compiti, tempi e modalità operative - Coordinamento operativo - Controllo avanzamento della produzione/lavorazioni - Ottimizzazione degli standard di qualità - Prevenzione delle situazioni di rischio 	<p>1. Condurre le fasi di lavoro sulla base dello stato degli ordini, coordinando le attività dei ruoli operativi.</p> <p>2. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p>B. ACCOGLIENZA, INFORMAZIONE E PROMOZIONE</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborazione del piano promozionale - Progettazione spazi e supporti - Aggiornamento materiali - Monitoraggio e verifica funzionalità degli spazi e della struttura 	<p>3. Curare l'allestimento del servizio di accoglienza, informazione e promozione.</p> <p>4. Collaborare alla predisposizione del piano promozionale, curandone la diffusione e l'aggiornamento.</p>
<p>C. RAPPORTO CON I FORNITORI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitoraggio scorte e giacenze - Definizione e gestione ordini - Valutazione e selezione dei fornitori 	<p>5. Identificare le esigenze di acquisto di prodotti/servizi individuando i fornitori e curando il processo di approvvigionamento.</p>
<p>D. RAPPORTO CON I CLIENTI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Definizione dell'offerta - Rilevazione esigenze del cliente - Gestione reclami, richieste, esigenze del cliente - Monitoraggio servizio - Rilevazione dati customer 	<p>6. Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente.</p>

E. ORGANIZZAZIONE CONVEGNI ED EVENTI

Attività:

- Elaborazione del planning organizzativo
- Approntamento risorse
- Formulazione dell'offerta
- Gestione operativo-logistica
- Monitoraggio e controllo

7. Organizzare convegni ed eventi-tipo, curandone gli aspetti logistici, economici e le modalità di attuazione.

COMPETENZA N. 1

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività§ Individuare anomalie e segnalare non conformità§ Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio§ Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi§ Applicare metodiche per rilevare e segnalare il fabbisogno formativo del personale§ Curare i rapporti con i responsabili delle funzioni interne	<ul style="list-style-type: none">§ Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio§ Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro§ Elementi e procedure di gestione delle risorse umane§ Modello organizzativo e organigramma della struttura§ Sistema di qualità e principali modelli§ Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità§ Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio

COMPETENZA N. 2

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione§ Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità§ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione§ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio	<ul style="list-style-type: none">§ D.Lsg. 81/2008§ Elementi di ergonomia§ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio§ Normativa ambientale e fattori di inquinamento§ Strategie di promozione§ Tecniche di reporting§ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio

COMPETENZA N. 3

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare criteri di progettazione dell'allestimento degli spazi per l'accoglienza e l'informazione§ Verificare la funzionalità e l'efficacia dell'organizzazione degli spazi e delle strutture espositive / informative§ Verificare l'aggiornamento dei materiali promozionali e informativi§ Formulare proposte di miglioramento degli standard degli spazi e della struttura	<ul style="list-style-type: none">§ Elementi di marketing dei prodotti / servizi§ Elementi di organizzazione aziendale§ Risorse e opportunità del territorio§ Standard di qualità della struttura / servizio§ Tecniche, materiali e strumenti per l'informazione e la promozione e dei prodotti / servizi

COMPETENZA N. 4

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare criteri di analisi dei punti di forza e delle criticità della struttura / servizio§ Applicare tecniche di rilevazione e analisi delle tendenze del settore e delle esigenze del cliente§ Individuare canali promozionali e strumenti di trasmissione delle informazioni§ Verificare l'aggiornamento dei materiali promozionali e informativi§ Applicare tecniche di determinazione dei prezzi, di analisi dei costi e di budgeting§ Verificare la fattibilità del piano§ Applicare strategie di marketing	<ul style="list-style-type: none">§ Elementi di comunicazione d'impresa§ Elementi di marketing operativo, turistico e culturale§ Risorse e opportunità del territorio§ Strumenti e tecniche di comunicazione pubblicitaria§ Tecniche di determinazione dei costi e dei prezzi

COMPETENZA N. 5

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare tecniche di selezione dei fornitori§ Applicare tecniche di valutazione delle offerte e delle proposte§ Applicare procedure di gestione degli ordini§ Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura§ Aggiornare situazione scorte e giacenze	<ul style="list-style-type: none">§ Elementi di contabilità§ Elementi di contrattualistica fornitori§ Elementi di tecnica commerciale§ Tecniche di approvvigionamento

COMPETENZA N. 6

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare tecniche di interazione col cliente§ Utilizzare tecniche di rilevazione dei bisogni del cliente§ Individuare tipologie di prodotto in rapporto a target / esigenze di clientela§ Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente§ Effettuare la valutazione tecnica dei reclami§ Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio	<ul style="list-style-type: none">§ Elementi di customer satisfaction§ Principi di fidelizzazione del cliente§ Tecniche di ascolto e di comunicazione§ Tecniche di negoziazione e problem solving

COMPETENZA N. 7

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare tecniche di rilevazione delle esigenze e delle caratteristiche degli utenti§ Applicare criteri di selezione dei servizi tecnici di supporto e della location§ Applicare tecniche di determinazione dei prezzi, di analisi dei costi e di budgeting§ applicare criteri di determinazione dei compiti, modalità operative e sequenze di svolgimento delle attività§ Applicare tecniche di predisposizione mailing-list§ Verificare la funzionalità e l'efficacia dell'organizzazione, degli spazi e delle strutture	<ul style="list-style-type: none">§ Caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi§ Elementi di contrattualistica di settore§ Elementi di gestione logistica§ Elementi di time planning§ Normativa sicurezza e organizzazione di eventi in spazi pubblici§ Processi organizzativi di eventi§ Tecniche di analisi e preventivazione dei costi§ Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Denominazione della figura

21. TECNICO DELLA TRASFORMAZIONE AGROALIMENTARE

Referenziazioni della figura

Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):

- 6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori.
- 6.5.1 Artigiani ed operai specializzati nelle lavorazioni alimentari.
- 7.3.2 Operai addetti a macchinari fissi per l'industria alimentare.

Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):

- 10. Industrie alimentari.

Descrizione sintetica della figura

Il Tecnico della trasformazione agroalimentare interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo della trasformazione agroalimentare attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative al coordinamento di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative sia ai processi di trasformazione alimentare nei diversi settori, sia all'approvvigionamento e allo stoccaggio, con competenze di controllo di prodotto e di relazione con i fornitori.

Processo di lavoro caratterizzante la figura:

TRASFORMAZIONE AGROALIMENTARE

- A. Gestione organizzativa del lavoro**
- B. Sviluppo del prodotto**
- C. Rapporto con i fornitori**
- D. Rapporto con i clienti**
- E. Stoccaggio**
- F. Controllo di prodotto**

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Definizione compiti, tempi e modalità operative - Coordinamento operativo - Controllo avanzamento della produzione/lavorazioni - Ottimizzazione degli standard di qualità - Prevenzione situazioni di rischio 	<p>1.Presidiare le fasi di lavoro, coordinando l'attività dei ruoli operativi.</p> <p>2.Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p>B. SVILUPPO DEL PRODOTTO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborazione nuove ricette, miscele 	<p>3.Sviluppare ed elaborare nuove ricette e miscele.</p>
<p>C. RAPPORTO CON FORNITORI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitoraggio scorte e giacenze - Definizione e gestione ordini - Valutazione e selezione dei fornitori e dei prodotti in ingresso 	<p>4.Definire le esigenze di acquisto di materie prime e semilavorati, individuando i fornitori e gestendo il processo di approvvigionamento.</p>
<p>D. RAPPORTO CON I CLIENTI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Definizione dell'offerta - Rilevazione esigenze del cliente - Rilevazione dati customer 	<p>5.Formulare proposte di prodotti, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente.</p>
<p>E. STOCCAGGIO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Assicurazione delle condizioni igieniche - Predisposizione dello stoccaggio - Controllo delle condizioni di stoccaggio - Analisi campionaria dei prodotti 	<p>6.Organizzare e controllare ambienti e sistemi di stoccaggio di prodotti in ingresso e trasformati.</p>

F. CONTROLLO DEL PRODOTTO

Attività:

- Analisi campionaria della produzione
- Controllo della documentazione
- Caratterizzazione dei prodotti
- Descrizione ed etichettatura

7. Curare il controllo del prodotto redigendo la documentazione prevista dalle normative di riferimento.

COMPETENZA N. 1

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività• Applicare protocolli disciplinari di igiene nella predisposizione della linea di lavoro• Individuare anomalie e segnalare non conformità• Utilizzare procedure e metodiche di controllo del funzionamento degli impianti e delle attrezzature• Individuare problematiche esecutive• Applicare tecniche di controllo dell'avanzamento di produzione nelle singole fasi di trasformazione• Documentare le fasi di lavorazione e le specifiche attività di controllo effettuate sulla base di disciplinari HACCP• Applicare procedure e protocolli per il riconoscimento / classificazione dei prodotti• Individuare proposte di miglioramento degli standard aziendali• Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi• Utilizzare metodiche per individuare e segnalare il fabbisogno formativo del personale	<ul style="list-style-type: none">• Attrezzature, risorse umane e tecnologiche• Disciplinari HACCP• Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro• Elementi e procedure di gestione delle risorse umane• Modello organizzativo e organigramma dell'azienda• Processi della trasformazione alimentare• Sistema di qualità e principali modelli• Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità• Tecniche e strumenti per il controllo di qualità

COMPETENZA N. 2

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione• Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità• Prefigurare forme comportamentali di prevenzione• Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio	<ul style="list-style-type: none">• D.Lsg. 81/2008• Elementi di ergonomia• Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio• Normativa ambientale e fattori di inquinamento• Strategie di promozione• Tecniche di reporting• Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio

COMPETENZA N. 3

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Applicare pratiche di correzione per migliorare la qualità e la resa del prodotto• Utilizzare test e metodiche di analisi• Applicare nuove tecniche, metodi e forme di produzione	<ul style="list-style-type: none">• Tecniche e metodi di produzione• Test e metodiche di analisi

COMPETENZA N. 4

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Applicare tecniche di selezione dei fornitori• Applicare tecniche di valutazione delle offerte• Applicare tecniche di valutazione delle caratteristiche organolettiche, appetibilità e valore nutritivo dei prodotti in ingresso• Applicare procedure di gestione degli ordini• Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura• Aggiornare situazione scorte e giacenze	<ul style="list-style-type: none">• Classificazione e caratteristiche dei prodotti e delle materie prime alimentari• Elementi di contabilità• Elementi di contrattualistica fornitori• Lessico tecnico del settore, anche in lingua comunitaria• Tecniche di approvvigionamento

COMPETENZA N. 5

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Applicare tecniche di interazione col cliente• Utilizzare tecniche di rilevazione dei bisogni del cliente• Individuare tipologie di prodotto in rapporto a target / esigenze di clientela• Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente• Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto• Applicare tecniche di controllo dell'efficacia delle informazioni sul prodotto	<ul style="list-style-type: none">• Elementi di customer satisfaction• Principi di fidelizzazione del cliente• Tecniche di ascolto e di comunicazione• Tecniche di negoziazione e problem solving

COMPETENZA N. 6

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Verificare l'applicazione delle procedure a salvaguardia dell'igiene degli ambienti, delle attrezzature e dei prodotti• Applicare tecniche di predisposizione di spazi e ambienti attrezzati per lo stoccaggio• Attuare piani di controllo delle temperature di conservazione• Applicare tecniche di analisi dell'idoneità dei prodotti• Applicare criteri di classificazione degli alimenti destinati alla vendita, alla resa o alla distruzione	<ul style="list-style-type: none">• Elementi di igiene e sicurezza alimentare• Magazzini e tecniche di stoccaggio• Modalità per il controllo delle temperature nella conservazione di alimenti• Strumenti e attrezzature per la conservazione degli alimenti

COMPETENZA N. 7

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Applicare procedure analitiche per il controllo della qualità dei prodotti alimentari• Applicare tecniche di controllo della documentazione di accompagnamento del prodotto• Applicare tecniche di caratterizzazione dei prodotti alimentari sotto il profilo della qualità e della genuinità• Applicare procedure e metodiche per la descrizione ed etichetta dei prodotti finali• Documentare le attività di controllo	<ul style="list-style-type: none">• Aspetti teorici e applicativi dell'HACCP• Gli infestanti e gli alimenti: classificazione e modalità di rilevazione.• Metodi e tecniche di analisi per il controllo delle caratteristiche di purezza e qualità dei prodotti alimentari• Metodiche e procedure di etichettatura• Muffe e aflatossine• Tipologie specifiche di prodotti alimentari fattori di rischio microbiologici e chimico-fisici