



---

**Servizio Gestione, controllo e monitoraggio degli interventi sui fondi strutturali e nazionali**

## **DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE**

**N. 1173 DEL 05/10/2022**

**OGGETTO:** Repertorio regionale delle qualificazioni e degli standard di processo - Approvazione, inserimento, modifiche e reinserimento di standard professionali e formativi.

**Visto** il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e sue successive modifiche e integrazioni;

**Vista** la legge regionale 1 febbraio 2005, n. 2 e i successivi regolamenti di organizzazione, attuativi della stessa;

**Vista** la legge 7 agosto 1990, n. 241 e sue successive modifiche e integrazioni;

**Vista** la legge regionale 16 settembre 2011, n. 8, "Semplificazione amministrativa e normativa dell'ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali

**Vista** la Legge regionale del 14 febbraio 2018, n. 1 "Sistema integrato per il mercato del lavoro, l'apprendimento permanente e la promozione dell'occupazione. Istituzione dell'Agenzia regionale per le politiche attive del lavoro" che istituisce l'Agenzia regionale per le politiche attive del lavoro di seguito "ARPAL Umbria";

**Vista** la Legge regionale del 7 luglio 2021, n. 11 “Ulteriori modificazioni ed integrazioni della legge regionale 14 febbraio 2018, n. 1 (Sistema integrato per il mercato del lavoro, l’apprendimento permanente e la promozione dell’occupazione. Istituzione dell’Agenzia regionale per le politiche attive del lavoro);

**Richiamato** l’art. 14 della L.R. n. 1/2018 “Funzioni dell’ARPAL Umbria” che disciplina la transizione in capo ad ARPAL Umbria delle competenze regionali in materia di politiche attive del lavoro;

**Considerato che** l’ARPAL Umbria ha preso in carico i procedimenti amministrativi in essere al 29/06/2018, connessi alla programmazione, promozione, finanziamento, gestione, rendicontazione e vigilanza delle attività di formazione professionale e degli strumenti di politiche attive del lavoro finanziati con risorse comunitarie, nazionali e regionali;

**Visto** il Regolamento dell’ARPAL approvato con D.G.R. n. 721 del 29/06/2018 “Legge Regionale 1/2018, Art.49, c.7- Provvedimenti attuativi per l’operatività dell’Agenzia Regionale per le politiche attive del lavoro (ARPAL Umbria)”

**Visto** il Regolamento (UE) n. 1304/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 dicembre 2013 relativo al Fondo sociale europeo e che abroga il regolamento (CE) n.1081/2006 del Consiglio;

**Considerato** che la condizionalità ex ante “10.3 Apprendimento Permanente”, di cui all’allegato XI del Regolamento (UE) n. 1303/2013 prevede, tra i criteri di adempimento, “l’esistenza di un quadro politico strategico nazionale e/o regionale per l’apprendimento permanente nei limiti previsti dall’articolo 165 TFUE”;

**Vista** la legge 28 giugno 2012, n. 92 recante “Disposizioni in materia di riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita”, con specifico riferimento all’art. 4, c. da 51a 61;

**Visto** il decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13 recante: “Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l’individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell’art. 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92”;

**Visto** il decreto del Ministero del lavoro e delle politiche sociali 30 giugno 2015 “Definizione di un quadro operativo per il riconoscimento a livello nazionale delle qualificazioni regionali e delle relative competenze, nell’ambito del Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali di cui all’art. 8 del D.lgs. 16 gennaio 2013, n.13”;

**Considerato** che, ai fini della piena attuazione del suddetto quadro politico e strategico, l’Accordo di Partenariato 2014-2020 evidenzia l’impegno dell’Italia a realizzare un programma di lavoro finalizzato a garantire l’esistenza, su tutto il territorio nazionale, di un quadro operativo di riconoscimento delle qualificazioni regionali e delle relative competenze;

**Considerato** che il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, il Ministero dell’istruzione, dell’università e della ricerca, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano hanno elaborato un piano di lavoro per definire una piattaforma di elementi comuni per la correlazione e la progressiva standardizzazione delle qualificazioni regionali delle relative competenze, con l’obiettivo di garantirne il riconoscimento e la spendibilità sull’intero territorio nazionale, in coerenza con i principi, le norme generali e gli standard minimi di cui al decreto legislativo 16 gennaio 2013, n.13;

**Vista** la DGR n. 834 del 25/07/2016 “Quadro regolamentare unitario concernente il Sistema integrato di certificazione delle competenze e riconoscimento dei crediti formativi in attuazione del D.M. 30 giugno 2015 – Adozione” e in particolare:

- l’art. 5 che istituisce il “Repertorio regionale delle qualificazioni e degli standard di processo” costituito dal “Repertorio degli standard professionali”, dal “Repertorio degli

standard formativi” e dal “Repertorio degli standard di certificazione”;

- l’art.6, c.1, che stabilisce che “il Repertorio regionale delle qualificazioni e degli standard di processo è oggetto di aggiornamento, adeguamento e sviluppo, con riferimento ad ognuna delle sue componenti, nel rispetto dei principi di interesse pubblico, efficienza, massimizzazione degli impatti sul mercato del lavoro e supporto alla politiche di sviluppo economico ed inclusione, in applicazione del dialogo sociale.”

**Visto** il Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 8 gennaio 2018 “Istituzione del Quadro nazionale delle qualificazioni rilasciate nell’ambito del Sistema nazionale di certificazione delle competenze di cui al decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13. (GU n.20 del 25-1-2018);

**Vista** la DGR n. 834 del 25/07/2016 “Quadro regolamentare unitario concernente il Sistema integrato di certificazione delle competenze e riconoscimento dei crediti formativi in attuazione del D.M. 30 giugno 2015 – Adozione” e in particolare, l’art. 6, comma 3 secondo il quale le proposte di aggiornamento e manutenzione al repertorio possono essere avanzate, da:

- i servizi regionali competenti per materia;
- i soggetti di rappresentanza economica, sociale e professionale, nell’ambito della concertazione istituzionale, quale espressione della rilevazione dei fabbisogni professionali e formativi del tessuto produttivo regionale;
- gli organismi di formazione accreditati, limitatamente gli standard formativi e, per lo specifico degli standard professionali, sulla base di quanto disposto da specifici avvisi.

**Vista** la DGR n. 734 del 02/07/2018 con la quale veniva deliberato di modificare la DGR n. 834 del 25/07/2016 prevedendo che “i riferimenti ai “*servizi regionali competenti*” sono da intendersi come “*servizi di ARPAL Umbria competenti*”, sulla base della DGR n. 366/18 e di stabilire che ARPAL Umbria, nel rispetto dell’art. 14 della LR n. 1/2018, provveda alla manutenzione evolutiva del Repertorio degli standard professionali e formativi mediante l’adozione di proprie determinazioni da pubblicare nel bollettino regionale”;

**Visto** l’ avviso pubblico “Percorsi formativi per il potenziamento delle competenze e l’occupazione” - SKILLS – POR Umbria FSE 2014-2020 approvato con D.D. Arpal Umbria n. 175 del 24/02/2020 che prevede, tra quant’altro, da parte degli organismi formativi accreditati presso la Regione Umbria “*la presentazione di percorsi formativi volti alla formazione delle figure professionali più richieste e con maggiori possibilità di immediato inserimento lavorativo [...] e allo sviluppo delle specifiche competenze richieste dalle imprese*”. Tali percorsi formativi sono tesi al rilascio di una qualificazione riferita a un profilo professionale già presente nel Repertorio regionale umbro delle qualificazioni e degli standard di processo o, se non presente, da inserire nel Repertorio delle qualificazioni e degli standard di processo della Regione Umbria, sulla base di quanto previsto dal Sistema regionale integrato di certificazione delle competenze e riconoscimento dei crediti formativi (CERTUM);

**Viste** le proposte di inserimento nel “Repertorio regionale delle qualificazioni e degli standard di processo” degli standard professionali e formativi riportati nella tabella che segue:

	<i>Denominazione standard (professionale e formativo)</i>	<i>Soggetto proponente</i>	<i>Ambito della proposta</i>
n.1	Addetto alla pescheria	Università dei sapori s.c.a.r.l.	Avviso pubblico “Skills”
n.2	Tecnico per la disinfestazione, derattizzazione, sanificazione	FORMA.Azione s.r.l.	Avviso pubblico “Skills”

n.3	Toelettatore di animali domestici	CNA Umbria	DGR n. 834/2016
-----	-----------------------------------	------------	-----------------

**Ritenuto** che gli standard proposti sopra riportati posseggano i requisiti di interesse pubblico, efficienza ed impatto sul mercato del lavoro regionale, così come previsto dalla DGR n. 834/2016 (standard n.1, n.2 e n.3) e il requisito della coerenza con le finalità e gli obiettivi dell'avviso "SKILLS" (standard n.1 e n.2);

**Ritenuto**, pertanto, di dover approvare gli standard professionali e formativi relativi alle figure professionali di:

- Addetto alla pescheria;
- Tecnico per la disinfestazione, derattizzazione, sanificazione;
- Toelettatore di animali domestici

e di inserirli nel "Repertorio regionale delle qualificazioni e degli standard di processo";

**Visti** i percorsi formativi:

- "Percorso Formativo A. finalizzato all'Abilitazione dei lavoratori addetti alle attività di rimozione, smaltimento e bonifica amianto ai sensi della D.G.R. n.361/2002";
- "Percorso Formativo B1. finalizzato all'Abilitazione dei dirigenti di aziende che svolgono attività di bonifica e rimozione amianto ai sensi della D.G.R. n.361/2002 e del D.P.R. 8 agosto 1994, Art. 10, c. 7";
- "Percorso Formativo B2. finalizzato all'Abilitazione dei dirigenti di aziende che svolgono attività di smaltimento amianto ai sensi della D.G.R. n.361/2002 e del D.P.R. 8 agosto 1994, Art. 10, c. 7"

presenti nel Repertorio regionale degli standard formativi;

**Preso atto** che in ciascuno dei tre profili formativi sopra citati è stata erroneamente indicata, quale condizione di ammissione all'esame finale, la frequenza di almeno il 75% delle ore complessive del percorso formativo anziché quella dell'80%;

**Ritenuto** di dover modificare tali profili correggendo la percentuale di frequenza necessaria per l'ammissione all'esame finale;

**Visto** lo standard di "Addetto qualificato al servizio bar" presente sia nel "Repertorio degli standard professionali" che nel "Repertorio degli standard formativi";

**Preso atto** che per mero errore informatico detto standard professionale è stato pubblicato nel sito di Arpal Umbria con la UC n.8 denominata "Riordino degli spazi e degli ambienti per la ristorazione" anziché con la UC n. 8 denominata "Monitorare le scorte – bar e sala";

**Ritenuto** di dover modificare tale standard cassando la UC errata per sostituirla con la UC esatta ovvero la UC n. 8 denominata "Monitorare le scorte – bar e sala";

**Visto** lo standard di "Truccatore artistico (make up artist)", presente sia nel "Repertorio degli standard professionali" che nel "Repertorio degli standard formativi";

**Preso atto** che per mero errore informatico nello standard professionale del suddetto profilo è erroneamente presente quale CP 2011 di riferimento il numero "3.1.7.2.1 – Tecnici degli apparati audio-video e della ripresa video-cinematografica" anziché il numero "5.4.1.1.0 – Maestri di arti e mestieri"

**Ritenuto** di dover modificare tale standard indicando quale CP 2011 di riferimento il numero "5.4.1.1.0 – Maestri di arti e mestieri";

**Ritenuto** di dover riapprovare, dopo la loro correzione, gli standard sopra menzionati e di reinserirli, così come corretti, nel "Repertorio regionale delle qualificazioni e degli standard di processo";

**Considerato** che con la sottoscrizione del presente atto se ne attesta la legittimità;

**Il Dirigente  
D E T E R M I N A**

1. di approvare gli standard professionali e formativi relativi alle figure professionali di:
  - Addetto alla pescheria;
  - Tecnico per la disinfestazione, derattizzazione, sanificazione;
  - Toelettatore di animali domesticie di inserirli nel “Repertorio regionale delle qualificazioni e degli standard di processo”(allegato 1 – Standard di nuova approvazione);
2. di modificare, riapprovare e reinserire nel “Repertorio regionale delle qualificazioni e degli standard di processo” i seguenti standard (allegato 2 – Standard modificati):
  - “Percorso Formativo A. finalizzato all’Abilitazione dei lavoratori addetti alle attività di rimozione, smaltimento e bonifica amianto ai sensi della D.G.R. n.361/2002”;
  - “Percorso Formativo B1. finalizzato all’Abilitazione dei dirigenti di aziende che svolgono attività di bonifica e rimozione amianto ai sensi della D.G.R. n.361/2002 e del D.P.R. 8 agosto 1994, Art. 10, c. 7”;
  - “Percorso Formativo B2. finalizzato all’Abilitazione dei dirigenti di aziende che svolgono attività di smaltimento amianto ai sensi della D.G.R. n.361/2002 e del D.P.R. 8 agosto 1994, Art. 10, c. 7”;
  - “Addetto qualificato al servizio bar” (standard professionale);
  - “Truccatore artistico (make up artist)” (standard professionale),ciascuno per le motivazioni e nelle parti riportate in premessa;
3. di dichiarare che tutti gli allegati costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione;
4. di dare atto che il presente provvedimento è soggetto a pubblicazione:
  - nel sito ufficiale di ARPAL Umbria;
  - nel Bollettino Ufficiale della Regione Umbria, ad esclusione degli allegati che, date le numerose pagine che li compongono, sono a disposizione per la consultazione presso il sito ufficiale di ARPAL Umbria all’indirizzo [www.arpalumbria.it](http://www.arpalumbria.it);
5. di dichiarare che l’atto è immediatamente efficace.

Perugia lì 04/10/2022

L'Istruttore  
- Stefano Pagnotta

Istruttoria firmata ai sensi dell' art. 23-ter del Codice dell'Amministrazione digitale

Perugia li 05/10/2022

Si attesta la regolarità tecnica e amministrativa

Il Responsabile

- Paola Franco

Parere apposto ai sensi dell' art. 23-ter del Codice dell'Amministrazione digitale

Perugia li 05/10/2022

Il Dirigente

- Riccardo Pompili

Documento firmato digitalmente ai sensi del d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, art. 21 comma 2

**STANDARD DI NUOVA APPROVAZIONE**

ADDETTO ALLA PESCHERIA – STANDARD PROFESSIONALE .....	pag.	01
ADDETTO ALLA PESCHERIA – STANDARD FORMATIVO.....	pag.	12
TECNICO PER LA DISINFESTAZIONE, DERATTIZZAZIONE, SANIFICAZIONE – STANDARD PROFESSIONALE.....	pag.	20
TECNICO PER LA DISINFESTAZIONE, DERATTIZZAZIONE, SANIFICAZIONE – STANDARD FORMATIVO.....	pag.	39
TOELETTATORE DI ANIMALI DOMESTICI – STANDARD PROFESSIONALE.....	pag.	46
TOELETTATORE DI ANIMALI DOMESTICI – STANDARD FORMATIVO.....	pag.	61

# Addetto alla pescheria

- **Denominazione del profilo:**

Addetto alla pescheria

- **Definizione:**

L'addetto alla pescheria è un lavoratore qualificato che, conoscendo le norme del commercio, igienico-sanitarie e di sicurezza, è in grado di effettuare tutte le operazioni di trattamento del pesce (pulizia, taglio, eviscerazione, deliscazione, squamatura), dal suo approvvigionamento fino all'esposizione su banco di vendita e assistenza alla vendita; inoltre è in grado di realizzare semplici preparazioni gastronomiche a base di pesce pronti per la cottura o per il consumo (ready to eat).

- **Livello inquadramento EQF:**

3

- **Area professionale del repertorio regionale:**

Servizi di distribuzione commerciale - Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari

- **SEP (Settore economico-professionale):**

Servizi di distribuzione commerciale

- **Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:**

- ADA.12.01.10 - Vendita diretta di prodotti alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione

- **Codice ISTAT CP 2011:**

- 5.1.2.2.0 - Commessi delle vendite al minuto

- **Codice ISTAT ATECO 2007 :**

G.47.23.00 - Commercio al dettaglio di pesci, crostacei e molluschi

**Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:**

La figura professionale di addetto alla pescheria trova collocazione negli esercizi commerciali di vendita di pesce e nei reparti di pescheria dei supermercati o catene di negozi specializzati.

**Condizioni di accesso all'esercizio della professione:**

Nessuna condizione d'accesso



**Unità di competenza:**

<b>Macro processo</b>	<b>Unità di competenza</b>
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di addetto alla pescheria
	UC 3 - Effettuare il rifornimento del banco alimentare
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Effettuare la vendita di prodotti alimentari
	UC 5 - Preparare il pesce per la vendita
	UC 6 - Realizzare preparazioni gastronomiche a base di pesce
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro
	UC 8 - Lavorare in sicurezza
	UC 9 - Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Addetto alla pescheria

## ***UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma***

### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso:***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

#### ***Abilità:***

- Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale:- verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato:- gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata- gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

#### ***Conoscenze minime:***

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.

## ***UC 2 - Esercitare la professione di addetto alla pescheria***

### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso:***

Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di addetto alla pescheria.

#### ***Abilità:***

- **CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI ADDETTO QUALIFICATO ALLE VENDITE** Individuare le diverse tipologie di imprese commerciali in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile. Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore del commercio (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio.
- **DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI ADDETTO QUALIFICATO ALLE VENDITE** Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente. Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali - generali e specifiche - applicabili. Avviare e gestire il procedimento di iscrizione al Registro delle Imprese - CCIAA.

#### ***Conoscenze minime:***

- Il personale delle imprese commerciali: ruoli, attività e responsabilità.
- Procedimento di iscrizione al Registro delle Imprese - CCIAA.
- Caratteristiche e modalità organizzative delle diverse tipologie di imprese commerciali: vendita all'ingrosso ed al minuto; negozi di vicinato, negozi di media struttura, grandi strutture e centri commerciali; grande distribuzione organizzata; franchising
- Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di addetto qualificato alle vendite in forma di impresa.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.

## **UC 3 - Effettuare il rifornimento del banco alimentare**

### **Inquadramento EQF: 3**

#### **Risultato generale atteso:**

Provvedere all'allestimento e al rifornimento del banco contribuendo all'organizzazione degli spazi da adibire alla vendita dei prodotti, secondo le direttive aziendali e nel rispetto delle norme igieniche e della corretta conservazione del prodotto alimentare.

#### **Abilità:**

- Applicare criteri di valutazione della freschezza dei prodotti alimentari
- Utilizzare attrezzature per la conservazione degli alimenti
- Applicare tecniche di conservazione degli alimenti
- Applicare tecniche di esposizione merce alimentare
- Applicare normativa sull'igiene dei prodotti alimentari
- Applicare tecniche di igienizzazione degli ambienti
- Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)

#### **Conoscenze minime:**

- Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)
- Elementi di igiene del lavoro
- Tecniche di esposizione della merce
- Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari
- Tecniche di approvvigionamento prodotti

## ***UC 4 - Effettuare la vendita di prodotti alimentari***

### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso:***

Preparare e confezionare i prodotti alimentare per la vendita nel rispetto delle norme igieniche in base alle specifiche caratteristiche del prodotto (pesce) preparando, ove richiesto, elaborati gastronomici o piccoli assaggi per la degustazione pronti per il consumo.

Assistere il cliente in tutte le fasi della vendita con particolare riguardo all'illustrazione delle caratteristiche del prodotto alimentare (pesce)

#### ***Abilità:***

- Utilizzare dispositivi per la pesatura prodotti alimentari
- Applicare tecniche di presentazione prodotti
- Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)
- Applicare tecniche di comunicazione interpersonale
- Applicare tecniche di vendita
- Applicare tecniche di confezionamento merce
- Applicare modalità di controllo antifurto
- Applicare procedure di segnalazione di non conformità merci

#### ***Conoscenze minime:***

- Sistemi di prezzatura dei prodotti
- Merceologia alimentare
- Elementi di customer care
- Tecniche promozionali
- Nozioni di qualità del servizio

## ***UC 5 - Preparare il pesce per la vendita***

### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso:***

Preparazione del pesce per la vendita nel rispetto delle norme igieniche

#### ***Abilità:***

- Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)
- Utilizzare strumenti da taglio per pescheria
- Utilizzare dispositivi di sicurezza nei luoghi di lavoro
- Utilizzare strumenti e prodotti per la pulizia di superfici di vendita pesce
- Applicare tecniche di pulitura pesce
- Applicare tecniche di igienizzazione celle frigorifere
- Applicare normativa sull'igiene dei prodotti alimentari
- Applicare tecniche di conservazione del pesce fresco
- Applicare tecniche di scongelamento pesce surgelato
- Applicare tecniche di sfilettatura pesce

#### ***Conoscenze minime:***

- Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)
- Catena del freddo nel comparto ittico
- Tecniche di congelamento e scongelamento pesce
- Processi di preparazione del pesce per la vendita
- Prodotti di pescheria
- Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari
- Tecniche di igienizzazione celle frigorifere
- Tecniche di conservazione del pesce fresco

## ***UC 6 - Realizzare preparazioni gastronomiche a base di pesce***

### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso:***

Elaborare, sulla base delle caratteristiche della tipologia di pesce, preparazioni gastronomiche semplici pronte per il consumo (ready to eat) o pronte per la cottura (ready to cook).

#### ***Abilità:***

- Applicare le tecniche di cottura softcooking
- Applicare tecniche di conservazione degli alimenti
- Selezionare gli ingredienti di base necessari alla realizzazione dei preparati a base di pesce.
- Applicare le tecniche di abbattimento
- Utilizzare strumenti da taglio per pescheria
- Utilizzare strumenti per la cottura
- Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)
- Utilizzare strumenti per l'abbattimento
- Applicare normativa sull'igiene dei prodotti alimentari
- Applicare le tecniche di trattamento del pesce crudo

#### ***Conoscenze minime:***

- Tecniche di abbattimento
- Strumentazioni (forni, fornelli, griglie) e relativi dispositivi di controllo e sicurezza.
- Elementi di nutrizione
- Trattamento dei crudi
- Procedure e tecniche di cottura soft cooking
- Ricettario di base
- Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)
- Elementi di merceologia alimentare

## **UC 7 - Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro**

### **Inquadramento EQF: 3**

#### **Risultato generale atteso:**

Interagire con le risorse professionali interne ed esterne coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione delle attività di riferimento.

#### **Abilità:**

- **COORDINARSI CON LE ALTRE RISORSE PROFESSIONALI COINVOLTE NELL'ATTIVITÀ** Coordinarsi con i propri colleghi e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo. Recepire le indicazioni operative fornite dal proprio responsabile in merito alla modalità di realizzazione delle attività programmate, assumendo un atteggiamento collaborativo e propositivo. Interagire con risorse professionali interne alla struttura e impiegate in ruoli di responsabilità, dimostrando disponibilità a fornire ogni eventuale informazioni in possesso rispetto allo stato delle attività. Interagire con le risorse professionali esterne, che a vario titolo accedono al luogo di lavoro, in ragione del raggiungimento del comune obiettivo di servizio verso il cliente/beneficiario.

#### **Conoscenze minime:**

- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.



## **UC 8 - Lavorare in sicurezza**

### **Inquadramento EQF: 3**

#### **Risultato generale atteso:**

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

Attuare misure di prevenzione e protezione in riferimento alla specifica natura del rischio e dell'attività lavorativa

#### **Abilità:**

- **PREVENIRE E RIDURRE IL RISCHIO PROFESSIONALE, AMBIENTALE E DEL BENEFICIARIO**  
Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali. Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico e legato all'uso del gas. Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti. Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

#### **Conoscenze minime:**

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.

## ***UC 9 - Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Addetto alla pescheria***

### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso:***

Garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie per il trattamento di prodotti alimentari e l'applicazione di metodi di sanificazione, atti a garantire la salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso.

#### ***Abilità:***

- Lavare e riporre le attrezzature e i contenitori utilizzati Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni. Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.
- Lavare e sanificare l'area di lavoro Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni. Utilizzare detergenti e detersivi adeguati. Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti. Monitorare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione.
- Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti Identificare le principali tipologie di intossicazione alimentare ed individuarne le possibile cause e fonti di rischio e contaminazione. Applicare le procedure volte a garantire il rispetto delle condizioni igienico-sanitarie adeguate al trattamento ed alla manipolazione degli alimenti. Curare la propria igiene personale.

#### ***Conoscenze minime:***

- Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione del piano di lavoro e delle attrezzature utilizzate in cucina/laboratorio.
- Sistemi e metodi di gestione dell'igiene dell'ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali; monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti.
- Principi di igiene e cura della persona.
- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni.
- Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari.

## Standard di Percorso Formativo - Addetto alla pescheria

- **Canale di offerta formativa:** Disoccupati, inoccupati, occupati
- **Durata minima complessiva del percorso formativo:** 256 ore
- **Durata minima del percorso al netto di eventuali UFC opzionali e del tirocinio curricolare:** 256 ore
- **Articolazione minima del percorso formativo:** vedasi tavola

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima (in ore)	Prescrizioni e indicazioni
<b>Segmento di accoglienza e messa a livello</b>	<b>Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.</b>	<b>2</b>	<b>Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD</b>
<b>UFC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma</b>	<b>Acquisire la UC "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"</b>	<b>10</b>	<b>Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura del 70% della durata della UFC.</b>
<i>Modulo 1.1 - Il Mercato del lavoro: definizione e principali indicatori.</i>	<i>Acquisire le conoscenze base sui principali indicatori relativi al Mercato del lavoro.</i>	<i>1</i>	
<i>Modulo 1.2 - Le differenze tra lavoro autonomo e dipendente: riferimenti normativi.</i>	<i>Acquisire le conoscenze utili a definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale e gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o para-subordinato.</i>	<i>3</i>	
<i>Modulo 1.3 - Le tipologie di contratto.</i>	<i>Distinguere i tipi di contratto lavorativo e conoscere le procedure per l'attivazione di un'attività lavorativa anche in forma autonoma con lo scopo di massimizzare la propria occupabilità.</i>	<i>3</i>	
<i>Modulo 1.4 - Gli strumenti per la ricerca attiva del lavoro.</i>	<i>Acquisire conoscenze e modalità di utilizzo dei principali strumenti di ricerca attiva del lavoro al fine di sollecitare proattività e autonomia nell'acquisizione di informazioni utili a orientarsi rispetto alle opportunità</i>	<i>1</i>	

<p><i>Modulo 1.5 - Le pari opportunità nell'esercizio della professione</i></p> <p><i>Verifica</i></p>	<p><i>offerte dal mercato del lavoro.</i></p> <p><i>Acquisire conoscenze sui meccanismi sistemici di esclusione e far comprendere la genesi degli stereotipi e dei pregiudizi al fine di promuovere autonomia di giudizio, capacità di mediazione, di adattamento, di integrazione e inclusione in contesti professionali.</i></p> <p><i>Verifica degli apprendimenti</i></p>	<p><i>1</i></p> <p><i>1</i></p>	
<p><b>UFC 2 - L'attività professionale di addetto alla pescheria</b></p>	<p><b>Acquisire la UC "Esercitare la professione di addetto alla pescheria"</b></p>	<p><b>13</b></p>	<p><b>Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Ammesso il ricorso alla Fad nella misura del 100% della durata della UFC.</b></p>
<p><i>Modulo 2.1 - Forme distributive e tipologia organizzativa dell'impresa commerciale</i></p> <p><i>Modulo 2.2 - Elementi di organizzazione aziendale</i></p> <p><i>Modulo 2.3 - Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di addetto qualificato alle vendite: il CCNL del commercio.</i></p> <p><i>Verifica</i></p>	<p><i>Acquisire conoscenze sulle diverse forme distributive commerciali e sulle tipologie organizzative dell'impresa commerciale.</i></p> <p><i>Acquisire conoscenze teoriche di base per comprendere la struttura organizzativa di un'azienda in funzione della sua missione, degli obiettivi delle strategie, del mercato e del prodotto aziendale.</i></p> <p><i>Acquisire le conoscenze minime relative alle condizioni della prestazione professionale: il CCNL di riferimento e format tipo di contratto, principi e norme di esercizio dell'attività in forma di impresa.</i></p> <p><i>Verifica degli apprendimenti</i></p>	<p><i>4</i></p> <p><i>4</i></p> <p><i>4</i></p> <p><i>1</i></p>	<p><i>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</i></p> <p><i>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</i></p>
<p><b>UFC 3 - Sicurezza sul luogo di lavoro</b></p>	<p><b>Acquisire la UC "Lavorare in sicurezza"</b></p>	<p><b>10</b></p>	<p><b>Credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato - Regioni 21/12/2011 - Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.lgs. 81/2008.</b></p> <p><b>Il completamento della presente UCF, con il superamento della prova di verifica, consente il rilascio di attestazione finalizzata all'idoneità dei lavoratori a svolgere mansioni nel settore di riferimento (secondo la classificazione ATECO di rischio) ai sensi dell'articolo 37, comma 2, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81.</b></p>

			<b>Ammesso il ricorso alla FaD.</b>
<i>Modulo 3.1 - I soggetti del sistema aziendale, obblighi, compiti, responsabilità</i>	<i>Acquisire le conoscenze relative alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, ruoli, funzioni e responsabilità dei diversi attori</i>	4	<i>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</i>
<i>Modulo 3.2 - Fattori di rischio professionale ed ambientale</i>	<i>Acquisire le conoscenze relative a tutti i rischi specifici della professione</i>	4	<i>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo. Il settore di attività appartiene secondo classificazione ATECO al rischio basso.</i>
<i>Studio di casi e attività laboratoriale</i>	<i>Applicare a casi concreti le conoscenze e le abilità acquisite al fine di permettere all'allievo di essere in grado di prendere, all'occorrenza, decisioni corrette e sostenibili.</i>	1	
<i>Verifica</i>	<i>Verifica degli apprendimenti</i>	1	
<b>UFC 4 - Il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro</b>	<b>Acquisire la UC "Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Addetto alla pescheria"</b>	<b>15</b>	<b>Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC.</b>
<i>Modulo 4.1 - Sistema di garanzia dell'igiene dei prodotti alimentari</i>	<i>Acquisire conoscenze in materia di igiene dei prodotti alimentari, principi base del sistema HACCP e relativa normativa.</i>	2	<i>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</i>
<i>Modulo 4.2 - L'igiene degli alimenti</i>	<i>Acquisire conoscenze di carattere chimico - microbiologico e sulle patologie trasmissibili con gli alimenti.</i>	2	<i>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</i>
<i>Modulo 4.3 - Il controllo visivo delle merci, dalla materia prima al prodotto finito, il controllo delle temperature e del microclima</i>	<i>Acquisire conoscenze sui metodi e le tecniche di individuazione e controllo dei rischi alimentari specifici che possono intervenire nelle principali fasi del processo di manipolazione diretta, lavorazione e conservazione dei prodotti alimentari (pesce).</i>	4	<i>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</i>
<i>Modulo 4.4 - Pulizia e sanificazione dell'ambiente di lavoro</i>	<i>Acquisire le conoscenze in materia di metodologie per l'applicazione di metodi di sanificazione, atti a garantire l'igiene personale, le salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso.</i>	4	<i>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</i>
<i>Studio di casi e attività laboratoriale</i>	<i>Applicare a casi concreti le conoscenze e le abilità acquisite al fine di permettere all'allievo di essere in grado di prendere, all'occorrenza, decisioni corrette e sostenibili.</i>	2	

Verifica	Verifica degli apprendimenti	1	
<b>UFC 5 - La preparazione del pesce per la vendita</b>	<b>Acquisire la UC "Preparare il pesce per la vendita"</b>	<b>66</b>	<b>Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 20% della durata della UFC.</b>
<i>Modulo 5.1 - La filiera e il prodotto</i>	<i>Acquisire le conoscenze sull'origine del prodotto ittico, le diverse tipologie di pesca ed acquacoltura, conoscenze merceologiche quali le caratteristiche fondamentali dell'assortimento, le origini del prodotto, le stagionalità, al fine di saper interpretare la propria capacità di approvvigionamento e le indicazioni normative riportate nelle etichette di vendita.</i>	10	
<i>Modulo 5.2 - La catena del freddo, procedure di raffreddamento e di conservazione del pescato</i>	<i>Acquisire conoscenze sul complesso di procedimenti e operazioni atti alla gestione del pesce rispetto al controllo della filiera logistica del freddo nelle varie fasi della distribuzione e del consumo.</i>	5	
<i>Modulo 5.3 - Analisi dei rischi igienici, controllo dei processi di lavorazione/trattamento/trasformazione e la shelf life del prodotto ittico.</i>	<i>Acquisire conoscenze sui rischi igienici che possono avvenire nelle fasi di trattamento diretto del prodotto ittico e le modalità di attivazione dei correttivi</i>	5	
<i>Modulo 5.4 - Orientamento alla sostenibilità nel settore ittico</i>	<i>Acquisire conoscenze sui comportamenti ambientali in un'ottica di sostenibilità e tradurli in un approccio operativo strategico di gestione e prestazione ambientale condivisa e responsabile delle mansioni professionali di addetto alla pescheria</i>	4	
<i>Modulo 5.5 - Sistemi di confezionamento, pesatura, prezzatura e tracciabilità</i>	<i>Acquisire conoscenze necessarie per la gestione del prodotto ittico nelle fasi della distribuzione e vendita.</i>	1	
<i>Modulo 5.6 - Il ruolo del reparto pescheria nella moderna distribuzione</i>	<i>Acquisire conoscenze merceologiche quali le caratteristiche fondamentali dell'assortimento nel reparto pescheria, con particolare attenzione alle nuove tendenze, le loro caratteristiche, la resa in fase di lavorazione e la marginalità attesa.</i>	5	
<i>Modulo 5.7 - Processi di preparazione del pesce per la vendita</i>	<i>Acquisire le conoscenze necessarie sulle diverse famiglie ittiche che compongono l'assortimento nel reparto pescheria e sui processi di preparazione del pesce per la vendita.</i>	10	

<i>Esercitazioni pratiche di laboratorio</i>	<i>Applicare concretamente le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire le competenze obiettivo della UFC e le effettive capacità di esercitarle.</i>	20	
<i>Verifica</i>	<i>Verifica degli apprendimenti</i>	6	
<b>UFC 6 - Gestione del rifornimento del banco pescheria</b>	<b>Acquisire la UC "Effettuare il rifornimento del banco alimentare"</b>	<b>20</b>	<b>Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza.</b>
<i>Modulo 6.1 - Il processo di approvvigionamento</i>	<i>Acquisire conoscenze sul processo di approvvigionamento del pesce e la caratterizzazione delle principali fasi in cui si articola.</i>	2	
<i>Modulo 6.2 - Tecniche di approvvigionamento e stoccaggio: la catena di stoccaggio/conservazione.</i>	<i>Acquisire conoscenze sulle tecniche di gestione degli approvvigionamenti e stoccaggio/conservazione del pesce in funzione della vendita.</i>	2	
<i>Modulo 6.3 - Gestione delle scorte: il ruolo dello stock di sicurezza nella definizione del livello di servizio.</i>	<i>Acquisire conoscenze sull'utilizzo delle principali tecniche e strumenti per la gestione delle scorte e la previsione della domanda in funzione del livello di servizio da offrire ai clienti (consumi prevedibili).</i>	2	
<i>Modulo 6.4 - Il riordino delle derrate: procedure</i>	<i>Acquisire conoscenze di base per intervenire nella gestione delle operazioni di riordino del pesce in funzione della vendita e delle procedure interne e dei piani di sicurezza aziendali.</i>	1	
<i>Modulo 6.5 - Elementi di logistica del reparto pescheria</i>	<i>Acquisire conoscenze sui concetti principali della logistica interna al reparto pescheria tra gli altri reparti del punto vendita.</i>	1	
<i>Modulo 6.6 - L'allestimento del banco di vendita: tecniche di visual merchandising</i>	<i>Acquisire conoscenze sulle tecniche di allestimento ed esposizione della merce (pesce) nel banco vendita, gestione dello spazio e delle attrezzature.</i>	2	
<i>Esercitazioni pratiche di laboratorio</i>	<i>Allestimento del banco</i>	5	
<i>Verifica</i>	<i>Verifica degli apprendimenti</i>	5	
<b>UFC 7 - La realizzazione di preparazioni gastronomiche a base di pesce</b>	<b>Acquisire la UC "Realizzare preparazioni gastronomiche a base di pesce"</b>	<b>65</b>	<b>Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza</b>
<i>Modulo 7.1 - Cenni di elementi nutrizionali del prodotto, allergie e intolleranze</i>	<i>Acquisire conoscenze di base sui diversi elementi nutrizionali del pesce e le loro</i>	2	

	<i>funzioni, inoltre acquisire conoscenze basi per conoscere le varie forme di intolleranze e allergie al pesce, all'anisakis e ai crostacei partendo dalle cause, sintomi e trattamento.</i>		
<i>Modulo 7.2 - Elementi di merceologia alimentare</i>	<i>Acquisire nozioni sulla composizione e sulla produzione degli alimenti, tali da consentire all'allievo di valutare da un punto di vista merceologico un prodotto, sia come materia prima che come prodotto finito.</i>	3	
<i>Modulo 7.3 - Strumentazioni (forni, fornelli, griglie) e relativi dispositivi di controllo e sicurezza</i>	<i>Acquisire conoscenze sull'uso degli strumenti di cucina, loro caratteristiche ed corretto utilizzo, a partire dal coltello (con le sue molteplici tipologie ed usi specifici), ai piccoli strumenti, fino a quelli più tecnologici.</i>	1	<i>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo.</i>
<i>Modulo 7.4 - Elementi di culinaria</i>	<i>Acquisire nozioni base per la preparazione di semi-preparati e preparati, per riconoscere e utilizzare ingredienti.</i>	8	<i>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo.</i>
<i>Modulo 7.5 - Procedure e tecniche di cottura soft cooking</i>	<i>Acquisire conoscenze sulle tecniche di preparazione e cottura a bassa temperatura (con roner) di preparati gastronomici a base di pesce.</i>	5	
<i>Modulo 7.6 - Tecniche di trattamento dei crudi</i>	<i>Acquisire conoscenze sulle tecniche di preparazione, conservazione e trattamento di elaborati gastronomici a base di pesce crudo per il consumo o pronto per la cottura.</i>	8	
<i>Modulo 7.7 - Ricettario di base</i>	<i>Acquisire conoscenze sulle principali ricette per la preparazione di elaborati gastronomici a base di pesce crudo per il consumo o pronto per la cottura.</i>	5	
<i>Esercitazioni pratiche di laboratorio</i>	<i>Esercitazioni pratiche di laboratorio</i>	30	<i>Applicare concretamente le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire le competenze obiettivo della UFC e le effettive capacità di esercitarle.</i>
<i>Verifica</i>	<i>Verifica degli apprendimenti</i>	3	
<b>UFC 8 - L'attività di vendita dei prodotti ittici nella GDO</b>	<b>Acquisire la UC "Effettuare la vendita di prodotti alimentari"</b>	<b>30</b>	<b>Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza</b>
<i>Verifica</i>	<i>Verifica degli apprendimenti</i>	2	
<i>Modulo 8.1 - Il modelli di consumo: i bisogni del cliente, le fasi di acquisto</i>	<i>Acquisire conoscenze sulle principali evoluzioni sociali impattanti sui modelli e gli stili di consumo alimentare al fine di</i>	2	



	<i>comprendere le esigenze e le aspettative del consumatore cliente.</i>		
<i>Modulo 8.2 - Elementi di comunicazione aziendale</i>	<i>Acquisire conoscenze sui principi della comunicazione verbale e non verbale al fine di costruire una relazione con i diversi tipi di cliente e rapportarsi al meglio nel proprio contesto lavorativo.</i>	3	
<i>Modulo 8.3 - Il ruolo del reparto pescheria - Le tecniche di vendita nelle aree assistite e non assistite</i>	<i>Acquisire conoscenze sulle dinamiche e del reparto pescheria all'interno del punto vendita al fine di approcciare al meglio il cliente nell'acquisto sia nelle aree assistite che nel libero servizio.</i>	5	
<i>Modulo 8.4 - Tecniche di comunicazione interpersonale</i>	<i>Acquisire conoscenze sulle tecniche di comunicazione interpersonale.</i>	8	
<i>Modulo 8.5 - Elementi di customer care</i>	<i>Acquisire conoscenze su strumenti per pianificare strategie e attività operative atti a garantire il raggiungimento di obiettivi di massima soddisfazione e fidelizzazione del cliente.</i>	2	
<i>Modulo 8.6 - Gestione delle promozioni a banco</i>	<i>Acquisire conoscenze sulla gestione dell'assortimento, il visual merchandising e la redditività sulla base delle indicazioni promozionali di vendita aziendali.</i>	2	
<i>Modulo 8.7 - Strumenti per la vendita assistita : bilancia, prezzatrice e confezionatrice</i>	<i>Acquisire conoscenze sull'utilizzo degli strumenti per la vendita assistita.</i>	2	
<i>Modulo 8.8 - Laboratorio di comunicazione con il cliente: il role play</i>	<i>Applicazione concreta delle conoscenze sulle tecniche di vendita e comunicazione con il cliente attraverso il role play.</i>	2	
<i>Esercitazioni pratiche di laboratorio</i>	<i>Esercitazioni pratiche di laboratorio</i>	2	
<b>UFC 9 - Gruppo, posizione, ruolo e clima organizzativo</b>	<b>Acquisire la UC "Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro"</b>	<b>25</b>	<b>Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.</b>
<i>Modulo 9.1 - Tipologie di gruppo e il team di lavoro: gruppi formali e gruppi informali</i>	<i>Acquisire conoscenze sulle tipologie di gruppi e team di lavoro per sviluppare competenze e capacità di lavorare in un gruppo da componente o da coordinatore.</i>	2	
<i>Modulo 9.2 - Le condizioni di efficacia del lavoro di gruppo: i ruoli; le dinamiche e i processi di gruppo; i conflitti; team building e leadership dei team; i problemi di lavorare in team</i>	<i>Distinguere le diverse tipologie di gruppo, e all'interno di esso i diversi ruoli, comprenderne le dinamiche, i processi e i fattori di efficacia per coordinarsi con i propri</i>	8	

	<i>collegli e governare eventuali situazioni di stress in ambito lavorativo.</i>		
<i>Modulo 9.3 - La leadership: i diversi approcci alla leadership</i>	<i>Sviluppare la capacità di comprendere e analizzare la leadership per migliorare l'efficacia nelle relazioni interne ed esterne al gruppo di lavoro.</i>	<i>8</i>	
<i>Modulo 9.4 - Il problem solving nelle dinamiche aziendali</i>	<i>Identificare le vere radici di un problema per gestire con efficacia conflitti e resistenze nel contesto lavorativo.</i>	<i>3</i>	
<i>Esercitazioni pratiche</i>	<i>Esercitazioni pratiche</i>	<i>2</i>	
<i>Verifica</i>	<i>Verifica degli apprendimenti</i>	<i>2</i>	

## ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

### **Requisiti di accesso:**

Assolvimento da parte dei partecipanti del diritto-dovere di istruzione e formazione.

Per i cittadini stranieri è indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana orale e scritta, che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo.

I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.

### **Gestione dei crediti formativi:**

--

### **Requisito professionale:**

--

### **Valutazione didattica apprendimento:**

--

### **Attestazione rilasciata:**

Certificato di qualificazione professionale

### **Attestazione esame pubblico:**

Condizioni di ammissione all'esame finale: 1) frequenza di almeno il 75% delle ore complessive del percorso formativo, al netto degli eventuali crediti di frequenza riconosciuti; 2) formalizzazione del raggiungimento degli esiti di apprendimento. Il percorso è concluso da esame pubblico di qualificazione svolto in conformità alle disposizioni regionali vigenti.

### **Note:**

--

# Tecnico per la disinfestazione, derattizzazione, sanificazione

- **Denominazione del profilo:**

Tecnico per la disinfestazione, derattizzazione, sanificazione

- **Definizione:**

Il Tecnico per la disinfestazione, derattizzazione e sanificazione effettua le operazioni necessarie a “distruggere piccoli animali, in particolare artropodi, sia perché parassiti, vettori o riserve di agenti infettivi sia perché molesti e specie vegetali non desiderate”(disinfestazione); mette in atto “i procedimenti ed operazioni atti a determinare la distruzione completa oppure la riduzione del numero della popolazione dei ratti o dei topi al di sotto di una certa soglia” (derattizzazione); sanifica determinati ambienti attraverso l’attività di pulizia e/o disinfezione (specialistica) [...] e il controllo ed il miglioramento delle condizioni del microclima per quanto riguarda la temperatura, l’umidità e la ventilazione ovvero per quanto riguarda l’illuminazione ed il rumore.” (rif. art. 1 del D.M. 274/1997). E’ dunque in grado di operare autonomamente nella scelta delle tecniche di monitoraggio degli infestanti, nella scelta delle strategie di controllo, individuando quelle a minor impatto sanitario ed ambientale. Ha una elevata capacità nella scelta e nell’utilizzo di mezzi ed attrezzature impiegate nella disinfestazione e sanificazione nella loro corretta manutenzione. Ha una conoscenza approfondita dei microrganismi, degli artropodi, degli acari e dei roditori di interesse sanitario e degli infestanti delle derrate conservate, ne conosce la morfologia ed il ciclo biologico. Conosce inoltre la chimica dei prodotti utilizzati per il controllo e la modalità di azione sugli organismi bersaglio.

- **Livello inquadramento EQF:**

3

- **Area professionale del repertorio regionale:**

Area comune - Affari generali, segreteria e facilities management

- **SEP (Settore economico-professionale):**

Area comune

- **Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:**

- ADA.24.01.15 - Realizzazione delle attività di pulizia, disinfestazione e sanificazione

- **Codice ISTAT CP 2011:**

- 6.1.5.1.0 - Operai addetti ai servizi di igiene e pulizia

- **Codice ISTAT ATECO 2007 :**

- N.80.10.00 - Servizi di vigilanza privata
- N.80.20.00 - Servizi connessi ai sistemi di vigilanza
- N.80.30.00 - Servizi di investigazione privata
- N.81.10.00 - Servizi integrati di gestione agli edifici
- N.81.21.00 - Pulizia generale (non specializzata) di edifici
- N.81.22.01 - Attività di sterilizzazione di attrezzature medico sanitarie

- N.81.22.02 - Altre attività di pulizia specializzata di edifici e di impianti e macchinari industriali
- N.81.29.10 - Servizi di disinfestazione
- N.81.29.91 - Pulizia e lavaggio di aree pubbliche, rimozione di neve e ghiaccio
- N.81.29.99 - Altre attività di pulizia nca

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***

Può lavorare in imprese private di pulizia e disinfestazione (come titolare o dipendente, anche con funzioni di responsabile tecnico) o nei servizi di Prevenzione Pubblici (Comuni, Aziende Sanitarie), in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa di settore vigente (Legge del 25 gennaio 1994, n. 82 “Disciplina delle attività di pulizia, di disinfezione, di disinfestazione, di derattizzazione e di sanificazione” e dal D.M. 7 luglio 1997, n. 274 “Regolamento di attuazione della Legge n. 82 del 25 gennaio 1994”).

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***

**Unità di competenza:**

<b>Macro processo</b>	<b>Unità di competenza</b>
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di "Tecnico per la sanificazione, disinfestazione e derattizzazione"
Gestire il sistema cliente	UC 9 - UC.OPZIONALE: Gestire la negoziazione e la comunicazione con il cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Effettuare la diagnosi
	UC 4 - Realizzare le attività di sanificazione degli ambienti
	UC 5 - Realizzare le attività di disinfestazione
	UC 6 - Realizzare le attività di derattizzazione
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Lavorare in sicurezza nella disinfestazione, derattizzazione, sanificazione
	UC 8 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dei servizi per la disinfestazione, derattizzazione e sanificazione
	UC 10 - UC.OPZIONALE: Analizzare la commessa di lavoro
	UC 11 - UC.OPZIONALE: Organizzare e gestire le operazioni di sanificazione, disinfestazione e derattizzazione
	UC 12 - UC OPZIONALE: Gestire le risorse umane
	UC 13 - UC OPZIONALE: Gestire gli aspetti amministrativi connessi alle attività disinfestazione, derattizzazione e sanificazione

## ***UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma***

### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso:***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

#### ***Abilità:***

- Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale:- verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato:- gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata- gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

#### ***Conoscenze minime:***

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.

## ***UC 2 - Esercitare la professione di "Tecnico per la sanificazione, disinfestazione e derattizzazione"***

### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso:***

Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici ed organizzativi propri della prestazione professionale del "Tecnico per la disinfestazione e derattizzazione, sanificazione".

#### ***Abilità:***

- Definire le condizioni della prestazione professionale del Tecnico per la disinfestazione, derattizzazione e sanificazione:
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Gestire i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali - generali e specifiche - applicabili.
- Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale del Tecnico per la disinfestazione, derattizzazione e sanificazione nei servizi complessivi del comparto:
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche e le tipologie dei servizi del comparto.
  - Conoscere e comprendere il mercato dei servizi di pulizia, disinfezione, disinfestazione e derattizzazione (domanda e offerta).
  - Conoscere e comprendere la legislazione del settore.

#### ***Conoscenze minime:***

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Regolamenti legislativi.
- Metodi di monitoraggio degli sviluppi della legislazione e dei regolamenti.
- Caratteristiche dei servizi di pulizia, disinfezione, disinfestazione e sanificazione (il mercato di riferimento: domanda e offerta): analogie e differenze.

## **UC 3 - Effettuare la diagnosi**

### **Inquadramento EQF: 2**

#### **Risultato generale atteso:**

Individuare gli indicatori principali della presenza di organismi infestanti in un sito.

#### **Abilità:**

- Analizzare l'ambiente:
  - Analizzare lo spazio chiuso o aperto da pulire ed individuare variabili di contesto (ambito alimentare, ospedaliero, industriale, civile ...) che possono condizionare il processo e/o la sua futura efficacia.
  - Verificare che lo spazio sia adeguatamente pulito e non ci sia sporco che possa compromettere l'efficacia del trattamento.
  - Effettuare ispezioni nell'ambiente interno ed esterno.
  - Individuare l'eventuale presenza di fessure e pertugi.
  
- Valutare l'infestazione:
  - Studiare l'ambiente e verificare la presenza di segnali di infestazione (escrementi, rosicchiamenti, impronte, insetti, etc.).
  - Effettuare il campionamento nel caso di insetti.
  - Raccogliere informazioni utili all'identificazione dell'organismo attraverso domande al cliente sulle caratteristiche morfologiche visibili ad occhio nudo e sulle tracce visibili della sua presenza.
  - Collegare le descrizioni fornite dal cliente sul comportamento messo in atto dall'infestante o sulle tracce visibili con quelle della "famiglia" dell'infestante e successivamente della specifica "razza".
  - Valutare le tracce visibili e collegarle con le caratteristiche biologiche e con le abitudini degli infestanti.
  - Identificare il tipo di organismo infestante.
  - Indagare le variabili dell'ambiente che possono aver dato vita all'infestazione e i fattori che l'abbiano favorito.
  - Valutare la gravità della infestazione e i possibili impatti sulla salute dell'uomo.

#### **Conoscenze minime:**

- Malattie da Vettore: zoonosi e arbovirus.
- Procedure per l'analisi degli ambienti.
- Morfologia e ciclo biologico degli agenti infestanti.
- Evidenze e segnali di infestazioni.
- Sistemi di classificazione degli ambienti e degli oggetti da sanificare (oggetti critici, semicritici e non critici).
- Elementi di microbiologia.



## **UC 4 - Realizzare le attività di sanificazione degli ambienti**

### **Inquadramento EQF: 3**

#### **Risultato generale atteso:**

Rendere sano un ambiente rimuovendo prima materiale non desiderato o sporco da superfici, oggetti, ambienti confinati ed aree di pertinenza per le successive attività di sanificazione oltre che mediante la distruzione o inattivazione di microrganismi patogeni quali germi, virus o batteri e suggerendo e/o attivando soluzioni che concorrano alla salubrità dell'ambiente attraverso variazioni di temperatura, umidità e ventilazione ovvero illuminazione e/o rumore.

#### **Abilità:**

- Effettuare le operazioni di pulizia preliminari ai successivi processi di sanificazione:
  - Pulire correttamente ed in sicurezza superfici esterne/interne con mezzi manuali e meccanici.
  - Verificare la presenza di sporco o rifiuti sulle superfici e sugli spazi che possano pregiudicare il successivo processo di disinfezione.
  - Trattare e smaltire correttamente e in sicurezza rifiuti solidi urbani/rifiuti speciali.
  - Riordinare attrezzature e materiali dopo l'uso verificandone il funzionamento e la disponibilità.
- Approntare l'azione di disinfezione ambientale:
  - Programmare il lavoro di disinfezione degli ambienti a partire dalle istruzioni operative ricevute e/o dall'analisi delle caratteristiche dell'ambiente in cui si deve operare.
  - Preparare l'area di intervento alle azioni di disinfezione previste.
  - Procedere all'allestimento dei preparati, identificando e riconoscendo gli effetti del prodotto da utilizzare (fungicidi, insetticidi, gas...) e valutando il rischio di tossicità dei prodotti.
  - Scegliere e preparare le attrezzature (attrezzatura nebulizzatrice, motopompa, autocarri, pompe manuali...).
- Controllare e migliorare le condizioni del microclima:
  - Verificare condizioni di microclima dell'ambiente che possano ingenerare situazioni di insalubrità degli ambienti.
  - Attivare soluzioni non impiantistiche/strutturali per migliorare il microclima per quanto riguarda la temperatura, l'umidità e la ventilazione ovvero per quanto riguarda l'illuminazione e il rumore.
  - Disinfettare i filtri di impianti (no manutenzione).
- Effettuare le operazioni di disinfezione degli ambienti:
  - Utilizzare in maniera corretta ed esente da rischi i principali prodotti per la disinfezione e le relative attrezzature manuali/meccaniche.
  - Disinfettare correttamente e in sicurezza ambienti a medio e alto rischio.
  - Disinfettare correttamente e in sicurezza ambienti con presenza di alimenti, utilizzando le procedure specifiche del sistema HACCP.
  - Riordinare attrezzature e materiali dopo l'uso verificandone il funzionamento e la disponibilità.
  - Eliminare o suggerire l'eliminazione/riduzione di fattori che possano concorrere a rendere igienicamente insalubre l'ambiente.
- Bonificare l'ambiente successivamente alle operazioni di sanificazione:
  - Attivare le procedure per bonificare un ambiente successivamente all'effettuazione di un intervento con biocidi.
  - Scegliere il prodotto e le metodiche da impiegare nelle diverse situazioni.

- Approntare le operazioni di pulizia:
  - Programmare il lavoro di pulizia a partire dalle istruzioni operative ricevute e/o dall'analisi delle caratteristiche dell'ambiente in cui si deve operare.
  - Preparare l'area di intervento alle azioni di pulizia previste.
  - Procedere alla preparazione degli eventuali preparati.
  - Scegliere le attrezzature più efficaci.

***Conoscenze minime:***

- La raccolta differenziata.
- Modalità di svolgimento delle operazioni di sanificazione in ambito civile e/o industriale.
- Classificazione e modalità di smaltimento dei rifiuti speciali.
- Modalità di realizzazione delle diverse tipologie di sanificazione: con mezzi fisici, con mezzi biologici o con mezzi artificiali.
- Modalità di svolgimento delle operazioni di sanificazione in ambienti a basso/medio/alto rischio.
- Modalità di utilizzo delle attrezzature manuali e meccaniche per la pulizia e disinfezione.
- Modalità di utilizzo delle attrezzature manuali e meccaniche per la sanificazione.
- Tipologie di sanificazione chimica.
- Sistema HACCP.
- Fasi della sanificazione.

## **UC 5 - Realizzare le attività di disinfestazione**

### **Inquadramento EQF: 3**

#### **Risultato generale atteso:**

A partire dall'analisi dell'area di intervento e dall'individuazione dell'agente patogeno infestante da debellare, individuare ed utilizzare gli strumenti e i prodotti più efficaci per realizzare interventi volta a ridurre la maggior parte o tutti gli insetti obiettivo.

#### **Abilità:**

- Implementare il piano di lotta agli infestanti:
  - Applicare le procedure per disinfestazione.
  - Utilizzare prodotti chimici per la disinfestazione.
  - Utilizzare strumenti per la disinfestazione.
  - Mettere in atto pratiche volte ad eliminare gli elementi che consentono lo sviluppo degli infestanti.
  
- Monitorare periodicamente i risultati:
  - Rifornire/svuotare in sicurezza le trappole.
  - Applicare tecniche di monitoraggio dei disinfestanti .
  - Valutare i segnali di eliminazione dell'infestante.
  
- Approntare la disinfestazione:
  - Definire il posizionamento di trappole ed esche.
  - Definire il programma di disinfestazione e di monitoraggio periodico.
  - Posizionare l'eventuale segnaletica che indichi l'intervento in corso.
  - Preparare l'area di intervento alla disinfestazione.
  - Preparare correttamente ed in sicurezza i prodotti per la disinfestazione.

#### **Conoscenze minime:**

- Indicatori del persistere della situazione di infestazione.
- Normativa di riferimento in merito al loro utilizzo.
- Caratteristiche chimiche e tecniche di preparazione dei prodotti disinfestanti.
- Tecniche (chimiche, biologiche e mirate) per la disinfestazione.

## **UC 6 - Realizzare le attività di derattizzazione**

### **Inquadramento EQF: 3**

#### **Risultato generale atteso:**

A partire dall'analisi dell'area di intervento e dall'individuazione del tipo di animale infestante da debellare, individuare ed utilizzare gli strumenti e i prodotti più efficaci per realizzare interventi volta a ridurre o eliminarne la presenza.

#### **Abilità:**

- Effettuare le operazioni preliminari all'intervento di derattizzazione:
  - Effettuare la ricerca dei punti di annidamento per prevedere gli spostamenti e la distribuzione dell'infestazione.
  - Comprendere la dinamica della popolazione con monitoraggi e studiarne i movimenti.
  - Mettere in evidenza la distribuzione dell'infestazione.
  - Creare planimetrie per individuare i punti dove applicare la lotta.
  - Valutare gli aspetti ecologici e di impatto sull'ambiente.
  - Scegliere (o supportare la scelta) la tipologia di intervento da attuare in base alla tipologia di ratto, di ambiente e di impatto.
  - Stimare (o supportare il processo di stima) il numero degli interventi necessari per l'eliminazione della popolazione di ratti ed i tempi previsti.
  - Contrassegnare ciascun sito con un cartellino riportante le indicazioni normativamente richieste.
  - Leggere ed interpretare correttamente le schede di sicurezza del prodotto raticida o topicida.
- Effettuare la derattizzazione:
  - Utilizzare prodotti per il controllo di roditori .
  - Preparare e posizionare le esche.
- Effettuare il monitoraggio dell'intervento e prevenire nuove infestazioni:
  - Mettere in atto soluzioni e procedure atte a verificare il perdurare dell'infestazione da parte di ratti e topi (verifica delle dosi di esche non trattate asportate, comparsa di depositi, polveri traccianti...).
  - Bonificare l'ambiente a seguito della derattizzazione.
  - Chiudere l'intervento.

#### **Conoscenze minime:**

- Topici e raticidi ad uso domestico e civile.
- Norme comunitarie e nazionali.
- Proprietà fisico-chimiche del prodotto, delle sue proprietà eco-tossicologiche, delle quantità e modalità di impiego, della persistenza delle sostanze attive e della relativa capacità di diffusione nell'ambiente.
- Tecniche di derattizzazione.

**Inquadramento EQF: 3**

**Risultato generale atteso:**

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale. Operare rispettando la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro e alla sostenibilità ambientale degli interventi previsti.

**Abilità:**

- Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario:
  - Identificare eventuali rischi per la salute, sicurezza e igiene.
  - Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo dei prodotti e delle strumentazioni per la sanificazione, la disinfestazione e la derattizzazione.
  - Applicare le procedure per la gestione del rischio.
  - Compilare in maniera precisa i modelli funzionali alla riduzione del rischio.
  - Rispettare le norme di sicurezza e le procedure organizzative.
- Operare nel rispetto dell'ambiente:
  - Valutare i rischi ambientali connessi all'utilizzo di prodotti per la disinfestazione, derattizzazione e sanificazione.
  - Attuare adeguate azioni per diminuire l'impatto ambientale delle procedure implementate.

**Conoscenze minime:**

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08.
- Normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi.
- Normative vigenti in materia di politica ambientale.
- Rischi connessi all'utilizzo di prodotti e strumentazioni per la disinfestazione, sanificazione, derattizzazione.
- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal D.lgs 81/08, in relazione alla specifica destinazione dei locali e delle attività lavorative di riferimento.
- Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.
- Elementi di messa in sicurezza degli ambienti e dei materiali e di diminuzione del rischio.
- Fattori di rischio professionale ed ambientale, biologico, chimico, fisico.

## ***UC 8 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dei servizi per la disinfestazione, derattizzazione e sanificazione***

### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso:***

Valutare la qualità del proprio operato controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori e la conformità alle proprie procedure di qualità.

#### ***Abilità:***

- Valutare la qualità del servizio di disinfestazione, sanificazione e derattizzazione erogato:
  - Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda.
  - Percepire il grado di soddisfazione del cliente interno/esterno.
  - Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento per il servizio erogato.

#### ***Conoscenze minime:***

- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio di disinfestazione, sanificazione e derattizzazione.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.

**Inquadramento EQF: 4**

**Risultato generale atteso:**

Rappresentare l'impresa nell'interazione con il cliente a partire dalla rilevazione dei suoi fabbisogni, fino al monitoraggio delle operazioni di disinfezione, disinfezione, sanificazione ed alla valutazione del lavoro svolto e gestire, ove possibile, situazioni impreviste e criticità, comunicando con il personale.

**Abilità:**

- Comunicare con le diverse tipologie di clienti adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche:
  - Acquisire le informazioni necessarie a comprendere aspettative ed esigenze, circoscrivere il problema ed ipotizzare i possibili interventi da realizzare.
  - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti.
- Fare un resoconto del servizio effettuato:
  - Compilare la documentazione necessaria per il rendiconto delle operazioni effettuate e consegnarla all'interlocutore di riferimento.
  - Inserire le informazioni raccolte in una banca dati.
  - Sintetizzare tutte le informazioni in un data base.
- Usare capacità negoziali per far fronte a diverse obiezioni o contestazioni:
  - Implementare metodi per individuare imprevisti e ottenere le risposte per soddisfare le esigenze del cliente.
  - Gestire le obiezioni o le contestazioni.
- Organizzare la comunicazione verso il cliente interno di eventi aziendali:
  - Partecipare alla redazione di newsletter comunicazioni interne.
  - Collaborare nella realizzazione della comunicazione istituzionale
- Ascoltare le richieste del cliente ed identificare le necessità:
  - Mettere in evidenza i bisogni del cliente, le sue aspettative, la sue preferenze, in accordo con le esigenze dell'impresa.
  - Verificare le richieste del cliente, se è il caso proporgli soluzioni da fargli convalidare.
  - Mantenere i contatti con il cliente durante tutte le attività.
- Comunicare con clienti attuali e potenziali:
  - Realizzare lettere, telefonate e mail di primo contatto.
  - Realizzare ed inviare tutte le informazioni e i documenti necessari per instaurare un clima di fiducia.
  - Informare i clienti in modo chiaro e completo, utilizzando esempi e limitando l'uso di termini tecnico-specialistici, al fine di far comprendere le possibili strategie di intervento, nonché i costi ed i tempi di attuazione dello stesso.

**Conoscenze minime:**

- Modelli e documentazione da fornire circa l'intervento alla PA o a clienti privati.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Tipologie di clienti per lo specifico servizio (pubblici e privati).

- Tecniche della negoziazione in generale e della negoziazione commerciale.
- Fondamenti psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di interlocutore.
- Principi di comunicazione al cliente interno.
- Tecniche delle dinamiche interpersonali -osservazione e controllo dei comportamenti.



## **UC 10 - UC.OPZIONALE: Analizzare la commessa di lavoro**

### **Inquadramento EQF: 4**

#### **Risultato generale atteso:**

Realizzare un'analisi accurata e precisa della commessa di lavoro e dei risultati della azione di diagnosi al fine di individuare le modalità di intervento più indicate per personalizzare il servizio, le risorse umane e le attrezzature necessarie per erogare il servizio.

#### **Abilità:**

- Individuare le modalità di intervento più indicate per erogare il servizio:
  - Verificare l'esito della prima stima.
  - Effettuare un'analisi accurata delle risorse umane, dei prodotti e le attrezzature necessarie per erogare il servizio.
  - Valutare i tempi di implementazione del servizio, tenendo in considerazione anche le azioni di monitoraggio necessarie.
- Individuare le esigenze della commessa del luogo di lavoro:
  - Acquisire tutte le informazioni utili a realizzare una prima stima dell'intervento per una futura preventivazione.
  - Analizzare i risultati della diagnosi.
  - Analizzare il luogo di lavoro e verificare la conformità con le norme di igiene e sicurezza.

#### **Conoscenze minime:**

- Tecniche di analisi della commessa.
- Tecniche di project management applicate alla pianificazione di un servizio di sanificazione, disinfestazione, derattizzazione.
- Elementi per la definizione del budget di commessa: costi, ricavi, margine.

## ***UC 11 - UC.OPZIONALE: Organizzare e gestire le operazioni di sanificazione, disinfestazione e derattizzazione***

### ***Inquadramento EQF: 4***

#### ***Risultato generale atteso:***

Organizzare in modo efficace ed efficiente tutte le attività inerenti alla erogazione di un intervento di disinfestazione, sanificazione e derattizzazione.

#### ***Abilità:***

- Revisionare, monitorare e valutare le operazioni di disinfestazione, sanificazione e derattizzazione programmate:
  - Identificare i criteri di successo dei metodi di miglioramento.
  - Identificare i metodi di miglioramento più adatti all'organizzazione.
  - Documentare le azioni di miglioramento in appropriati record.
- Applicare metodi e strumenti di pianificazione e determinazione della sequenza dei compiti:
  - Conoscere la legislazione corrente e aggiornarsi relativamente alle operazioni di disinfestazione, sanificazione e derattizzazione e adeguarvi le procedure operative.
  - Osservare e mettere in pratica tutti gli aspetti della legislazione, i regolamenti, gli standard e le procedure operative.
  - Utilizzare il problem solving per identificare contingenze e individuare opportunità per l'organizzazione.
- Controllare la fornitura di risorse per il cantiere:
  - Organizzare, implementare e far funzionare un magazzino.
  - Supervisionare e organizzare la manutenzione degli equipaggiamenti e dei materiali di consumo.
  - Conoscere le commesse dell'impresa per effettuare futuri approvvigionamenti di equipaggiamenti.
- Pianificare, organizzare e monitorare le operazioni di disinfestazione, sanificazione e derattizzazione:
  - Acquisire tutte le informazioni utili sulle prestazioni di disinfestazione, sanificazione e derattizzazione ed identificare aree di miglioramento.
  - Organizzare l'erogazione del servizio di disinfestazione, sanificazione e derattizzazione.
  - Monitorare affinché le risposte siano strutturate in base alle necessità organizzative.

#### ***Conoscenze minime:***

- Pratiche e procedure aziendali.
- Caratteristiche delle diverse tipologie di ambienti da disinfestare, derattizzare e/o sanificare.
- Diversi strumenti e metodologie di lotta integrata.
- Elementi per la definizione delle attività da intraprendere.
- Normative e procedure applicabili.
- Legislazione e delle procedure OHS.
- Elementi teorici connessi all'utilizzo delle diverse tecniche di sanificazione, derattizzazione e disinfestazione.
- Tecniche, metodi e strumenti utilizzati per la pianificazione delle azioni.
- Elementi per la definizione dei fattori da considerare in sede di programmazione.

- Funzionamento e scopo delle diverse attrezzature.

**Inquadramento EQF: 4**

**Risultato generale atteso:**

Programmare le attività di lavoro, calendarizzando gli interventi e suddividendo i compiti tra i membri del team a disposizione tenendo in considerazione le loro competenze.

**Abilità:**

- Gestire le risorse professionali a disposizione:
  - Individuare e identificare i compiti e le responsabilità di ogni membro del gruppo.
  - Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi).
  - Garantire che ogni membro della squadra abbia obiettivi di lavoro personali.
  - Incoraggiare e supportare i membri del gruppo nella realizzazione dei loro obiettivi, e incoraggiando l'attenzione al rispetto della salute, della sicurezza e dell'ambiente.
  - Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio erogato.
  - Identificare i bisogni professionali.
- Elaborare il planning degli interventi da realizzare:
  - Analizzare gli interventi in programma e valutare, sulla scorta dei tempi necessari alla loro esecuzione, il carico di lavoro.
  - Programmare le proprie attività, tenendo conto del carico di lavoro complessivo e delle priorità del caso, valutando la possibilità di avvalersi del supporto di eventuali collaboratori.
  - Redigere report sullo stato del lavoro.
- Gestire le dinamiche e la comunicazione all'interno del team:
  - Esporre e comunicare in maniera positiva le finalità e gli obiettivi della squadra, pianificare con il team il raggiungimento degli obiettivi.
  - Comunicare con le squadre di sanificazione, disinfestazione derattizzazione per correggere gli errori, controllare che tutto sia in ordine e svolto secondo i piani effettuati.
  - Gestire le dinamiche del gruppo e i conflitti.
  - Ottenere attraverso le performance la fiducia e il supporto del gruppo. Saper gestire la leadership.

**Conoscenze minime:**

- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Gestione del tempo e dei fattori produttivi.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.

## **UC 13 - UC OPZIONALE: Gestire gli aspetti amministrativi connessi alle attività disinfestazione, derattizzazione e sanificazione**

### **Inquadramento EQF: 4**

#### **Risultato generale atteso:**

Realizzare una gestione economica accurata e precisa della commessa di lavoro al fine di tenere sotto controllo i costi sostenuti dall'azienda per la commessa stessa e effettuare le analisi di redditività.

#### **Abilità:**

- Acquisire e gestire la commessa del cliente:
  - Rendicontare periodicamente la commessa, con gli stati avanzamento, analizzare i costi diretti e indiretti.
  - Analizzare periodicamente gli scostamenti per commessa tra il budget e il consuntivo, identificare la causa con eventuali azioni correttive.
- Elaborare (o contribuire ad elaborare) una proposta/preventivo commerciale al cliente:
  - Acquisire i bisogni del cliente.
  - Individuare i punti di forza e i benefici dell'offerta.
  - Valutare i prodotti, i costi, il margine di profitto per conoscere le condizioni di ogni commessa.
  - Fornire preventivi e dettagliare le specifiche economiche.
  - Modificare preventivi.
- Gestire segnalazioni ed eventuali reclami:
  - Trovare soluzioni a problemi.
  - Rispondere efficacemente ad obiezioni.
  - Aprire e portare a termine l'istruttoria di reclamo documentando tutte le attività di lavoro.

#### **Conoscenze minime:**

- Elementi di budgeting.
- Tecniche di preventivazione.
- Elementi di controllo del budget.
- Costo del personale, aspetti fiscali e calcolo del margine di profitto.
  
- Requisiti contrattuali per effettuare la richiesta.

# Standard di Percorso Formativo - Tecnico per la disinfestazione, derattizzazione, sanificazione

- **Canale di offerta formativa:** Disoccupati, inoccupati, occupati
- **Durata minima complessiva del percorso formativo:** 210 ore
- **Durata minima del percorso al netto di eventuali UFC opzionali e del tirocinio curricolare:** 210 ore
- **Articolazione minima del percorso formativo:** vedasi tavola

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima (in ore)	Prescrizioni e indicazioni
<b>Segmento di accoglienza e messa a livello</b>	<b>Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.</b>	<b>4</b>	<b>Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.</b>
<b>UFC 1 - Esercizio di un'attività lavorativa in forma dipendente e/o autonoma</b>	<b>Acquisire la UC "Esercitare una attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"</b>	<b>8</b>	<b>È possibile richiedere il riconoscimento dei crediti - Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC</b>
<i>Modulo 1.1 "Lavorare in forma dipendente o autonoma"</i>	<i>Acquisire le conoscenze utili a definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale ed a comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato.</i>	<i>8</i>	
<b>UFC 2 - L'attività professionale del Tecnico per la sanificazione, disinfestazione e derattizzazione</b>	<b>Acquisire la UC "Esercitare la professione di "Tecnico per la disinfestazione, derattizzazione, sanificazione"</b>	<b>12</b>	<b>Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC</b>
<i>Modulo di inquadramento 2.1 "Caratteristiche dei servizi di Disinfestazione, Derattizzazione e Sanificazione"</i>	<i>Acquisire le conoscenze relative alle caratteristiche del mercato di riferimento dei servizi di disinfestazione, derattizzazione e sanificazione (domanda e offerta) al fine di poter avere le basi necessarie all'esercizio dell'attività in oggetto.</i>	<i>8</i>	
<i>Modulo di inquadramento 2.2 "Principi e norme di</i>	<i>Acquisire le conoscenze minime relative alle</i>	<i>4</i>	<i>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità</i>

<i>esercizio dell'attività professionale di Tecnico per la sanificazione, disinfezione e derattizzazione</i>	<i>condizioni della prestazione del servizio di Tecnico per la sanificazione, disinfezione, derattizzazione, al CCNL di riferimento, utili a comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici ed organizzativi propri della prestazione in oggetto.</i>		<i>al restante percorso formativo.</i>
<b>UFC 3 - Diagnosi</b>	<b>Acquisire la UC "Effettuare la diagnosi"</b>	<b>42</b>	<b>È possibile richiedere il riconoscimento dei crediti. UFC di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo.</b>
<i>Modulo 3.1 Tipologie di ambienti in rapporto ai processi di sanificazione</i>	<i>Acquisire le conoscenze relative alle caratteristiche degli ambienti che influenzano la tipologia di interventi che occorre e che è possibile fare</i>	2	<i>Ammesso il ricorso alla FaD</i>
<i>Modulo 3.2 Elementi di microbiologia</i>	<i>Acquisire le conoscenze di base afferenti virus, batteri e funghi funzionali all'esecuzione delle attività di disinfezione</i>	4	<i>Ammesso il ricorso alla FaD</i>
<i>Modulo 3.3 Morfologia e ciclo biologico degli agenti infestanti</i>	<i>Acquisire le conoscenze relative alle caratteristiche morfologiche e biologiche degli infestanti (insetti, ratti, uccelli...) necessarie per un esercizio consapevole delle attività di disinfezione e derattizzazione</i>	4	<i>Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50%</i>
<i>Modulo 3.4 Evidenze e segnali di infestazioni</i>	<i>Acquisire le conoscenze afferenti i segnali dell'infestazione, necessarie a capire la tipologia e l'entità della stessa</i>	4	<i>Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50%</i>
<i>Modulo 3.5 Procedure per l'analisi degli ambienti</i>	<i>Acquisire le conoscenze relative alle procedure atte ad effettuare la diagnosi.</i>	4	<i>Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50%</i>
<i>Modulo 3.6 Malattie da vettori</i>	<i>Acquisire le conoscenze di base atte a valutare i possibili impatti e pericoli per chi abita il sito</i>	8	<i>Ammesso il ricorso alla FaD</i>
<i>Esercitazioni Pratiche: diagnosi</i>	<i>Applicare le conoscenze tecnico-professionali della presente UFC al fine di mettere in pratica quanto acquisito.</i>	16	<i>Non è ammesso il ricorso alla FaD.</i>
<b>UFC 4 - Attività di sanificazione</b>	<b>Acquisire la UC "Realizzare le attività di sanificazione degli ambienti"</b>	<b>40</b>	<b>Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza.</b>
<i>Modulo 4.1 Normativa di riferimento in merito a procedure e prodotti per la Sanificazione, con particolare riferimento a quelli per la disinfezione</i>	<i>Acquisire le conoscenze relative alle normative vigenti necessarie ad operare interventi di sanificazione</i>	2	<i>Ammesso il ricorso alla FaD</i>
<i>Modulo 4.2 Modalità di utilizzo delle attrezzature e dei</i>	<i>Acquisire le conoscenze e le abilità necessarie</i>	8	<i>Non è ammesso il ricorso alla FaD</i>

<i>prodotti per la sanificazione</i>	<i>ad utilizzare prodotti e attrezzature per la sanificazione</i>		
<i>Modulo 4.3 Modalità di svolgimento delle operazioni di sanificazione in rapporto alla situazione di contesto ed alle diverse tecniche</i>	<i>Acquisire conoscenze ed abilità relative alle procedure per la sanificazione.</i>	8	<i>Non è ammesso il ricorso alla FaD.</i>
<i>Modulo 4.4 Modalità di bonifica dell'ambiente post intervento</i>	<i>Acquisire le conoscenze afferenti le modalità di bonifica dell'ambiente in cui è stato effettuato l'intervento, qualora fosse necessario ripristinare condizioni di salubrità.</i>	8	<i>Non è ammesso il ricorso alla FaD.</i>
<i>Esercitazioni pratiche: sanificazione</i>	<i>Applicare le conoscenze tecnico-professionali della presente UFC al fine di mettere in pratica quanto acquisito.</i>	14	<i>Non è ammesso il ricorso alla FaD.</i>
<b>UFC 5 - Attività di disinfestazione</b>	<b>Acquisire la UC "Realizzare le attività di disinfestazione"</b>	<b>40</b>	<b>Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza.</b>
<i>Modulo 5.1 Normativa di riferimento in merito all'utilizzo dei prodotti per la disinfestazione e alle procedure di riferimento</i>	<i>Acquisire le conoscenze relative alle normative vigenti necessarie ad operare interventi di disinfestazione</i>	10	<i>Ammesso il ricorso alla FaD</i>
<i>Modulo 5.2 Caratteristiche chimiche e Tecniche di preparazione dei prodotti disinfestanti</i>	<i>Acquisire ed applicare le conoscenze necessarie ad utilizzare prodotti e attrezzature per la disinfestazione in modo sicuro per se, per gli altri e per l'ambiente.</i>	8	<i>Non è ammesso il ricorso alla FaD.</i>
<i>Modulo 5.3 Tecniche (chimiche, biologiche e mirate) per la disinfestazione e lotta agli infestanti</i>	<i>Acquisire le conoscenze e le abilità necessarie ad applicare le procedure e le tecniche per la disinfestazione.</i>	10	<i>Non è ammesso il ricorso alla FaD</i>
<i>Esercitazioni Pratiche: disinfestazione</i>	<i>Applicare le conoscenze tecnico-professionali della presente UFC al fine di mettere in pratica quanto acquisito.</i>	12	<i>Non è ammesso il ricorso alla FaD.</i>
<b>UFC 6 - Attività di derattizzazione</b>	<b>Acquisire la UC "Realizzare le attività di derattizzazione"</b>	<b>40</b>	<b>Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza.</b>
<i>Modulo 6.1 Normativa di riferimento in materia di derattizzazione</i>	<i>Acquisire le conoscenze relative alle normative vigenti necessarie ad operare interventi di derattizzazione</i>	5	<i>Ammesso il ricorso alla Fad.</i>
<i>Modulo 6.2 Prodotti e attrezzature per la derattizzazione</i>	<i>Acquisire ed applicare le conoscenze necessarie ad utilizzare prodotti e attrezzature per la derattizzazione in modo sicuro per se, per gli altri e per l'ambiente.</i>	8	<i>Non è ammesso il ricorso alla FaD.</i>
<i>Modulo 6.3 Tecniche di derattizzazione</i>	<i>Acquisire le conoscenze e le abilità necessarie ad applicare le procedure e le tecniche per la derattizzazione.</i>	10	<i>Non è ammesso il ricorso alla FaD.</i>



<p>Modulo 6.4 Procedure di Monitoraggio</p> <p>Esercitazioni Pratiche: Derattizzazione</p>	<p>Acquisire le conoscenze e le abilità necessarie ad effettuare le azioni di monitoraggio successive all'intervento.</p> <p>Applicare le conoscenze tecnico-professionali della presente UFC al fine di mettere in pratica quanto acquisito.</p>	<p>5</p> <p>12</p>	<p>Non è ammesso il ricorso alla FaD.</p> <p>Non è ammesso il ricorso alla FaD.</p>
<p><b>UFC 7 - La sicurezza nei luoghi di lavoro - disinfestazione, derattizzazione e sanificazione</b></p>	<p><b>Acquisire la UC "Lavorare in sicurezza nel settore della disinfestazione"</b></p>	<p><b>16</b></p>	<p><b>Credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato -Regioni 21/12/2011 - Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del Dlgs 81/2008. Il completamento della presente UCF, con il superamento della prova di verifica, consente il rilascio di attestazione finalizzata all'idoneità dei lavoratori a svolgere mansioni nel settore di riferimento (secondo la classificazione ATECO di rischio) ai sensi dell'articolo 37, comma 2, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81</b></p>
<p>Modulo 7.1 "I soggetti del sistema aziendale, obblighi, compiti, responsabilità"</p> <p>Modulo 7.2 "Fattori di rischio professionale ed ambientale"</p> <p>Modulo 7.3 "Normativa ambientale: comunitaria, nazionale e regionale"</p>	<p>Acquisire le conoscenze relative alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, ruoli, funzioni e responsabilità dei diversi attori.</p> <p>Acquisire le conoscenze relative a tutti i rischi specifici della professione.</p> <p>Acquisire le conoscenze relative a procedure e normativa comunitaria, nazionale e regionale vigente al fine di operare nel rispetto della regolamentazione e dell'ambiente.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>8</p>	
<p><b>UFC 8 - Sistemi di qualità nell'ambito dei servizi per la disinfestazione, derattizzazione e sanificazione</b></p>	<p><b>Acquisire la UC "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dei servizi per la disinfestazione, derattizzazione e sanificazione"</b></p>	<p><b>8</b></p>	<p><b>È possibile richiedere il riconoscimento dei crediti. Non ammesso il ricorso alla FaD.</b></p>
<p>Modulo 8.1 "Valutazione della qualità del servizio"</p> <p>Modulo 8.2 "Project work: Definizione di un sistema di valutazione della qualità"</p>	<p>Acquisire conoscenze in materia di monitoraggio e valutazione della qualità del servizio reso.</p> <p>Applicare le conoscenze e gli schemi di azione introdotti in modo da definire le</p>	<p>4</p> <p>4</p>	

	<i>caratteristiche essenziali di un sistema di valutazione della qualità.</i>		
<b>Opzionale UFC - La relazione e la comunicazione con il cliente</b>	<b>Acquisire la UC “Gestire la negoziazione e la comunicazione con il cliente”</b>	<b>16</b>	<b>Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 30% della durata della UFC.</b>
<i>Modulo di inquadramento 9.1 “Fondamenti psicologici della comunicazione</i>	<i>Acquisire le conoscenze relative ai fondamenti psicologici della comunicazione</i>	<i>8</i>	
<i>Modulo di inquadramento 9.2 “Principi di psicologia della comunicazione e della vendita</i>	<i>Acquisire le conoscenze relative ai fondamenti psicologici della comunicazione finalizzata alla commercializzazione.</i>	<i>4</i>	
<i>Modulo 9.3 “La relazione con il cliente”</i>	<i>Acquisire le conoscenze relative alle diverse strategie di comunicazione in funzione delle diverse tipologie di cliente</i>	<i>4</i>	
<b>Opzionale UFC - Analisi della commessa di lavoro</b>	<b>Acquisire la UC “Analizzare la commessa di lavoro”</b>	<b>20</b>	<b>Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 30% della durata della UFC.</b>
<i>Modulo 10.1 “Analisi e definizione del budget di commessa relativo un servizio di sanificazione, disinfestazione, derattizzazione”</i>	<i>Acquisire le conoscenze relative alle tecniche di definizione del budget di commessa (costi, ricavi, margine) al fine di essere in grado di individuare le modalità di intervento più indicate per personalizzare un servizio di sanificazione, disinfestazione, derattizzazione e le risorse necessarie per erogarlo.</i>	<i>12</i>	
<i>Modulo 10.2 Project work “Analisi e definizione di un budget di commessa”</i>	<i>Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti in modo da definire un budget di commessa.</i>	<i>8</i>	<i>Non è ammesso il ricorso alla FaD.</i>
<b>Opzionale UFC - Organizzazione e gestione delle operazioni di disinfestazione, derattizzazione e sanificazione.</b>	<b>Acquisire la UC “Organizzare e gestire le operazioni di disinfestazione, derattizzazione e sanificazione”</b>	<b>32</b>	<b>Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 30% della durata della UFC</b>
<i>Modulo 11.1 “Tecniche, metodi e strumenti per la pianificazione delle operazioni di disinfestazione, derattizzazione e sanificazione”</i>	<i>Acquisire le conoscenze relative alle tecniche di programmazione e pianificazione del lavoro al fine di essere in grado definire operativamente le attività da intraprendere.</i>	<i>8</i>	
<i>Modulo 11.2 “Procedure applicabili nell’erogazione dei servizi di disinfestazione, derattizzazione e sanificazione”</i>	<i>Acquisire le conoscenze teoriche relative a normativa e procedure al fine di poter organizzare in modo efficace ed efficiente tutte le attività inerenti alla erogazione di un intervento di pulizia</i>	<i>8</i>	
<i>Modulo 11.3 “Tecniche di disinfestazione, derattizzazione e sanificazione”</i>	<i>Acquisire le conoscenze teoriche relative a alle tecniche di pulizia, attrezzature e prodotti utili alle operazioni di pulizia.</i>	<i>8</i>	

Modulo 11.4 Simulazione in contesto	Applicare le conoscenze tecniche dei moduli precedenti al fine di acquisire una visione globale della competenza obiettivo della UFC e l'effettiva capacità di esercitarla.	8	
<b>Opzionale</b> UFC - Gestione delle risorse	<b>Acquisire la UC "Gestire le risorse umane - Referente Tecnico Servizi di disinfestazione, derattizzazione e sanificazione"</b>	<b>16</b>	<b>Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 30% della durata della UFC</b>
Modulo di inquadramento 12.1 "Elementi di gestione delle risorse umane e di lavoro in team"	Acquisire le conoscenze teoriche di base relative a concetti di gruppo, autonomia, responsabilità, delega, etc. al fine di poter gestire e coordinare un team di lavoro.	8	
Modulo 12.2 "Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto"	Acquisire le conoscenze relative alle modalità di comunicazione e metodi di motivazione di un gruppo di lavoro al fine di poter gestire le dinamiche e la comunicazione all'interno del team.	4	
Modulo 12.3 "Gestione del tempo e dei fattori produttivi"	Acquisire le conoscenze in materia di organizzazione del lavoro al fine di poter programmare le attività di lavoro e suddividere i compiti tra i membri del team a disposizione tenendo in considerazione le loro competenze.	4	
<b>Opzionale</b> UFC - Rendicontazione e controllo della commessa di disinfestazione, derattizzazione e sanificazione.	<b>Acquisire la UC "Gestire gli aspetti amministrativi connessi alle attività di disinfestazione, derattizzazione e sanificazione"</b>	<b>16</b>	<b>Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 30% della durata della UFC</b>
Modulo di inquadramento 13.1 "Elementi di rendicontazione e controllo di una commessa"	Acquisire le conoscenze teoriche di base relative ad elementi per il controllo del budget e alle tecniche di rendicontazione di una commessa.	16	

## ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

### Requisiti di accesso:

Assolvimento da parte dei partecipanti del diritto-dovere di istruzione e formazione.

- Per i cittadini stranieri è indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana orale e scritta, che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo.
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.

### Gestione dei crediti formativi:

--

### Requisito professionale:

--

**Valutazione didattica apprendimento:**

--

**Attestazione rilasciata:**

Certificato di qualificazione professionale

**Attestazione esame pubblico:**

Condizioni di ammissione all'esame finale: i) frequenza di almeno il 75% delle ore complessive del percorso formativo, al netto degli eventuali crediti di frequenza riconosciuti; ii) formalizzazione del raggiungimento degli esiti di apprendimento.

Il percorso è concluso da esame pubblico di qualificazione svolto in conformità alle disposizioni regionali vigenti.

**Note:**

--

# Toelettatore di animali domestici

- **Denominazione del profilo:**

Toelettatore di animali domestici

- **Definizione:**

Il toelettatore di animali domestici si occupa del lavaggio, della pulizia e del taglio del pelo degli animali domestici, principalmente cani e gatti, realizzando un servizio in conformità agli standard quotidiani e/o da concorso/esposizione, nel rispetto di tre condizioni essenziali: igiene, sicurezza e benessere psico-fisico che devono essere garantite agli animali, ai “proprietari” e alle persone che potrebbero entrare in contatto con essi.

- **Livello inquadramento EQF:**

3

- **Area professionale del repertorio regionale:**

Servizi alla persona - Realizzazione di servizi indifferenziati per uso personale e familiare

- **SEP (Settore economico-professionale):**

Servizi alla persona

- **Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:**

- ADA.20.02.09 - Cura (non veterinaria) di animali domestici da compagnia

- **Codice ISTAT CP 2011:**

- 5.4.5.2.0 - Custodi e allevatori di animali domestici e da esposizione

- **Codice ISTAT ATECO 2007 :**

- S.96.09.04 - Servizi di cura degli animali da compagnia (esclusi i servizi veterinari)

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:**

Il toelettatore svolge la propria attività nel salone di toelettatura, in aziende specializzate nella rivendita di cibo e accessori per cani e gatti e in cliniche veterinarie provviste di servizio di toelettatura professionale. L'attività di toelettatore può configurarsi come lavoro autonomo e, in questo caso, si tratta di un'impresa artigiana oppure come lavoro dipendente.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione:**

Nessuna condizione d'accesso.

**Unità di competenza:**

<b>Macro processo</b>	<b>Unità di competenza</b>
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di toelettatore di animali domestici
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Prendere in carico l'animale
	UC 4 - Comprendere e gestire il comportamento dell'animale
Produrre beni/Erogare servizi	UC 5 - Eseguire i trattamenti igienici
	UC 6 - Eseguire l'asciugatura e spazzolatura del manto
	UC 7 - Individuare la tipologia di taglio del manto
	UC 8 - Eseguire la toelettatura e i trattamenti estetici
Gestire i fattori produttivi	UC 9 - Gestire gli approvvigionamenti
	UC 10 - Gestire le attività contabili e amministrative dell'esercizio
	UC 11 - Curare il sistema di garanzia di igiene e pulizia del luogo di lavoro - Servizi alla persona
	UC 12 - Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di toelettatura
	UC 13 - Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito dei servizi di toelettatura

## ***UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma***

### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso:***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

#### ***Abilità:***

- Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato:
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto
- Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale:
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

#### ***Conoscenze minime:***

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Format tipo di contratto.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.

## ***UC 2 - Esercitare la professione di toelettatore di animali domestici***

### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso:***

Gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della professione di toelettatore di animali domestici.

#### ***Abilità:***

- Definire una propria strategia di esercizio sostenibile della professione, a fronte delle possibilità derivanti da una visione imprenditoriale.
- Utilizzare le conoscenze di base giurido- economiche necessarie alla autotutela giuridica, fiscale e previdenziale relativa all'esercizio della professione, in coerenza con i principi deontologici.
- Conoscere e applicare i codici deontologici – anche definiti dalle prassi – nell'esercizio della professione.
- Conoscere e gestire gli adempimenti relativi all'abilitazione all'esercizio alla professione

#### ***Conoscenze minime:***

- Leggi e norme di settore
- Nozioni di disciplina di settore negli altri Stati
- Responsabilità civile e penale legata all'esercizio della professione
- Aspetti contrattualistici e fiscali, obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio imprenditoriale
- Aspetti etici e deontologici
- Aspetti previdenziali e valutazione della sostenibilità economica nel medio termine dell'esercizio della professione in forma esclusiva, mista, associativa di impresa
- CCNL di riferimento, ove applicabili, e format tipo di contratto



## ***UC 3 - Prendere in carico l'animale***

### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso:***

Prendere in carico l'animale, avendo cura di instaurare un rapporto di fiducia con il proprietario

#### ***Abilità:***

- Valutare lo stato del pelo
- Applicare tecniche di intervista al cliente per individuare le esigenze e raccogliere le informazioni necessarie
- Applicare tecniche di ascolto e comunicazione
- Applicare tecniche per compilare in modo completo la scheda tecnica al fine di tenere traccia di informazioni e trattamenti eseguiti e garantire un servizio di qualità
- Riconoscere tempestivamente situazioni di disagio dell'animale da compagnia
- Condividere con il cliente i prodotti e la metodologia che saranno utilizzati per il servizio di toelettatura
- Interpretare i principali comportamenti caratteriali dell'animale domestico descritti dal cliente per creare una relazione efficace con essi (il cliente e l'animale)

#### ***Conoscenze minime:***

- Normativa sulla protezione e la circolazione dei dati delle persone fisiche
- Habitat e ambiente di vita caratterizzanti gli animali domestici
- Tecniche di comunicazione
- Tecniche e procedure per l'utilizzo della scheda tecnica
- Tecniche di relazione con i principali animali da compagnia
- Modalità di comportamento basate su principi di senso civico e di rispetto delle norme vigenti
- Norme giuridiche in materia di detenzione e affidamento animali domestici

## ***UC 4 - Comprendere e gestire il comportamento dell'animale***

### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso:***

Comprendere e gestire il comportamento dell'animale da compagnia al fine di garantirne serenità e sicurezza

#### ***Abilità:***

- Utilizzare idonee tecniche per gestire con equilibrio l'animale garantendone serenità e sicurezza
- Applicare tecniche per riconoscere il carattere/atteggiamento e i problemi comportamentali dell'animale
- Applicare procedure di intervento conformi alle normative e regolamenti di settore

#### ***Conoscenze minime:***

- Leggi e regolamenti che disciplinano la tutela degli animali da affezione e la corretta convivenza tra uomo e animale
- Elementi di psicologia del cane e del gatto
- Razze feline e loro caratteristiche
- Elementi di tecniche di addestramento e rilassamento
- Razze canine e loro caratteristiche

## ***UC 5 - Eseguire i trattamenti igienici***

### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso:***

Realizzazione delle attività di lavaggio e pulizia degli animali domestici, applicando le idonee tecniche e individuando i prodotti adeguati

#### ***Abilità:***

- Applicare tecniche per individuare eventuali disturbi o problemi dell'animale al fine di applicare i trattamenti idonei
- Applicare tecniche per riconoscere sintomi/segnali delle più comuni patologie della cute e del pelo o problemi legati all'alimentazione
- Applicare tecniche per effettuare la manipolazione del corpo in modo non traumatico ed evitare se necessario l'uso di strumenti costrittivi.
- Applicare tecniche volte al mantenimento dell'igiene di occhi, orecchie, denti, unghie e parti intime dell'animale nel rispetto della sua sicurezza e del suo benessere
- Applicare tecniche per individuare problemi di parassitosi
- Applicare tecniche per individuare trattamenti e prodotti idonei in base alle caratteristiche della razza e del soggetto.

#### ***Conoscenze minime:***

- Nozioni per la lettura delle etichette dei prodotti
- Principi di alimentazione del cane e del gatto
- Elementi di parassitosi degli animali da compagnia
- Principali tecniche di toelettatura igienica ed estetica e relative attrezzature
- Elementi di primo soccorso veterinario
- Elementi di etologia dei principali animali da compagnia
- Elementi di patologia generale del cane e del gatto
- Elementi di linee di toelettatura
- Elementi di patologie della cute e del pelo
- Razze di cani e gatti e loro caratteristiche
- Elementi di anatomia e fisiologia di cani e gatti e altri animali da compagnia

## ***UC 6 - Eseguire l'asciugatura e spazzolatura del manto***

***Inquadramento EQF: 3***

***Risultato generale atteso:***

Eseguire la corretta asciugatura e spazzolatura del manto

***Abilità:***

- Applicare tecniche di immobilizzazione
- Applicare tecniche di toelettatura per l'asciugatura e la spazzolatura del manto
- Applicare tecniche di spazzolatura specifiche
- Applicare le tecniche di uso di museruola, guinzaglio, pettorine
- Applicare procedure per la cura di piccoli malesseri

***Conoscenze minime:***

- Tecniche di immobilizzazione
- Tecniche di spazzolatura animali con nodi, a pelo lungo, riccio e in muta
- Tecniche di uso di museruola, guinzaglio, pettorine

## ***UC 7 - Individuare la tipologia di taglio del manto***

***Inquadramento EQF: 3***

***Risultato generale atteso:***

Valutare la tipologia di taglio del manto più adatta in relazione alle caratteristiche dell'animale

***Abilità:***

- Valutare le acconciature più idonee in base alla razza e le richieste del proprietario
- Definire le modalità di preparazione estetica per le esposizioni
- Valutare e definire il tipo di taglio

***Conoscenze minime:***

- Tecniche di tosatura e taglio
- Razze ed acconciature
- Toelettature per esposizioni (Continente, inglese, Puppy Clip, Cucciolo, Westie ecc.)
- Tecniche di toelettatura per cani e gatti
- Razze a pelo duro e tecniche di stripping
- Habitat e ambiente di vita caratterizzanti gli animali

## ***UC 8 - Eseguire la toelettatura e i trattamenti estetici***

### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso:***

Realizzare le tre tipologie di trattamento di toelettatura (standard, commerciale, espositiva) attraverso l'esecuzione del taglio del pelo dell'animale e il taglio delle unghie

#### ***Abilità:***

- Eseguire il taglio del pelo con tosatrice e forbice
- Applicare le tecniche di taglio a forbice, tosatura, slanatura, snodatura, stripping e trimming, tenendo conto delle caratteristiche di razza e dello stato dell'animale.
- Eseguire i tre principali tipi di trattamento di toelettatura rispetto al taglio (standard, commerciale, espositiva)
- Eseguire la tecnica dello stripping
- Applicare tecniche di toelettatura da esposizione
- Applicare correttamente prodotti di finitura
- Eseguire correttamente le tecniche di trucco

#### ***Conoscenze minime:***

- Tipologie di prodotti e attrezzature per acconciature
- Tecniche di taglio (standard, commerciale, espositiva)
- Tecniche di toelettatura
- Tecniche di trimming in base alla razza
- Tecniche di trucco
- Tecniche di stripping e trimming
- Tipologie e caratteristiche dei prodotti per toelettatura
- Tipologie di accessori estetici per acconciature

## ***UC 9 - Gestire gli approvvigionamenti***

### ***Inquadramento EQF: 4***

#### ***Risultato generale atteso:***

Gestire gli approvvigionamenti e realizzare le operazioni di ricezione e immagazzinamento dei prodotti.

#### ***Abilità:***

- Definire le necessità di approvvigionamento dei prodotti, stimando il fabbisogno dell'esercizio
- Gestire le procedure di evasione degli ordini, anche mediante l'utilizzo di sistemi informativi specifici per la gestione degli acquisti
- Riporre le merci negli spazi ritenuti più idonei al loro stoccaggio, secondo il metodo di immagazzinamento in vigore.
- Negoziare e stipulare i contratti di approvvigionamento con i fornitori
- Monitorare le prestazioni dei fornitori, stimando la qualità dei prodotti acquistati.
- Ricevere le merci in entrata verificando le condizioni di trasporto ed arrivo dei prodotti, la regolarità della documentazione di accompagnamento e l'integrità dei dispositivi di sicurezza previsti
- Verificare la corrispondenza quantitativa e qualitativa delle merci ricevute

#### ***Conoscenze minime:***

- Modalità di compilazione ed utilizzo della documentazione obbligatoria
- Elementi di gestione delle scorte (pull- push; gestione a fabbisogno; f.i.f.o. (first in first out) / l.i.f.o. (last in - first out)
  
- Specifiche di stoccaggio, imballaggio, trasporto delle merci trattate nell'esercizio
- Principali criteri d'ordinamento e di identificazione delle merci
- Software a supporto della gestione dell'attività.
- Procedure operative per la gestione degli approvvigionamenti e dei fornitori

## **UC 10 - Gestire le attività contabili e amministrative dell'esercizio**

### **Inquadramento EQF: 3**

#### **Risultato generale atteso:**

Curare degli aspetti economici e amministrativi dell'attività

#### **Abilità:**

- Gestire i flussi informativi:
  - gestire i rapporti con le banche e con le associazioni di categoria
  - utilizzare strumenti di comunicazione scritta: fax, posta elettronica
  - protocollare e archiviare dati e informazioni
- Gestire le operazioni di cassa:
  - gestire le operazioni di apertura e chiusura della cassa
  - consegnare il conto al cliente ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.
- Tenere le scritture di prima nota:
  - distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione
  - applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili, con il supporto di software specifici
  - adottare procedure per la compilazione cartacea ed informatica di documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture).

#### **Conoscenze minime:**

- Tipologia dei documenti contabili e loro caratteristiche
- Principali software per l'automazione d'ufficio (windows, excel)
- Modalità di registrazione di prima nota dei documenti contabili
- Modalità di archiviazione dei documenti contabili
- Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture
- Tipologie di forme di pagamento, loro caratteristiche e relative procedure
- Internet e posta elettronica



## ***UC 11 - Curare il sistema di garanzia di igiene e pulizia del luogo di lavoro - Servizi alla persona***

### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso:***

Curare la pulizia degli ambienti di lavoro, la disinfezione e sterilizzazione degli strumenti e delle attrezzature in uso, utilizzando tecniche e prodotti adeguati a garantirne la salubrità

#### ***Abilità:***

- Garantire il rispetto delle esigenze igienico - sanitarie inerenti l'attività di toelettatore:
  - Identificare i principali vettori di agenti patogeni e non (rasoi, forbici, tronchesi, strumenti acuminati o taglienti), ed individuare le modalità più opportune per impedire eventuali infezioni e contaminazioni (impiego di strumenti usa e getta, autoclave e stufa a secco, spray disinfettanti).
  - Conoscere ed applicare correttamente le procedure volte a disinfettare e sterilizzare gli strumenti e le attrezzature in uso
  - Curare la propria igiene personale.
- Lavare e sanificare l'area di lavoro:
  - applicare sistemi e metodi di pulizia opportuni
  - utilizzare detergenti e detersivi adeguati
  - applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti
  - monitorare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione

#### ***Conoscenze minime:***

- Sistemi e metodi di gestione dell'igiene dell'ambiente di lavoro: pulizia dei locali, monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti per la pulizia e la disinfezione di: ambiente di lavoro (locali, arredi e impianti), apparecchiature, attrezzature, strumenti e oggetti in genere utilizzati per le prestazioni.
- Principi di igiene e cura della persona.
- Strumenti per la sterilizzazione di oggetti acuminati o taglienti in genere utilizzati per le prestazioni: modalità di utilizzo di autoclave e stufa a secco.
- Normativa e regolamenti regionali (comprese disposizioni di ASL) in materia di igiene nell'ambito dello specifico processo di lavoro

## ***UC 12 - Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di toelettatura***

### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso:***

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (toelettatura)

#### ***Abilità:***

- Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario:
  - adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale
  - adottare comportamenti idonei alla prevenzione del rischio elettrico
  - adottare comportamenti idonei alla prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti
  - adottare comportamenti idonei per la prevenzione degli incendi

#### ***Conoscenze minime:***

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.

## **UC 13 - Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito dei servizi di toelettatura**

### **Inquadramento EQF: 3**

#### **Risultato generale atteso:**

Esaminare gli esiti delle attività svolte in rapporto agli obiettivi prefissati, in modo da identificare gli eventuali fattori critici e definire le opportune azioni di miglioramento

#### **Abilità:**

- Valutare la qualità percepita dei servizi svolti:
  - definire semplici modelli di valutazione della qualità percepita dei servizi erogati da parte dei beneficiari, definendo gli opportuni strumenti di rilevazione
  - raccogliere le informazioni necessarie ai fini della valutazione ed analizzarle in coerenza con il metodo scelto, individuando i presumibili fattori che hanno eventualmente causato esiti inferiori alle attese
  - definire le eventuali modifiche ed integrazioni ai servizi offerti, a partire dagli esiti della verifica svolta.

#### **Conoscenze minime:**

- Modalità di valutazione della qualità di un servizio ed efficienza d'uso delle risorse
- Aspetti di gestione della qualità nell'erogazione di servizi alle persone

## Standard di Percorso Formativo - Toelettatore di animali domestici

- **Canale di offerta formativa:** Disoccupati, inoccupati, occupati
- **Durata minima complessiva del percorso formativo:** 400 ore
- **Durata minima del percorso al netto di eventuali UFC opzionali e del tirocinio curricolare:** 400 ore
- **Articolazione minima del percorso formativo:** vedasi tavola

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima (in ore)	Prescrizioni e indicazioni
<b>UFC 1 - Esercizio di un'attività lavorativa in forma dipendente autonoma</b>	<b>Acquisire la UC "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"</b>	<b>8</b>	<b>Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza per l'intera UFC. Amnesso il ricorso a FaD.</b>
<i>Modulo 1.1 "Lavorare in forma dipendente o autonoma"</i>	<i>Acquisire le conoscenze utili a definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale ed a comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato.</i>	<i>8</i>	
<b>UFC 2 - Esercizio della professione di toelettatore di animali domestici</b>	<b>Acquisire la UC "Esercitare la professione di toelettatore di animali domestici"</b>	<b>8</b>	<b>Non amnesso il riconoscimento credito formativo frequenza. Amnesso il ricorso a FaD.</b>
<i>Modulo 1.1 "La professione di toelettatore di animali domestici"</i>	<i>Acquisire le conoscenze e la capacità di comprendere le caratteristiche del contesto di lavoro, i compiti e il profilo, le condizioni della prestazione professionale.</i>	<i>8</i>	
<b>UFC 3 - Presa in carico dell'animale</b>	<b>Acquisire la UC "Prendere in carico l'animale"</b>	<b>12</b>	<b>Non amnesso il riconoscimento credito formativo frequenza.</b>
<i>Modulo 3.1 "Comunicazione con il proprietario dell'animale"</i>	<i>Acquisire le conoscenze relative alle diverse strategie di comunicazione in funzione delle diverse tipologie di cliente, nei diversi momenti dell'interazione (dall'accoglienza dell'animale alla condivisione dei prodotti e metodologie per il servizio di toelettatura) al fine di sviluppare relazioni di fiducia.</i>	<i>4</i>	<i>Amnesso il ricorso a FaD</i>

<i>Modulo 3.2 "Tecniche di relazione con i principali animali da compagnia"</i>	<i>Acquisire le conoscenze in materia di tecniche di relazione con i principali animali da compagnia al fine di essere in grado di interpretare i principali comportamenti caratteriali dell'animale domestico descritti dal cliente per creare una relazione efficace con esso.</i>	4	<i>Non ammesso il ricorso a FaD</i>
<i>Modulo 3.3 "Compilare la scheda tecnica"</i>	<i>Acquisire le conoscenze in tema di trattamento dei dati, normativa in materia di detenzione e affidamento di animali domestici e tecniche di compilazione scheda tecnica, al fine di acquisire tutte le informazioni necessarie per erogare e garantire un servizio di qualità.</i>	4	<i>Ammesso il ricorso a FaD</i>
<b>UFC 4 - Gestione del comportamento dell'animale</b>	<b>Acquisire la UC "Comprendere e gestire il comportamento dell'animale"</b>	<b>32</b>	<b>UFC di cui si consiglia la propedeuticità rispetto alle UFC 5, 6, 7 e 8. Non ammesso il riconoscimento credito formativo frequenza. Non ammesso il ricorso a FaD per nessuno dei moduli.</b>
<i>Modulo 4.1 "Il comportamento dell'animale"</i>	<i>Acquisire le conoscenze relative alle caratteristiche delle principali razze canine e feline e i relativi principi di psicologia animale, al fine di riconoscere il carattere e il comportamento dell'animale domestico che deve ricevere il servizio.</i>	16	<i>Non ammesso il ricorso a FaD</i>
<i>Modulo 4.2 "Gestione dell'animale"</i>	<i>Acquisire le conoscenze e le abilità in materia di tecniche di addestramento e rilassamento dei principali animali da compagnia al fine di essere in grado di gestire agevolmente l'animale domestico garantendone la serenità e la sicurezza.</i>	12	<i>Non ammesso il ricorso a FaD</i>
<i>Modulo 4.3 "Procedure di intervento"</i>	<i>Acquisire le conoscenze in tema di procedure di intervento, conformi alle normative e regolamenti di settore, al fine di gestire l'animale in sicurezza.</i>	4	<i>Non ammesso il ricorso a FaD</i>
<b>UFC 5 - Trattamenti igienici dell'animale</b>	<b>Acquisire la UC "Eseguire i trattamenti igienici"</b>	<b>40</b>	<b>Non ammesso il riconoscimento credito formativo frequenza.</b>
<i>Mod. 5.1 "Elementi di patologia del cane e del gatto"</i>	<i>Acquisire le conoscenze in tema di patologia generale del cane e del gatto, con particolare riferimento alle patologie dermatologiche comuni, al fine di individuare ferite o sintomi di malattie ed eseguire il trattamento idoneo per il benessere del pet.</i>	12	<i>Ammesso il ricorso a FaD</i>

<i>Mod. 5.2 "Trattamenti igienici dell'animale domestico"</i>	<i>Acquisire le conoscenze e le abilità in tema di tecniche di toelettatura igienica ed estetica al fine di eseguire correttamente i trattamenti idonei per il benessere, la salute e la bellezza degli animali, utilizzando i migliori strumenti per la loro cura.</i>	28	<i>Non ammesso il ricorso a FaD</i>
<b>UFC 6 - Asciugatura e spazzolatura del manto</b>	<b>Acquisire la UC "Eseguire l'asciugatura e spazzolatura del manto"</b>	<b>70</b>	<b>Non ammesso il riconoscimento credito formativo frequenza. Non ammesso il ricorso a FaD per nessuno dei moduli</b>
<i>Mod. 6.1 "Tecniche di immobilizzazione"</i>	<i>Acquisire le conoscenze e le abilità in tema di tecniche di immobilizzazione dell'animale da toelettare, anche attraverso l'uso di museruola, guinzaglio e pettorine.</i>	20	<i>Non ammesso il ricorso a FaD</i>
<i>Mod. 6.2 "L'asciugatura e spazzolatura del manto"</i>	<i>Acquisire le conoscenze e le abilità in tema di tecniche di toelettatura per l'asciugatura e spazzolatura del manto, a pelo corto, lungo, riccio con nodi e in muta.</i>	50	<i>Non ammesso il ricorso a FaD</i>
<b>UFC 7 - Taglio del manto</b>	<b>Acquisire la UC "Individuare la tipologia di taglio del manto"</b>	<b>84</b>	<b>Non ammesso il riconoscimento credito formativo frequenza.</b>
<i>Mod. 7.2 "Preparazione estetica per le esposizioni"</i>	<i>Acquisire le conoscenze in tema toelettature per esposizioni, così da individuare la tipologia di taglio più adatta a far risaltare la bellezza dell'animale e le caratteristiche peculiari di ogni singola razza.</i>	50	<i>Non ammesso il ricorso a FaD</i>
<i>Mod. 7.1 "Razze e acconciature"</i>	<i>Acquisire le conoscenze in tema di acconciature in base alla razza e alla tipologia di mantello (a pelo raso, medio lungo, ruvido, cordato) al fine di individuare la tipologia più adatta di taglio (oppure tosatura o stripping) in base alle caratteristiche dell'animale.</i>	34	<i>Ammesso il ricorso a FaD</i>
<b>UFC 8 - Toelettatura e trattamenti estetici</b>	<b>Acquisire la UC "Eseguire la toelettatura e i trattamenti estetici"</b>	<b>94</b>	<b>Non ammesso il riconoscimento credito formativo frequenza.</b>
<i>Mod. 8.1 "Prodotti attrezzature e accessori estetici per toelettatura"</i>	<i>Acquisire le conoscenze relative alle tipologie e caratteristiche dei prodotti, attrezzature e accessori per toelettatura e acconciatura degli animali da compagnia.</i>	12	<i>Ammesso il ricorso a FaD</i>
<i>Mod. 8.2 - "Tecniche di toelettatura"</i>	<i>Acquisire le conoscenze e le abilità relative alle tecniche di taglio (a forbice, slanatura, snodatura, stripping e trimming) e trucco dell'animale, al fine di realizzare i trattamenti di toelettatura (standard, commerciale e espositiva) individuati per il pet.</i>	82	<i>Non ammesso il ricorso a FaD</i>

<b>UFC 9 - Gestione degli approvvigionamenti</b>	<b>Acquisire la UC "Gestire gli approvvigionamenti"</b>	<b>8</b>	<b>Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza per l'intero segmento. Amnesso il ricorso a FaD per tutti i moduli</b>
<i>Modulo 9.1 "La gestione dei fornitori"</i>	<i>Acquisire le conoscenze in materia di procedure operative e utilizzo di software applicativi per la gestione degli approvvigionamenti e dei fornitori.</i>	<i>4</i>	<i>Amnesso il ricorso a FaD</i>
<i>Modulo 9.2 "La gestione del magazzino"</i>	<i>Acquisire le conoscenze in materia di gestione delle scorte, modalità di stoccaggio e documentazione obbligatoria, al fine di apprendere a gestire il magazzino dei prodotti utili all'esercizio dell'attività.</i>	<i>4</i>	<i>Amnesso il ricorso a FaD</i>
<b>UFC 10 - Gestione delle attività contabili e amministrative</b>	<b>Acquisire la UC "Gestire le attività contabili e amministrative dell'esercizio"</b>	<b>16</b>	<b>Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza per l'intero segmento. Amnesso il ricorso a FaD per tutti i moduli.</b>
<i>Modulo 10.1 "Elementi di contabilità ed amministrazione"</i>	<i>Acquisire le conoscenze minime in materia di amministrazione e contabilità ordinaria (tipologia dei documenti contabili e loro caratteristiche, modalità di registrazione di prima nota dei documenti contabili, modalità di archiviazione dei documenti contabili, software applicativi).</i>	<i>8</i>	<i>Amnesso il ricorso a FaD</i>
<i>Modulo 10.2 "I rapporti con le banche"</i>	<i>Acquisire le conoscenze minime in materia di operazioni bancarie, modalità di comunicazione, etc. al fine di acquisire una minima autonomia nei rapporti con le banche.</i>	<i>4</i>	<i>Amnesso il ricorso a FaD</i>
<i>Modulo 10.3 "Gestione delle operazioni di cassa"</i>	<i>Acquisire le conoscenze in materia di tipologie di forme di pagamento, loro caratteristiche e relative procedure, di modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture al fine di saper adempiere le operazioni di cassa.</i>	<i>4</i>	<i>Amnesso il ricorso a FaD</i>
<b>UFC 11 - Sistema di igiene</b>	<b>Acquisire la UC "Curare il sistema di garanzia di igiene e pulizia del luogo di lavoro - Servizi alla persona"</b>	<b>8</b>	<b>Non amnesso il riconoscimento credito formativo frequenza.</b>
<i>Modulo 11.1 "Normativa e procedure per la garanzia delle esigenze igienico-sanitarie"</i>	<i>Acquisire le conoscenze relative alla normativa ed alle procedure operative al fine di garantire l'igiene dell'ambiente di lavoro e della persona.</i>	<i>4</i>	<i>Amnesso il ricorso a FaD</i>

<i>Modulo 11.2 "Pulizia dell'area di lavoro"</i>	<i>Acquisire le conoscenze relative a prodotti e procedure per pulire e sanificare l'area e gli strumenti di lavoro.</i>	4	<i>Non ammesso il ricorso a FaD</i>
<b>UFC 12 - Lavorare in sicurezza</b>	<b>Acquisire la UC "Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di toelettatura"</b>	<b>8</b>	<b>Credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato -Regioni 21/12/2011 - Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.lgs. 81/2008. Il completamento della presente UCF, con il superamento della prova di verifica, consente il rilascio di attestazione finalizzata all'idoneità dei lavoratori a svolgere mansioni nel settore di riferimento (secondo la classificazione ATECO di rischio) ai sensi dell'articolo 37, comma 2, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81. Non ammesso il ricorso a FaD per nessuno dei moduli.</b>
<i>Modulo 12.1 "I soggetti del sistema aziendale, obblighi, compiti, responsabilità"</i>	<i>Acquisire le conoscenze relative alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, ruoli, funzioni e responsabilità richieste.</i>	4	<i>Non ammesso il ricorso a FaD</i>
<i>Modulo 12.2 "Fattori di rischio professionale ed ambientale"</i>	<i>Acquisire le conoscenze relative a tutti i rischi specifici della professione</i>	4	<i>Non ammesso il ricorso a FaD</i>
<b>UFC 13 - Qualità del servizio</b>	<b>Acquisire la UC "Valutare la qualità del servizio"</b>	<b>12</b>	<b>Non ammesso il riconoscimento credito formativo frequenza.</b>
<i>Modulo 13.1 "Valutazione della qualità degli interventi erogati: aspetti di gestione e di valutazione della qualità nell'erogazione di un servizio"</i>	<i>Acquisire le conoscenze in materia di monitoraggio e valutazione della qualità di un servizio di acconciatura</i>	8	<i>Ammesso il ricorso a FaD</i>
<i>Project work: definizione del sistema di valutazione</i>	<i>Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti nelle unità precedenti, in modo da definire le caratteristiche essenziali di un sistema di valutazione della qualità dei servizi erogati.</i>	4	<i>Non ammesso il ricorso a FaD</i>

## ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

### **Requisiti di accesso:**

Assolvimento da parte dei partecipanti del diritto-dovere di istruzione e formazione.

Per i cittadini stranieri è indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana orale e scritta, che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo.



I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.

***Gestione dei crediti formativi:***

--

***Requisito professionale:***

--

***Valutazione didattica apprendimento:***

--

***Attestazione rilasciata:***

Certificato di qualificazione professionale

***Attestazione esame pubblico:***

Condizioni di ammissione all'esame finale: 1) frequenza di almeno il 75% delle ore complessive del percorso formativo, al netto degli eventuali crediti di frequenza riconosciuti; 2) formalizzazione del raggiungimento degli esiti di apprendimento. Il percorso è concluso da esame pubblico di qualificazione svolto in conformità alle disposizioni regionali vigenti.

***Note:***

--

## STANDARD MODIFICATI

PERCORSO FORMATIVO A. FINALIZZATO ALL'ABILITAZIONE DEI LAVORATORI ADDETTI ALLE ATTIVITÀ DI RIMOZIONE, SMALTIMENTO E BONIFICA AMIANTO AI SENSI DELLA D.G.R. N.361/2002	pag.	01
PERCORSO FORMATIVO B1. FINALIZZATO ALL'ABILITAZIONE DEI DIRIGENTI DI AZIENDE CHE SVOLGONO ATTIVITÀ DI BONIFICA E RIMOZIONE AMIANTO AI SENSI DELLA D.G.R. N.361/2002 E DEL D.P.R. 8 AGOSTO 1994, ART. 10, C. 7	pag.	04
PERCORSO FORMATIVO B2. FINALIZZATO ALL'ABILITAZIONE DEI DIRIGENTI DI AZIENDE CHE SVOLGONO ATTIVITÀ DI SMALTIMENTO AMIANTO AI SENSI DELLA D.G.R. N.361/2002 E DEL D.P.R. 8 AGOSTO 1994, ART. 10, C. 7	pag.	08
ADDETTO QUALIFICATO AL SERVIZIO BAR (standard professionale);	pag.	12
TRUCCATORE ARTISTICO (make up artist) (standard professionale),	pag.	28

# Standard di Percorso Formativo - Percorso Formativo A. finalizzato all'Abilitazione dei lavoratori addetti alle attività di rimozione, smaltimento e bonifica amianto ai sensi della D.G.R. n.361/2002

- **Canale di offerta formativa:** Disoccupati, inoccupati, occupati
- **Durata minima complessiva del percorso formativo:** 32 ore
- **Durata minima del percorso al netto di eventuali UFC opzionali e del tirocinio curricolare:** 32 ore
- **Articolazione minima del percorso formativo:** vedasi tavola

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima (in ore)	Prescrizioni e indicazioni
<b>Modulo 1. "Normativa"</b>	<p>Acquisire le conoscenze utili a comprendere ed applicare correttamente la normativa che disciplina l'attività dei lavoratori addetti alla rimozione, smaltimento e bonifica amianto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- concetti generali sulla tutela della salute e sui rischi lavorativi.</li> <li>- quadro generale sugli obblighi, i diritti e i doveri dei lavoratori.</li> <li>- evoluzione della normativa in materia, con particolare attenzione al ruolo di tutela dei lavoratori.</li> <li>- legislazione specifica sull'amianto.</li> </ul>	2	<b>Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.</b>
<b>Modulo 2. "Amianto: caratteristiche e rischi"</b>	<p>Acquisire le conoscenze in relative alle caratteristiche ed ai rischi dell'amianto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- caratteristiche dell'amianto, proprietà fisiche e tecnologiche.</li> <li>- rischio amianto e salute umana, danni causati dall'esposizione a fibre di amianto.</li> <li>- misure di prevenzione per il rischio specifico, uso corretto dei dispositivi di protezione individuale (in particolare DPI respiratori).</li> <li>- esplicazione delle finalità degli accertamenti sanitari preventivi e periodici sugli esposti ad amianto.</li> </ul>	4	<b>Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.</b>
<b>Modulo 3. "Lavoro in cantiere: rischi e"</b>	Acquisire le conoscenze in materia di rischi	4	<b>Non ammesso il riconoscimento di credito</b>

prevenzione"	<p>e prevenzione in cantiere al fine di lavorare in un contesto sicuro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rischi generici connessi con I specifica attività nei cantieri di bonifica.</li> <li>- rischi specifici da amianto, cadute dall'alto, incendi, elettricità e misure per la prevenzione.</li> <li>- misure di prevenzione per il rischio specifico, uso corretto dei dispositivi di protezione individuale (in particolare DPI respiratori e abbigliamento specifico).</li> </ul>		formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
Modulo 4. "Trattamento dei materiali compatti"	<p>Acquisire le conoscenze e le abilità utili al trattamento dei materiali compatti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- trattamento dei materiali compatti (cemento amianto, vinil amianto).</li> <li>- procedure di rimozione, deposito, confezionamento decontaminazione di materiali e persone.</li> <li>- scelta ed utilizzo delle tecniche di glove-bag, procedure operative e decontaminazione di materiali e persone.</li> </ul>	4	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
Modulo 5. "Sicurezza in cantiere con materiali friabili"	<p>Acquisire le conoscenze e le abilità finalizzate a lavorare in sicurezza in cantiere con materiali friabili:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- strumenti ed attività per la sicurezza in cantiere.</li> <li>- attività in presenza di materiali friabili: predisposizione dei locali, allestimento, confinamento statico e dinamico.</li> <li>- utilizzo dei filtri, estrattori d'aria, cabine di decontaminazione.</li> <li>- percorsi del personale e dei materiali.</li> <li>- trattamento materiali.</li> <li>- decontaminazione dei DPI e delle attrezzature.</li> </ul>	4	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
Modulo 6. "I rifiuti"	<p>Acquisire le conoscenze e le abilità finalizzate a trattare i rifiuti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- deposito dei rifiuti.</li> <li>- procedure per lo smaltimento.</li> <li>- trasporto e smaltimento in discarica.</li> </ul>	2	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
"Simulazioni e esercitazioni pratiche"	<p>Simulazione di attività di bonifica in cantiere comprendente rimozione, smaltimento di materiali contenenti amianto in matrice compatta e friabile. Prove pratiche di utilizzo dei DPI, dei sistemi di sicurezza e delle attrezzature. Esercitazione sull'utilizzo dei percorsi da seguire all'interno delle unità di</p>	12	<p>Le esercitazioni devo essere eseguite presso un cantiere reale o un cantiere scuola (ricostruito fedelmente. Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.</p>

## ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

### **Requisiti di accesso:**

- Assolvimento dell'obbligo di istruzione o in subordine proscioglimento dall'obbligo di istruzione.
- Per i cittadini stranieri è indispensabile la conoscenza della lingua italiana almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.

### **Gestione dei crediti formativi:**

--

### **Requisito professionale:**

--

### **Valutazione didattica apprendimento:**

--

### **Attestazione rilasciata:**

Attestato di frequenza con profitto

### **Attestazione esame pubblico:**

- Il percorso è concluso da esame pubblico di abilitazione, finalizzata a verificare l'apprendimento delle conoscenze e l'acquisizione delle competenze previste dal corso, nel rispetto dei principi di accessibilità, trasparenza, tracciabilità, completezza, equità e non discriminazione. La Commissione, composta così come definito nella D.G.R. n. 361/2002, garantisce il rispetto dei principi di collegialità, oggettività, terzietà ed indipendenza.
- Attestazione rilasciata: Attestato di Frequenza con profitto con esplicita indicazione di validità ai fini dell'Abilitazione dei lavoratori addetti alle attività di rimozione, smaltimento e bonifica amianto ai sensi della D.G.R. n.361/2002 e della D.P.R. 8 agosto 1994, Art. 10, c. 7

### **Note:**

- Al momento di avvio del percorso formativo dovrà essere somministrato un test di verifica delle conoscenze/competenze in accesso sui contenuti del corso che sarà poi riutilizzato come test finale di verifica dell'apprendimento.
- I docenti formatori devono possedere i titoli come richiesti nella D.G.R. n.361/2002
- Condizioni di ammissione all'esame finale: frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo

Standard di Percorso Formativo - Percorso Formativo B1. finalizzato all'Abilitazione dei dirigenti di aziende che svolgono attività di bonifica e rimozione amianto ai sensi della D.G.R. n.361/2002 e del D.P.R. 8 agosto 1994, Art. 10, c. 7.

- **Canale di offerta formativa:** Disoccupati, inoccupati, occupati
- **Durata minima complessiva del percorso formativo:** 50 ore
- **Durata minima del percorso al netto di eventuali UFC opzionali e del tirocinio curricolare:** 50 ore
- **Articolazione minima del percorso formativo:** vedasi tavola

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima (in ore)	Prescrizioni e indicazioni
<b>Modulo 1. "Normativa"</b>	Acquisire le conoscenze utili a comprendere ed applicare correttamente la normativa che disciplina l'attività dei dirigenti : - quadro normativo ed evoluzione storica sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (T.U. 81/2008) - concetti generali di prevenzione con particolare riferimento al ruolo del dirigente, alle responsabilità e agli obblighi	6	<b>Non ammesso il ricorso alla FaD</b>
<b>Modulo 2. "Caratteristiche dell'amianto e rischi connessi con l'esposizione"</b>	Acquisire le conoscenze relative alle caratteristiche ed ai rischi dell'amianto: - caratteristiche dell'amianto, proprietà fisiche e tecnologiche - rischio amianto e salute umana, danni causati dall'esposizione a fibre di amianto - esplicazione delle finalità degli accertamenti sanitari preventivi e periodici sugli esposti ad amianto	6	<b>Non ammesso il ricorso alla FaD</b>
<b>Modulo 3. "Lavoro in cantiere: rischi e prevenzione"</b>	Acquisire le conoscenze in materia di rischi e prevenzione in cantiere al fine di lavorare in un contesto sicuro: - rischi generici connessi con la specifica attività nei cantieri di bonifica - rischi specifici da amianto, cadute	4	<b>Non ammesso il ricorso alla FaD</b>

	<p>dall'alto, incendi, elettricità e misure per la prevenzione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- misure di prevenzione per il rischio specifico, scelta adeguata e uso corretto dei dispositivi di protezione individuale (in particolare DPI respiratori e abbigliamento specifico) e delle attrezzature</li> </ul>		
<b>Modulo 4. "Bonifica materiali compatti"</b>	<p>Acquisire le conoscenze e le abilità utili alla bonifica dei materiali compatti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- i cantieri per la lavorazione di materiali compatti</li> <li>- procedure di rimozione, incapsulamento e confinamento</li> <li>- deposito, confezionamento dei rifiuti e loro smaltimento</li> <li>- trattamento dei materiali e decontaminazione di materiali e persone</li> <li>- scelta della tecnica del glovebag, procedure operative, metodi di decontaminazione</li> </ul>	6	<b>Non ammesso il ricorso alla FaD</b>
<b>Modulo 5. "Cantieri in presenza di materiali friabili"</b>	<p>Acquisire le conoscenze e le abilità finalizzate alla sicurezza in cantiere con materiali friabili:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- predisposizione locali e allestimento cantiere</li> <li>- confinamento statico e dinamico, sistemi di controllo</li> <li>- utilizzo e gestione di aspiratori con filtro assoluto e di estrattori d'aria</li> <li>- montaggio e uso della cabina di decontaminazione</li> <li>- percorsi differenziati per personale e materiali contaminati</li> <li>- trattamento preliminare, tecniche di imbibizione del materiale, rimozione, confezionamento e decontaminazione</li> <li>- procedure di accesso e vestizione, sistemi di decontaminazione</li> <li>- depositi e smaltimento rifiuti</li> </ul>	6	<b>Non ammesso il ricorso alla FaD</b>
<b>Modulo 6. "Gestione della sicurezza nei cantieri di bonifica"</b>	<p>Acquisire le conoscenze e le abilità finalizzate alla gestione della sicurezza in cantiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pianificazione e gestione in sicurezza in un cantiere di bonifica</li> <li>- corretta esecuzione di controllo e monitoraggi ambientali per la rilevazione dell'inquinamento da amianto</li> <li>- procedure e campionamenti per analisi (MOC e SEM)</li> <li>- redazione di un piano di lavoro e controllo sulla corretta attuazione in corso</li> </ul>	6	<b>Non ammesso il ricorso alla FaD</b>

	<p><b>d'opera</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>procedure per la restituzione dei locali bonificati</b></li> <li>- <b>corrette modalità di affrontare e risolvere situazioni di emergenza</b></li> </ul>		
<b>Modulo 7. "Gestione dei rifiuti"</b>	<p><b>Acquisire le conoscenze e le abilità finalizzate a trattare i rifiuti:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>classificazione dei rifiuti</b></li> <li>- <b>procedure per lo smaltimento</b></li> <li>- <b>trasporto e smaltimento in discarica</b></li> </ul>	<b>4</b>	<b>Non ammesso il ricorso alla FaD</b>
<b>Simulazioni ed esercitazioni pratiche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Predisposizione pratica di un piano di lavoro</b></li> <li>- <b>Criteri di scelta dei sistemi di bonifica e di valutazione delle situazioni a rischio</b></li> <li>- <b>Metodologia per l'attuazione delle norme relative alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali in cantiere</b></li> <li>- <b>Procedure di lavoro e coordinamento nelle attività di bonifica, manutenzione, controllo, smaltimento</b></li> <li>- <b>Addestramento al corretto utilizzo di apparecchiature di prevenzione e controllo</b></li> <li>- <b>Utilizzo dei DPI: manutenzione, controllo ed addestramento dei lavoratori al loro impiego, isolamento e ventilazione da impiegare nell'allestimento dei cantieri</b></li> <li>- <b>Gestione degli strumenti informativi previsti dalla normativa compresi quelli da attivare in caso di incidenti</b></li> <li>- <b>Procedure da attivare nelle situazioni di emergenza</b></li> <li>- <b>Metodi di restituibilità di aree, edifici, impianti e mezzi bonificati</b></li> <li>- <b>Gestione corretto smaltimento dei rifiuti</b></li> </ul>	<b>12</b>	<b>Non ammesso il ricorso alla FaD</b>

## **ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO**

### ***Requisiti di accesso:***

Assolvimento dell'obbligo di istruzione o in subordine proscioglimento dall'obbligo di istruzione.

Per i cittadini stranieri è indispensabile la conoscenza della lingua italiana almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo



svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.

I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.

Al momento di avvio del percorso formativo dovrà essere somministrato un test di verifica delle conoscenze/competenze in accesso sui contenuti del corso che sarà poi riutilizzato come test finale di verifica dell'apprendimento.

***Gestione dei crediti formativi:***

--

***Requisito professionale:***

I docenti formatori devono possedere i titoli come richiesti nella D.G.R. n.361/2002.

***Valutazione didattica apprendimento:***

--

***Attestazione rilasciata:***

Attestato di frequenza con profitto

***Attestazione esame pubblico:***

Attestato di frequenza con profitto con esplicita indicazione di validità ai fini dell'Abilitazione dei dirigenti di aziende che svolgono attività di bonifica e rimozione amianto ai sensi della D.G.R. n.361/2002 e del D.P.R. 8 agosto 1994, Art. 10, c. 7.

Il percorso è concluso da esame pubblico di abilitazione, finalizzata a verificare l'apprendimento delle conoscenze e l'acquisizione delle competenze previste dal corso, nel rispetto dei principi di accessibilità, trasparenza, tracciabilità, completezza, equità e non discriminazione.

Condizioni di ammissione all'esame finale: frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo.

La Commissione, composta così come definito nella D.G.R. n. 361/2002, garantisce il rispetto dei principi di collegialità, oggettività, terzietà ed indipendenza.

***Note:***

--

## Standard di Percorso Formativo - Percorso Formativo B2. finalizzato all'Abilitazione dei dirigenti di aziende che svolgono attività di smaltimento amianto ai sensi della D.G.R. n.361/2002 e del D.P.R. 8 agosto 1994, Art. 10, c. 7

- **Canale di offerta formativa:** Disoccupati, inoccupati, occupati
- **Durata minima complessiva del percorso formativo:** 50 ore
- **Durata minima del percorso al netto di eventuali UFC opzionali e del tirocinio curricolare:** 50 ore
- **Articolazione minima del percorso formativo:** vedasi tavola

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima (in ore)	Prescrizioni e indicazioni
<b>Modulo 1. "Normativa"</b>	Acquisire le conoscenze utili a comprendere ed applicare correttamente la normativa che disciplina l'attività dei dirigenti : - quadro normativo ed evoluzione storica sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (T.U. 81/2008) - concetti generali di prevenzione con particolare riferimento al ruolo del dirigente, alle responsabilità e agli obblighi	6	<b>Non ammesso il ricorso alla FaD</b>
<b>Modulo 2. "Caratteristiche dell'amianto e rischi connessi con l'esposizione "</b>	Acquisire le conoscenze relative alle caratteristiche ed ai rischi dell'amianto: - caratteristiche dell'amianto, proprietà fisiche e tecnologiche - rischio amianto e salute umana, danni causati dall'esposizione a fibre di amianto - esplicazione delle finalità degli accertamenti sanitari preventivi e periodici sugli esposti ad amianto	6	<b>Non ammesso il ricorso alla FaD</b>
<b>Modulo 3. "Lavoro in cantiere: rischi e prevenzione"</b>	Acquisire le conoscenze in materia di rischi e prevenzione in cantiere al fine di lavorare in un contesto sicuro: - rischi generici connessi con la specifica attività di smaltimento amianto - rischi specifici da amianto, cadute	4	<b>Non ammesso il ricorso alla FaD</b>

	<p>dall'alto, incendi, elettricità e misure per la prevenzione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- misure di prevenzione per il rischio specifico, scelta adeguata e uso corretto dei dispositivi di protezione individuale (in particolare DPI respiratori e abbigliamento specifico) e delle attrezzature</li> </ul>		
<b>Modulo 4. "Materiali compatti"</b>	<p>Acquisire le conoscenze e le abilità utili al trattamento e allo smaltimento dei materiali compatti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- i cantieri per la lavorazione di materiali compatti</li> <li>- deposito, confezionamento dei rifiuti e loro smaltimento</li> <li>- trattamento dei materiali e decontaminazione di materiali e persone</li> <li>- glove-bag, metodi di decontaminazione</li> </ul>	4	<b>Non ammesso il ricorso alla FaD</b>
<b>Modulo 5. "Materiali friabili"</b>	<p>Acquisire le conoscenze e le abilità finalizzate alla sicurezza in cantiere ed allo smaltimento di materiali friabili:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- strumenti ed attività per la sicurezza in cantiere</li> <li>- attività in presenza di materiali friabili</li> <li>- filtri, estrattori d'aria, cabine di decontaminazione</li> <li>- percorsi del personale e dei materiali</li> <li>- trattamento materiali</li> <li>- decontaminazione dei DPI e delle attrezzature</li> <li>- depositi e smaltimento rifiuti</li> </ul>	4	<b>Non ammesso il ricorso alla FaD</b>
<b>Modulo 6. "Pianificazione e gestione in sicurezza delle attività di smaltimento"</b>	<p>Acquisire le conoscenze e le abilità finalizzate alla pianificazione e gestione della sicurezza delle attività di smaltimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pianificazione e gestione in sicurezza delle attività di smaltimento</li> <li>- corretta esecuzione di controllo e monitoraggi ambientali per la rilevazione dell'inquinamento da amianto</li> <li>- redazione di un piano di lavoro e controllo sulla corretta attuazione in corso d'opera</li> <li>- rischi collegati ad infortuni causati da macchine operatrici</li> <li>- corrette modalità di affrontare e risolvere situazioni di emergenza</li> </ul>	8	<b>Non ammesso il ricorso alla FaD</b>
<b>Modulo 7. "Gestione dei rifiuti"</b>	<p>Acquisire le conoscenze e le abilità finalizzate a trattare i rifiuti:</p>	6	<b>Non ammesso il ricorso alla FaD</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- classificazione dei rifiuti</li> <li>- procedure per lo smaltimento</li> <li>- modalità di trasporto e smaltimento in discarica</li> </ul>		
<b>Simulazioni ed esercitazioni pratiche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Predisposizione pratica di un piano di lavoro</li> <li>- Criteri di scelta dei sistemi di smaltimento</li> <li>- Metodologia per l'attuazione delle norme relative alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali in cantiere</li> <li>- Procedure di lavoro e coordinamento nelle attività di bonifica, manutenzione, controllo, smaltimento</li> <li>- Addestramento al corretto utilizzo di apparecchiature di prevenzione e controllo</li> <li>- Utilizzo dei DPI: manutenzione, controllo ed addestramento dei lavoratori al loro impiego, isolamento e ventilazione da impiegare nell'allestimento dei cantieri</li> <li>- Gestione degli strumenti informativi previsti dalla normativa compresi quelli da attivare in caso di incidenti</li> <li>- Procedure da attivare nelle situazioni di emergenza</li> <li>- Gestione corretto smaltimento dei rifiuti</li> </ul>	<b>12</b>	<b>Non ammesso il ricorso alla FaD</b>

## ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

### **Requisiti di accesso:**

Assolvimento dell'obbligo di istruzione o in subordine proscioglimento dall'obbligo di istruzione. Per i cittadini stranieri è indispensabile la conoscenza della lingua italiana almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente. I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso. Al momento di avvio del percorso formativo dovrà essere somministrato un test di verifica delle conoscenze/competenze in accesso sui contenuti del corso che sarà poi riutilizzato come test finale di verifica dell'apprendimento.

### **Gestione dei crediti formativi:**

--

### **Requisito professionale:**

I docenti formatori devono possedere i titoli come richiesti nella D.G.R. n.361/2002.

### **Valutazione didattica apprendimento:**

--

**Attestazione rilasciata:**

Attestato di frequenza con profitto

**Attestazione esame pubblico:**

Attestato di frequenza con profitto con esplicita indicazione di validità ai fini dell'Abilitazione dei dirigenti di aziende che svolgono attività di smaltimento amianto ai sensi della D.G.R. n.361/2002 e del D.P.R. 8 agosto 1994, Art. 10, c. 7.

Il percorso è concluso da esame pubblico di abilitazione, finalizzata a verificare l'apprendimento delle conoscenze e l'acquisizione delle competenze previste dal corso, nel rispetto dei principi di accessibilità, trasparenza, tracciabilità, completezza, equità e non discriminazione. Condizioni di ammissione all'esame finale: frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. La Commissione, composta così come definito nella D.G.R. n. 361/2002, garantisce il rispetto dei principi di collegialità, oggettività, terzietà ed indipendenza.

**Note:**

--

# Addetto qualificato al servizio bar

- **Denominazione del profilo:**

Addetto qualificato al servizio bar

- **Definizione:**

L'addetto qualificato al servizio al bar opera nel settore della ristorazione e garantisce la conduzione del bar, occupandosi della gestione del locale e delle attrezzature. Accoglie il cliente, lo consiglia nella scelta, riceve le ordinazioni e lo serve.

- **Livello inquadramento EQF:**

3

- **Area professionale del repertorio regionale:**

Servizi turistici - Servizi di ristorazione

- **SEP (Settore economico-professionale):**

Servizi turistici

- **Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:**

- ADA.23.01.05 - Preparazione di snack e bevande

- **Codice ISTAT CP 2011:**

- 5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate

- **Codice ISTAT ATECO 2007 :**

- I.56.10.11 - Ristorazione con somministrazione
- I.56.10.30 - Gelaterie e pasticcerie
- I.56.10.50 - Ristorazione su treni e navi
- I.56.21.00 - Catering per eventi, banqueting
- I.56.29.10 - Mense
- I.56.29.20 - Catering continuativo su base contrattuale
- I.56.30.00 - Bar e altri esercizi simili senza cucina

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:**

L'addetto qualificato al servizio al bar opera all'interno di imprese di ristorazione di qualsiasi tipologia (bar, anche annesso ad albergo o struttura extralberghiera; enoteca; etc.), per lo più in forma dipendente e, nelle località turistiche, anche in modo stagionale. I ritmi di lavoro sono di solito molto intensi durante i giorni festivi e pre-festivi e nei periodi di alta stagione. Gli orari di lavoro possono prevedere un impegno prolungato nel corso dell'intera giornata. L'addetto qualificato al servizio al bar può possedere il/i titolo/i rilasciato/i da AIBES (Associazione Italiana Barmen e Sostenitori) ed AIS (Associazione Italiana Sommelier), riconosciuti a livello nazionale.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione:**

L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica

abilitazione. Il mercato del lavoro solitamente richiede che l'addetto qualificato al servizio al bar possieda una qualifica, ottenuta attraverso frequenza di un corso di istruzione e formazione professionale di durata triennale, oppure derivante da un percorso di apprendistato o da una significativa esperienza professionale nel settore. Nel percorso di carriera, sono importanti, in particolare per barmen e per chi svolge attività di sommelier, i corsi di aggiornamento e specializzazione svolti in modo sistematico nell'ambito della propria vita professionale (formazione continua). Coloro che intendano avviare un'attività di somministrazione di alimenti e bevande sono tenuti a documentare direttamente al Comune il possesso dei requisiti personali, morali e professionali richiesti dalla Legge 287/91. Requisiti professionali richiesti (ne è sufficiente uno, in alternativa, fra quelli indicati):- aver frequentato con esito positivo un corso di qualificazione professionale riconosciuto dalla Regione o dalla Provincia riguardante l'attività di somministrazione di alimenti e bevande;- aver conseguito un diploma di scuola secondaria o laurea di indirizzo alberghiero con specifico profilo professionale ristorativo o di cucina;- aver superato presso la Camera di Commercio l'esame di idoneità all'esercizio dell'attività in seguito a domanda presentata prima del 04.07.2006;- essere stato iscritto al REC per l'attività di somministrazione alimenti e bevande anteriormente al 4.7.2006;- avere svolto un'attività nel settore del commercio per un periodo di 2 anni (negli ultimi 5 anni).

**Unità di competenza:**

<b>Macro processo</b>	<b>Unità di competenza</b>
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di addetto qualificato al servizio al bar
	UC 3 - Operare nel settore della ristorazione
	UC 4 - Pianificare l'offerta di bar, caffetteria e vini e definire le necessità di approvvigionamento
Gestire il sistema cliente	UC 5 - Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio ricettivo
Produrre beni/Erogare servizi	UC 6 - Preparare e servire prodotti di caffetteria e snack
	UC 7 - Preparare e servire alcolici, super-alcolici, cocktail e long drink
Gestire i fattori produttivi	UC 8 - Monitorare le scorte - bar e sala
	UC 9 - Definire le specifiche per l'organizzazione del bar e del bancone
	UC 10 - Coordinare i collaboratori nella realizzazione del servizio - Strutture ricettive
	UC 11 - Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Ristorazione
	UC 12 - Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione
	UC 13 - Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive



## ***UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma***

### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso:***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

#### ***Abilità:***

- Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale:- verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato:- gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata- gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

#### ***Conoscenze minime:***

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.

## ***UC 2 - Esercitare la professione di addetto qualificato al servizio al bar***

### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso:***

Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato al servizio al bar.

#### ***Abilità:***

- **DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI ADDETTO QUALIFICATO AL SERVIZIO AL BAR** Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente. Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali - generali e specifiche - applicabili. Avviare e gestire l'iter di richiesta di autorizzazione all'esercizio dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande sul territorio regionale.
- **CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI ADDETTO QUALIFICATO AL SERVIZIO AL BAR** Individuare le diverse tipologie e formule di ricettività (tipo bar) in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile. Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore dei pubblici esercizi (tipo bar)

#### ***Conoscenze minime:***

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Principi e norme regionali e nazionali per l'esercizio dell'attività ristorativa in forma di impresa (ex-REC).
- Caratteristiche e principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore della ricettività (tipo bar)

## ***UC 3 - Operare nel settore della ristorazione***

### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso:***

Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore della ristorazione ed i possibili contesti di inserimento lavorativo.

#### ***Abilità:***

- Analizzare il settore della ristorazione, le sue caratteristiche e relazioni con altre aree del comparto turistico:
  - Individuare le diverse tipologie e formule di ristorazione in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte gastronomiche, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile.
  - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore della ristorazione.
  - Posizionare l'offerta di ristorazione nell'ambito della più generale offerta di servizi turistici del sistema in cui è prestata l'attività professionale.

#### ***Conoscenze minime:***

- Elementi di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta.
- Elementi di marketing turistico e territoriale.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore della ristorazione.

## ***UC 4 - Pianificare l'offerta di bar, caffetteria e vini e definire le necessità di approvvigionamento***

### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso:***

Elaborare il menù tenendo conto dei vincoli del caso e definire le necessità di approvvigionamento per realizzarlo.

#### ***Abilità:***

- ELABORARE IL MENÙ IN MODO CHE L'OFFERTA RISULTI ATTRAENTE, EQUILIBRATA ED ADEGUATA AL TIPO DI CLIENTELA Definire l'offerta dei prodotti di caffetteria e snack, cocktail, long drinks e vini tenendo conto di: tipologia di locale, clientela di riferimento e potenziale; tipo di servizio da offrire (servizio al tavolo ed al banco); stagionalità dei prodotti; risorse materiali, umane ed economiche per realizzarlo.
- DEFINIRE LE NECESSITÀ DI APPROVVIGIONAMENTO DELLE RISORSE NECESSARIE PER LA REALIZZAZIONE DELL'OFFERTA DEL BAR Identificare quali-quantitativamente le risorse necessarie per la realizzazione dell'offerta prestando attenzione ai costi delle materie prime, anche mediante l'utilizzo di strumenti informatici dedicati.

#### ***Conoscenze minime:***

- Elementi di merceologia di settore: alcolici (vino, spumanti e champagne; vini liquorosi e aromatizzati; distillati di vino e cereali; birra; liquori dolci e amari); super-alcolici caratteristiche organolettiche e loro gradazione alcolica; modalità di con
- Principi di gestione economica del bar.
- Evoluzione e tendenze dei prodotti di bar e caffetteria.

## **UC 5 - Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio ricettivo**

### **Inquadramento EQF: 3**

#### **Risultato generale atteso:**

Accogliere, informare e consigliare i clienti, adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative.

#### **Abilità:**

- Comunicare in lingua straniera con le diverse tipologie di clienti:
  - Comunicare oralmente, in presenza o a telefono, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B1 del PEL - Portafoglio Europeo delle Lingue.
  - Redigere i menù e le offerte commerciali, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B1 del PEL - Portafoglio Europeo delle Lingue
- Accogliere il cliente, in lingua italiana e in lingua straniera:
  - Accompagnare il cliente al tavolo e, se richiesto, illustrare le caratteristiche del locale.
  - Interpretare le richieste avanzate dal cliente.
  - Rilevare criticità e problematiche poste dai clienti.
- Comunicare con le diverse tipologie di clienti:
  - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, rivolti alla valorizzazione dei piatti proposti.
  - Consigliare e informare i clienti, in modo chiaro e completo, al fine di orientarli, a seconda dei loro gusti e preferenze, alle vivande e alle bevande presenti nel menù.
  - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.

#### **Conoscenze minime:**

- Modelli teorici di comunicazione.
- Principi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Competenza linguistica al livello B1 del PEL - Portafoglio Europeo delle Lingue, inclusi i termini tecnici di settore, per la lingua francese o inglese o tedesca.

## **UC 6 - Preparare e servire prodotti di caffetteria e snack**

### **Inquadramento EQF: 3**

#### **Risultato generale atteso:**

Preparare e servire i prodotti di caffetteria e snack secondo lo standard di qualità previsto.

#### **Abilità:**

- **REALIZZARE E SERVIRE I PRODOTTI DI CAFFETTERIA** Reperire gli ingredienti necessari per la realizzazione dei prodotti di caffetteria richiesti dal cliente. Individuare ed utilizzare gli strumenti e le attrezzature indicati per la realizzazione dei prodotti. Servire il prodotto, seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio. Consegnare il conto al cliente, in caso di servizio al tavolo, ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.
- **REALIZZARE E SERVIRE SNACK E PIATTI PRONTI** Reperire gli ingredienti necessari per la realizzazione degli snack e dei piatti pronti richiesti dal cliente. Individuare ed utilizzare gli strumenti e le attrezzature indicati per la realizzazione dei prodotti. Servire il prodotto, seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio. Consegnare il conto al cliente, in caso di servizio al tavolo, ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.

#### **Conoscenze minime:**

- Indicatori di qualità applicabili ai prodotti di caffetteria e snack (freschi e surgelati).
- Tecniche di preparazione di piatti freddi.
- Tecniche di preparazione piatti pronti surgelati/precotti.
- Tecniche di preparazione e ricettario di base relativo a snack ed appetizer (tramezzini, toast, sandwich, tartine, canapé, stuzzichini).
- Tecniche di preparazione dei prodotti di caffetteria (caffè, cappuccino, caffè freddo, cioccolata, tè, panna montata, spremute, frappé, frullato, centrifugato).
- Regole di galateo.

## ***UC 7 - Preparare e servire alcolici, super-alcolici, cocktail e long drink***

### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso:***

Preparare e servire alcolici, super-alcolici, cocktail e long drink secondo lo standard di qualità previsto.

#### ***Abilità:***

- REALIZZARE E SERVIRE COCKTAIL E LONG DRINK, SEGUENDO LE REGOLE DEL GALATEO E SECONDO LO STANDARD DI QUALITÀ PREVISTO DALL'ESERCIZIO Reperire gli ingredienti necessari per la realizzazione dei cocktail e long drink richiesti dal cliente. Individuare ed utilizzare gli strumenti e le attrezzature indicati per la realizzazione dei prodotti. Creare e decorare cocktail e long drink. Servire il prodotto, seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio. Consegnare il conto al cliente, in caso di servizio al tavolo, ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.
- SERVIRE ALCOLICI E SUPER-ALCOLICI, SEGUENDO LE REGOLE DI MESCITA E DEL GALATEO E SECONDO LO STANDARD DI QUALITÀ PREVISTO DALL'ESERCIZIO Individuare il prodotto richiesto, mescerlo secondo le modalità del caso e servirlo nel bicchiere adeguato. Servire il prodotto, seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio. Consegnare il conto al cliente, in caso di servizio al tavolo ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.
- SERVIRE I VINI SEGUENDO LE REGOLE DI MESCITA E DEL GALATEO E SECONDO LO STANDARD DI QUALITÀ PREVISTO DALL'ESERCIZIO Presentare, se richiesto, la carta dei vini. Applicare le tecniche e le regole della mescita, oltre alle norme del galateo, indispensabili per il corretto svolgimento del lavoro al banco ed ai tavoli.

#### ***Conoscenze minime:***

- Indicatori di qualità applicabili a cocktail e long drink.
- Abbinamenti bicchieri e bevande.
- Tecniche di miscelazione avanzata.
- Tecniche di degustazione del cocktail.
- Tecniche di spillatura della birra.
- Tecniche e le regole della mescita.
- Caratteristiche dei principali vini italiani ed internazionali
- Tecniche di preparazione dei classici "on the rocks", pre dinner, after dinner a tutte le ore.
- Tecniche di preparazione e ricettario di base relativo a cocktail e long drink.

## **UC 8 - Monitorare le scorte - bar e sala**

### **Inquadramento EQF: 3**

#### **Risultato generale atteso:**

Monitorare le scorte del materiale utilizzato in sala e definirne il fabbisogno.

#### **Abilità:**

- Presiedere alle operazioni di approvvigionamento.
  - Verificare la disponibilità in magazzino delle risorse destinate al servizio (tovagliati, stoviglie ed accessori).
  - Pianificare le attività di lavanderia e stireria dei tovagliati.
  - Verificare le scorte della cantina.
  - Compilare l'elenco (quantitativo/qualitativo) delle risorse mancanti in relazione alle necessità di sala utilizzando il modulo di ordinazione specifico.
  - Gestire, se richiesto, le operazioni connesse alla ricezione, al controllo e all'immagazzinamento delle merci per la ristorazione.

#### **Conoscenze minime:**

- Principali sistemi di immagazzinamento dei vini e criteri d'ordinamento.
- Tecniche e metodi di controllo dell'igiene del processo (diagrammi di flusso: ricevimento, stoccaggio, preparazione, cottura, conservazione a freddo e a caldo, riscaldamento, raffreddamento, etc.).
- Procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine; moduli ordinazione; etc.).
- Norme sull'etichettatura e marcatura dei prodotti.
- Principali sistemi di immagazzinamento delle merci e criteri d'ordinamento dei prodotti alimentari.



## **UC 9 - Definire le specifiche per l'organizzazione del bar e del bancone**

### **Inquadramento EQF: 3**

#### **Risultato generale atteso:**

Organizzare le risorse del bar funzionalmente alla realizzazione del servizio.

#### **Abilità:**

- ORGANIZZARE LE RISORSE DEL BAR Organizzare la disposizione delle bottiglie e dei prodotti del bar in modo funzionale alla realizzazione del servizio ed esteticamente gradevole. Individuare le attrezzature, le utensilerie ed il materiale occorrente per rendere veloce e precisa la lavorazione. Verificare lo stato di efficienza delle attrezzature. Effettuare piccole manutenzioni alle attrezzature di servizio.

#### **Conoscenze minime:**

- Terminologia tecnica di settore.
- Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili utilizzati al banco.
- Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili (ad es., mixing glass e shaker) utilizzati al banco.
- Caratteristiche e modalità di funzionamento delle attrezzature del bar (piccole attrezzature: mix, frullatore, passaverdura, centrifuga, etc; grandi attrezzature: macchina del caffè, banco dei freschi, celle frigorifere e relativi dispositivi di controllo
- Buone prassi per l'organizzazione del posto mobile di lavoro.

**Inquadramento EQF: 3**

**Risultato generale atteso:**

Sovrintendere al lavoro dei propri collaboratori, verificando la corretta esecuzione dei compiti assegnati e la qualità del servizio.

**Abilità:**

- Gestire i collaboratori assegnati:- Impartire direttive ai propri collaboratori per la realizzazione delle attività di riferimento.- Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi).- Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio svolto.- Valutare le prestazioni individuali e di gruppo, anche al fine della gestione strategica delle risorse professionali.

**Conoscenze minime:**

- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.
- Concetti di autonomia, responsabilità, leadership, delega, coordinamento, controllo, motivazione, valutazione delle prestazioni.
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo
- Gestione del tempo

## ***UC 11 - Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Ristorazione***

### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso:***

Garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie per il trattamento dei cibi e l'applicazione di metodi sanificazione, atti a garantire la salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso.

#### ***Abilità:***

- **LAVARE E RIPORRE LE ATTREZZATURE ED I CONTENITORI UTILIZZATI PER LA PREPARAZIONE DEI PIATTI** Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni. Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.
- **LAVARE E SANIFICARE L'AREA DI LAVORO** Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni. Utilizzare detergenti e detersivi adeguati. Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti. Monitorare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione.
- **GARANTIRE IL RISPETTO DELLE NORME IN MATERIA DI IGIENE DEGLI ALIMENTI** Identificare le principali tipologie di intossicazione alimentare ed individuarne le possibili cause e fonti di rischio e contaminazione. Applicare le procedure volte a garantire il rispetto delle condizioni igienico-sanitarie adeguate al trattamento ed alla manipolazione degli alimenti. Curare la propria igiene personale.

#### ***Conoscenze minime:***

- Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari .
- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione del piano di lavoro e delle attrezzature utilizzate in cucina.
- Sistemi e metodi di gestione dell'igiene del ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali; monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti.
- Principi di igiene e cura della persona.

## ***UC 12 - Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione***

### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso:***

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale.

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

#### ***Abilità:***

- Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario:
  - Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico e legato all'uso del gas.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

#### ***Conoscenze minime:***

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.

## ***UC 13 - Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive***

### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso:***

Valutare la qualità del servizio controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente.

#### ***Abilità:***

- Valutare la qualità del servizio erogato e del processo produttivo
  - Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa vigente in materia di servizi di ristorazione.
  - Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
  - Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
  - Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

#### ***Conoscenze minime:***

- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
- Principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.
- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi. Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.

# Truccatore artistico - make up artist

- **Denominazione del profilo:**

Truccatore artistico - make up artist

- **Definizione:**

Il Truccatore artistico (make up artist), opera in vari contesti nei settori dello spettacolo, della moda, della pubblicità e dell'arte, realizzando make up professionali in base alle esigenze del cliente/committente e allo specifico contesto in cui opera: sfilate di moda, set fotografici/cinematografici, teatro, danza, spettacoli dal vivo, etc.

- **Livello inquadramento EQF:**

3

- **Area professionale del repertorio regionale:**

Servizi culturali e di spettacolo - Produzione audiovisiva e dello spettacolo dal vivo

- **SEP (Settore economico-professionale):**

Servizi culturali e di spettacolo

- **Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:**

- ADA.22.02.22 - Realizzazione del trucco e dell'acconciatura di scena

- **Codice ISTAT CP 2011:**

- 5.4.1.1.0 - Maestri di arti e mestieri

- **Codice ISTAT ATECO 2007 :**

- R.90.02.01 - Noleggio con operatore di strutture ed attrezzature per manifestazioni e spettacoli
- R.90.02.09 - Altre attività di supporto alle rappresentazioni artistiche
- R.90.04.00 - Gestione di teatri, sale da concerto e altre strutture artistiche

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:**

Il truccatore artistico opera, generalmente come free lance, o per agenzie legate al mondo dello spettacolo, della moda o all'interno di esercizi commerciali dedicati alla fornitura di servizi di trucco artistico; la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Il truccatore artistico, è dotato di creatività e senso estetico. Egli opera con un buon livello di autonomia, coordinandosi, oltre che con il committente/cliente, con tutte le figure a diverso titolo impegnate nell'evento (sarti, parrucchieri, registi, fotografi, etc.). La situazione lavorativa richiede una forte mobilità e flessibilità, sia per quanto riguarda gli orari che per gli aspetti logistici.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione:**

L'esercizio della professione di truccatore artistico non richiede il possesso di una abilitazione. Il settore trucco è diviso in due settori distinti:

Il Trucco Artigiano: regolamentato dalla legge 1/90 e sue modificazioni e dalla legge sulla cosmetica L. 11 ottobre 1986, n. 713 e successive modificazioni .

Il Trucco Professionale per lo spettacolo: regolamentato dai vari contratti nazionali del settore (ma non esiste regolamentazione per il suo riconoscimento giuridico).

Nel primo caso il prodotto cosmetico (trucco) deve essere applicato -sull'utenza finale (cliente) dalla figura professionale dell'estetista o da figure similari identificate da apposite norme. Il secondo (Truccatore artistico -make up artist) è rivolto allo spettacolo (sfilate, set cinematografico, teatro, ecc.).

Pur non essendo richiesta una specifica abilitazione, il mercato del lavoro richiede di solito il possesso di una qualifica e/o esperienza professionale nel settore.

**Unità di competenza:**

<b>Macro processo</b>	<b>Unità di competenza</b>
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Gestire l'attività professionale di "Truccatore artistico - make up artist"
	UC 3 - Sviluppare l'offerta di servizi di trucco artistico
Gestire il sistema cliente	UC 4 - Gestire la relazione con il sistema cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 5 - Sviluppare il progetto di trucco artistico
	UC 6 - Realizzare interventi di trucco artistico
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - make up artist
	UC 8 - Lavorare in sicurezza
	UC 9 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio



## ***UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma***

### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso:***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

#### ***Abilità:***

- Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale:- verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato:- gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata- gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

#### ***Conoscenze minime:***

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.

## ***UC 2 - Gestire l'attività professionale di "Truccatore artistico - make up artist"***

### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso:***

Gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di truccatore estetico - make up artist

#### ***Abilità:***

- Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici, normativi, deontologici e organizzativi propri della prestazione professionale di truccatore artistico - make up artist. Conoscere e gestire gli adempimenti relativi all'esercizio della professione di truccatore artistico - make up artist. Utilizzare le conoscenze di base giuridico-economiche necessarie alla autotutela giuridica, fiscale e previdenziale relativa all'esercizio della professione, in coerenza con i principi deontologici. Definire una propria strategia di esercizio sostenibile della professione, a fronte delle possibilità derivanti da una visione imprenditiva. Conoscere ed applicare i codici deontologici - anche definiti dalle prassi - nell'esercizio della professione. Conoscere e comprendere caratteristiche dei contesti in cui si svolge la professione.

#### ***Conoscenze minime:***

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Responsabilità civile e penale legata all'esercizio della professione.
- Aspetti contrattualistici e fiscali - obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.
- Aspetti etici e deontologici.
- Aspetti previdenziali e valutazione della sostenibilità economica nel medio termine dell'esercizio della professione in forma esclusiva, mista, associativa di impresa.
- Il settore delle produzioni dello spettacolo (cinema, teatro, televisione), moda e arte e le figure professionali coinvolte.
- La differenza fra estetista truccatore e truccatore artistico.

### ***UC 3 - Sviluppare l'offerta di servizi di trucco artistico***

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso:***

Sviluppare l'offerta di servizi trucco artistico in coerenza con le tendenze dettate dalla moda, dalle innovazioni cosmetologiche ed estetiche e con i contesti artistici di riferimento e promuovere la propria attività.

#### ***Abilità:***

- Promuovere la propria offerta di servizi verso clienti reali o potenziali Individuare ed utilizzare modalità di presentazione e comunicazione in grado di raggiungere la clientela di riferimento. Realizzare un portfolio/book con le proprie proposte
- Analizzare il mercato potenziale di riferimento al fine di posizionare il servizio di trucco artistico Identificare le caratteristiche generali dei servizi di trucco artistico. Rilevare le tendenze e le innovazioni strumentali, cosmetologiche ed estetiche del settore. Analizzare il settore spettacolo, moda, eventi ed i potenziali segmenti verso cui offrire i propri servizi Definire le caratteristiche dell'offerta di servizi sulla base delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e del mercato potenziale o reale a cui rivolgere i propri servizi.

#### ***Conoscenze minime:***

- Canoni estetici correnti.
- I servizi di make up artist nei settori moda, scena, editoria (fotografico), eventi.
- Conoscenza delle diverse fonti informative utili ai fini della ricognizione delle tendenze e delle innovazioni del settore di riferimento (partecipazione a sfilate, riviste di settore, corsi di aggiornamento, etc.).
- Modalità di analisi del mercato verso cui rivolgere la propria offerta di servizi professionali di trucco artistico.
- Modalità e strumenti di promozione dell'offerta di servizi di trucco artistico (portfolio/book, canali di comunicazione, social media, etc.)

## ***UC 4 - Gestire la relazione con il sistema cliente***

### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso:***

Acquisire in fase di colloquio con il cliente/committente tutte le informazioni utili a comprenderne esigenze ed aspettative, adottando modalità di interazione e stili di comunicazione adeguati.

#### ***Abilità:***

- Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti al fine di comprenderne le aspettative ed a valorizzare il servizio offerto. Costruire relazioni di fiducia con il cliente, in modo tale che le proprie proposte risultino convincenti e vengano accolte con partecipazione. Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia e, in caso di eventi imprevisti e reclami, mantenere un atteggiamento caratterizzato da autocontrollo ed assunzione di responsabilità.

#### ***Conoscenze minime:***

- Elementi di comunicazione.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Principi e modalità di realizzazione dell'ascolto attivo.

## **UC 5 - Sviluppare il progetto di trucco artistico**

### **Inquadramento EQF: 3**

#### **Risultato generale atteso:**

Individuare e sviluppare il progetto di trucco artistico, in accordo con il cliente/committente, in funzione delle esigenze del contesto.

#### **Abilità:**

- Individuare lo stile e la tipologia di trucco da eseguire Ascoltare ed interpretare le esigenze del cliente/committente sulla base del progetto per cui attuare il trucco. Analizzare, in caso di spettacolo cinematografico, teatrale, o altra rappresentazione, il copione/soggetto, effettuando ricerche in merito a stili, storia e cultura, etc. Riconoscere i tratti distintivi di un viso (colore di occhi e capelli, forma del viso) e l'incidenza delle luci su fisionomia e colore.
- Sviluppare un progetto di trucco sulla base della commessa e delle esigenze artistiche rilevate Individuare tecniche, prodotti e strumenti rispondenti alle necessità rilevate e alle esigenze espresse dal cliente/committente. Elaborare graficamente l'ideazione del trucco producendo bozzetti e disegni, su indicazioni del regista, del costumista e del direttore della fotografia, etc. ed eventualmente, se richiesto, realizzare provini.

#### **Conoscenze minime:**

- Storia del costume
- Prodotti e strumenti professionali per il make up
- Elementi di disegno a mano libera
- Trucco nelle diverse epoche
- Teoria del trucco fotografico
- I piani del volto
- Teoria dei colori - luci e ombre
- Teoria del trucco moda e passerella
- Teoria del trucco di scena

## **UC 6 - Realizzare interventi di trucco artistico**

### **Inquadramento EQF: 3**

#### **Risultato generale atteso:**

Realizzare interventi di trucco artistico sulla base del progetto sviluppato e delle caratteristiche fisionomiche e dermatologiche del soggetto da trattare.

#### **Abilità:**

- Rilevare tutte le informazioni utili ad individuare la tipologia di trucco più indicato Individuare le caratteristiche fisionomiche salienti del soggetto da truccare (forma e dimensione dei tratti, colore di occhi e capelli, eventuali imperfezioni). Individuare il tipo cutaneo ed analizzare lo stato l'epidermide. Riconoscere eventuali inestetismi ed alterazioni a carico dell'epidermide e del tessuto sottocutaneo
- Scegliere e realizzare le tecniche, prodotti e strumenti rispondenti alle caratteristiche del soggetto da trattare ed alle esigenze del contesto Conoscere ed impiegare le modalità di applicazione del trucco (viso, bocca, occhi) al fine di correggere le imperfezioni e di rendere il viso luminoso ed armonioso. Scegliere in maniera adeguata i prodotti e gli strumenti basandosi sull'anatomia del viso, sulla tipologia di pelle e sull'obiettivo programmato dalla committenza. Eseguire correttamente varie tecniche di trucco: fotografico, moda e scenico. Effettuare il trucco sulla base delle distanze e dell'illuminazione (passerella, teatro, ecc). Effettuare operazioni di invecchiamento o variazione dei connotati. Adeguare la realizzazione del trucco a specificità fotografiche (foto, video, stampa, carta, ecc). Applicare inserimenti per la trasformazione del viso in base ad esigenze artistiche e di scena. Coordinarsi con le figure a diverso titolo impegnate nell'evento (sarti, parrucchieri, registi, fotografi, etc.) Applicare tecniche di strucco.

#### **Conoscenze minime:**

- Elementi di chimica e cosmetologia.
- Trucco degli occhi
- Trucco della bocca
- Base del trucco
- Trucco correttivo
- Studio del viso
- Elementi di dermatologia.
- Principi del chiaro scuro, ombre e luci
- Tecniche del trucco fotografico
- Tecniche del trucco di scena
- Tecniche del trucco moda e passerella
- Effetti speciali
- Trucco invisibile, trucco giorno e sera

## ***UC 7 - Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - make up artist***

### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso:***

Curare la pulizia degli ambienti di lavoro, la disinfezione e sterilizzazione degli strumenti e delle attrezzature in uso, utilizzando tecniche e prodotti adeguati a garantirne la salubrità.

#### ***Abilità:***

- Garantire il rispetto delle esigenze igienico - sanitarie inerenti all'attività di acconciatore. Identificare i principali vettori di agenti patogeni e non, ed individuare le modalità più opportune per impedire eventuali infezioni e contaminazioni (impiego di strumenti usa e getta, autoclave e stufa a secco, spray disinfettanti). Conoscere ed applicare correttamente le procedure volte a disinfettare e sterilizzare gli strumenti e le attrezzature in uso. Curare la propria igiene personale.
- Lavare e sanificare l'area di lavoro. Applicare sistemi e metodi di pulizia opportuni. Utilizzare detergenti e detersivi adeguati. Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti. Monitorare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione.

#### ***Conoscenze minime:***

- Normativa e regolamenti regionali (comprese disposizioni di ASL) in materia di igiene nell'ambito dei processi di estetica.
- Sistemi e metodi di gestione dell'igiene del ambiente di lavoro: pulizia dei locali, monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti.
- Strumenti per la sterilizzazione di oggetti.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti per la pulizia e la disinfezione di: ambiente di lavoro (locali, arredi e impianti), apparecchiature, attrezzature, strumenti e oggetti in genere utilizzati per le prestazioni.
- Principi di igiene e cura della persona.

## ***UC 8 - Lavorare in sicurezza***

### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso:***

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale. Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

#### ***Abilità:***

- Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali; Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico; Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti; Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

#### ***Conoscenze minime:***

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08. Fattori di rischio professionale ed ambientale e successive disposizioni integrative e correttive.



## **UC 9 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio**

### **Inquadramento EQF: 3**

#### **Risultato generale atteso:**

Valutare la qualità del proprio operato controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori e la conformità alle proprie procedure di qualità.

#### **Abilità:**

- Valutare la qualità del servizio erogato Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda; Percepire il grado di soddisfazione del cliente interno/esterno; Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento.

#### **Conoscenze minime:**

- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.