Elenco

PROFESSIONI NON REGOLAMENTATE

Regione Umbria

Approvate
con Determinazione Dirigenziale
di ARPAL Umbria n. 608 del 27.05.2021

Addetto alla cucina (aiuto cuoco)

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto alla cucina (aiuto cuoco)

- ***Definizione:***
  L'addetto alla cucina opera nel settore della ristorazione, rivolgendo in particolare la sua attività alla produzione delle basi e dei semilavorati ed al supporto dell’addetto qualificato nella preparazione dei piatti finiti. Gestisce, inoltre, la pulizia e la sanificazione delle attrezzature, lo stoccaggio e la conservazione delle materie prime.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  2

- ***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.23.01.03 - Preparazione degli alimenti e allestimento piatti

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Controllo delle materie prime
    - Preparazione preliminare delle materie prime
    - Conservazione di materie prime
    - Cottura degli alimenti (pietanze e dolci)
    - Preparazione dei semilavorati
    - Allestimento dei piatti
    - Decorazione di piatti e vassoi
    - Composizione artistica di piatti e vassoi
    - Controllo dello stato delle attrezzature di cucina
    - Cura dell'igiene dei luoghi, delle attrezzature e del materiale operativo
    - Applicazione delle procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti

- ***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 alla cucina opera all'interno di un'impresa di ristorazione di qualsiasi tipologia (ristorante, autonomo o annesso ad albergo o struttura extra-lberghiera; agriturismo; pizzeria; fast-food; tavola calda; rosticceria e gastronomia con cibi da asporto; cucina di supporto a servizi di catering; ospedale e altre strutture socio-sanitarie che offrano ospitalità e/o degenza; mensa,etc.). Nelle località turistiche l'addetto alla cucina può essere impiegato 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, in particolare per i ristoranti annessi alle strutture ricettive nei luoghi di villeggiatura. Gli orari di lavoro possono prevedere un impegno prolungato nel corso dell'intera giornata.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia, il mercato del lavoro richiede di solito il possesso di una qualifica, ottenuta attraverso frequenza di un corso di istruzione e formazione professionale di durata biennale/triennale, oppure derivante da un percorso di apprendistato o da esperienza professionale nel settore. L'usuale percorso professionale dell'addetto alla cucina prevede l'acquisizione di esperienza in diversi ristoranti di livello medio-alto (in Italia ed all'estero) nonché la frequenza di corsi di aggiornamento e specializzazione ovvero di percorsi finalizzati al conseguimento della qualifica professionale di Addetto qualificato alla cucina del Repertorio regionale dei profili professionali della Regione Umbria. Dopo aver fatto buona prova del funzionamento dei diversi reparti della cucina per un periodo che solitamente dura 2/3 anni, il commis può divenire chef de partie scegliendo di dedicarsi ad un particolare ambito dell'arte culinaria.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di addetto alla cucina
	UC 3 - Operare nel settore della ristorazione
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Preparare e conservare semilavorati – cucina
	UC 5 - Realizzare preparazioni gastronomiche semplici
	UC 6 - Assistere e collaborare alla preparazione dei piatti
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Allestire il posto di lavoro – Addetto alla cucina
	UC 8 - Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Ristorazione
	UC 9 - Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione
	UC 10 - 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 alla cucina

Inquadramento EQF: 2

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di addetto alla cucina.

Abilità:

- DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI ADDETTO ALLA CUCINA 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.
- CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI ADDETTO ALLA CUCINA Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore della ristorazione (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio. Conoscere e comprendere i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti tra se e gli altri membri della brigata. Conoscere e comprendere i possibili percorsi di sviluppo professionale accessibili all'addetto alla cucina.

Conoscenze minime:

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- La brigata di cucina: ruoli, attività e responsabilità.

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 - Preparare e conservare semilavorati – cucina

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Preparare e conservare i semilavorati in modo che siano adatti ad essere utilizzati nella preparazione dei piatti ed alla loro successiva commercializzazione.

Abilità:

- PREPARARE LE CARNI, ANCHE CONSERVATE CON TECNICHE DEL FREDDO, IN MODO CHE SIANO ADATTE AD ESSERE UTILIZZATE NELLA PREPARAZIONE DEI PIATTI COMPLESSI ED ALLA LORO SUCCESSIVA COMMERCIALIZZAZIONE. Scegliere le carni in qualità e quantità adatta alla realizzazione dei piatti in programma. Utilizzare appositi strumenti ed utensili al fine di rendere le carni adatte ai successivi trattamenti.
- PREPARARE VEGETALI CRUDI, ANCHE CONSERVATI CON TECNICHE DEL FREDDO, IN MODO CHE SIANO ADATTI AD ESSERE UTILIZZATI NELLA PREPARAZIONE DEI PIATTI. Scegliere i vegetali in qualità e quantità adatta alla realizzazione dei piatti in programma. Mondare, pelare, tagliare e cuocere i vegetali.
- CONSERVARE MATERIE PRIME E SEMILAVORATI IN VISTA DEL LORO SUCCESSIVO IMPIEGO PER LA PREPARAZIONE DI PIATTI FINITI. Applicare sistemi e metodi di conservazione di alimenti crudi e semilavorati.
- PREPARARE SALSE E CONDIMENTI IN MODO CHE SIANO ADATTI AD ESSERE UTILIZZATI NELLA PREPARAZIONE DEI PIATTI. Scegliere le materie prime in qualità e quantità adatta alla preparazione di salse e condimenti da utilizzare per realizzare i piatti in programma. Preparare salse e condimenti applicando le tecniche di cottura del caso ed utilizzando appositi recipienti ed utensili.
- PREPARARE IMPASTI DOLCI E SALATI IN MODO CHE SIANO ADATTI AD ESSERE UTILIZZATI NELLA PREPARAZIONE DEI PIATTI. Scegliere le materie prime in qualità e quantità adatta alla preparazione degli impasti scelti per realizzare i piatti in programma. Preparare impasti dolci e salati applicando le tecniche di lavorazione del caso ed utilizzando appositi recipienti ed utensili.
- PREPARARE I PRODOTTI ITTICI, ANCHE CONSERVATI CON TECNICHE DEL FREDDO, IN MODO CHE SIANO ADATTI AD ESSERE UTILIZZATI NELLA PREPARAZIONE DEI PIATTI COMPLESSI ED ALLA LORO SUCCESSIVA COMMERCIALIZZAZIONE. Scegliere i prodotti ittici in qualità e quantità adatta alla realizzazione dei piatti in programma. Utilizzare appositi utensili e tecniche al fine di rendere i prodotti ittici adatti ai successivi trattamenti.

Conoscenze minime:

- Elementi di merceologia di settore: vegetali (cereali, legumi, verdura); carni (rosse, bianche, cacciagione); prodotti ittici; impasti (all'uovo, sfoglia, frolla, brisé, impasti di uova, pasta per il pane e la pizza); salse e condimenti; caratteristiche o
- Tecniche di cottura della salsa.
- Tecniche di manipolazione e trattamento di vegetali crudi, carni crude, prodotti ittici crudi (operazione di marinatura e/o messa in salamoia)
- Tecniche di sezionatura delle carni, pulitura e spurgo dei prodotti ittici crudi, sfilettatura dei pesci.
- Procedura, tecniche e strumenti di amalgama ed impasto degli ingredienti; lavorazione della pasta laminata o trafilata; taglio della pasta.

- Metodi di controllo, rischi ed errori frequenti.
- Elementi di chimica (implicazioni chimico-fisiche nella formazione degli impasti; parametri tecnologici; maturazione dell'impasto).
- Indicatori della bontà e qualità dei vegetali, carni, prodotti ittici, salse/condimenti, impasti
- Fasi del processo di conservazione.
- Caratteristiche e tipologie di metodi di conservazione (tecniche e strumenti).
- Ricettario di base relativo a salse e condimenti.

UC 5 - Realizzare preparazioni gastronomiche semplici

Inquadramento EQF: 2

Risultato generale atteso:
Elaborare, sulla base delle caratteristiche del prodotto da realizzare e delle tecniche da applicare, preparazioni gastronomiche semplici.

Abilità:

- SCEGLIERE GLI INGREDIENTI (MATERIE PRIME E SEMILAVORATI) IN QUALITÀ E QUANTITÀ ADATTA ALLA PREPARAZIONE DI PIATTI SEMPLICI Identificare, mediante l'ausilio di schede tecniche, gli ingredienti (materie prime e semilavorati) più indicati per realizzare i piatti in programma. Selezionare le materie prime ed i semilavorati valutandone la qualità. Prelevare le materie prime ed i semilavorati in un quantitativo sufficiente alla realizzazione dei piatti in programma.
- PREPARARE PIATTI SEMPLICI APPLICANDO LE TECNICHE DI COTTURA DEL CASO ED UTILIZZANDO APPOSITI RECIPIENTI ED UTENSILI Unire (a caldo/freddo) gli ingredienti, utilizzando le tecniche e gli strumenti del caso, secondo la successione indicata dalla ricetta. Cuocere gli ingredienti, separatamente o insieme così come previsto dalla ricetta, utilizzando le tecniche di cottura più indicate, nel rispetto dei tempi e delle temperature opportune. Realizzare eventuali interventi correttivi, su indicazione del cuoco, qualora il livello di qualità riscontrato non fosse all'altezza di quanto previsto.

Conoscenze minime:

- Procedure e tecniche di cottura per la preparazione di piatti semplici.
- Elementi di merceologia alimentare: il riso, la pasta, brodi e minestre, il formaggio, le uova.
- Elementi di scienza dell'alimentazione.
- Ricettario di base: antipasti caldi e freddi; primi piatti; secondi piatti a base di carne; secondi piatti a base di prodotti ittici; pietanze varie a base di uova e/o formaggi.

UC 6 - Assistere e collaborare alla preparazione dei piatti

Inquadramento EQF: 2

Risultato generale atteso:
Assistere e collaborare alla preparazione dei piatti, realizzando le operazioni di supporto richieste dal cuoco.

Abilità:

- SVOLGERE ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALL'INTERNO DELLA BRIGATA DI CUCINA, NEL RISPETTO DEI PARAMETRI STABILITI Realizzare operazioni semplici su richiesta del cuoco durante il processo di preparazione dei piatti, nei tempi stabiliti e secondo modalità operative adeguate. Comprendere anticipatamente le necessità del cuoco e realizzare le opportune operazioni di supporto, sulla scorta di conoscenze pregresse in materia di gastronomia. Partecipare al miglioramento della qualità durante tutto il processo. Lavorare in gruppo.

Conoscenze minime:

- Indicatori di qualità applicabili al processo di elaborazione dei piatti.
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo.

UC 7 - Allestire il posto di lavoro – Addetto alla cucina

Inquadramento EQF: 2

Risultato generale atteso:
Allestire il posto mobile di lavoro secondo quanto richiesto dal cuoco ed in modo funzionale alla realizzazione delle ricette.

Abilità:

- ALLESTIRE IL POSTO MOBILE CON ATTREZZATURE E STRUMENTI Individuare e posizionare le attrezzature, le utensilerie ed il materiale occorrente per rendere veloce e precisa la lavorazione degli ingredienti. Prelevare i condimenti e gli ingredienti di base necessari alla realizzazione dei piatti.

Conoscenze minime:

- Terminologia tecnica di cucina.
- Caratteristiche e modalità di funzionamento di attrezzature da cucina e dei relativi dispositivi di controllo e sicurezza.
- Buone prassi per l'organizzazione del posto mobile di lavoro.
- Tecnologie di funzionamento di forni, fornelli, griglie e dei relativi dispositivi di controllo e sicurezza.
- Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili da cucina.

UC 8 - 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 le 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 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:

- 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 9 - 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 10 - 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.
- Princìpi 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.

Addetto qualificato al confezionamento – capi abbigliamento/maglieria

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato al confezionamento – capi abbigliamento/maglieria

- ***Definizione:***
  L'Addetto qualificato al confezionamento, opera nell'ambito del settore tessile industriale – produzione capi di abbigliamento e maglieria - realizza le operazioni di cucitura dei pezzi per l'assemblaggio del capo e le rifiniture del capo stesso, dall'applicazione degli accessori (occhielli, bottoni, cerniere, fibbie, ...) alla realizzazione dei dettagli (scolli, ricami, ...). Se richiesto, si occupa infine di stirare e piegare i capi finiti.
  L' Addetto è in grado di leggere i disegni tecnici dei modelli, di utilizzare gli strumenti e i macchinari preposti alle operazioni di rifinitura e confezionamento e di eseguire il controllo della rispondenza rispetto ai parametri definiti.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Tessile, abbigliamento, calzaturiero e sistema moda - Produzione di prodotti di abbigliamento e per la casa

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Tessile, abbigliamento, calzaturiero e sistema moda

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.05.02.06 - Cucitura e rifinitura dei prodotti di abbigliamento e per la casa

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Attrezzaggio della macchina o dell'impianto automatizzato (es. caricamento spoline, infilatura degli aghi, programmazione del punto, ecc.) per il confezionamento di prodotti di abbigliamento/casa
    - Controllo e rimpiazzamento del consumo dei materiale della macchina o dell'impianto automatizzato per la produzione dei prodotti di abbigliamento/casa
    - Cucitura a macchina dei prodotti di abbigliamento/casa selezionando le tipologie dei punti sulla base delle caratteriste del tessuto/pellame/telo maglia e della tipologia di cucitura da realizzare
    - Giuntura per saldatura e incollaggio di tessuti/pellame/telo maglia e parti di componenti dei prodotti di abbigliamento/casa
    - Inserimento etichette taglia e composizione del materiale di prodotti di abbigliamento/casa
    - Occhiellatura e oraltura dei capi
    - Fissaggio del materiale "interfodera" al tessuto/pellame/telo maglia del capo.
    - Ricamo e ornamento del tessuto/pelle/telo maglia a mano, o con macchine da cucire o caricando i dati sugli impianti automatizzati
    - Rifinitura del capo (es. trapuntatura, attaccatura di bottoni o automatici, applicazioni di

perline e paillettes, ecc.)

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 6.5.3.3.3 - Confezionatori di capi di abbigliamento

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - C.13.92.10 - Confezionamento di biancheria da letto, da tavola e per l'arredamento
  - C.14.11.00 - Confezione di abbigliamento in pelle e similpelle
  - C.14.12.00 - Confezione di camici, divise ed altri indumenti da lavoro
  - C.14.13.10 - Confezione in serie di abbigliamento esterno
  - C.14.14.00 - Confezione di camicie, T-shirt, corsetteria e altra biancheria intima
  - C.14.19.10 - Confezioni varie e accessori per l'abbigliamento
  - C.14.19.29 - Confezioni di abbigliamento sportivo o di altri indumenti particolari
  - C.14.39.00 - Fabbricazione di pullover, cardigan ed altri articoli simili a maglia
  - C.32.99.11 - Fabbricazione di articoli di vestiario ignifughi e protettivi di sicurezza

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'Addetto qualificato al confezionamento opera in aziende industriali di produzione di capi di abbigliamento, incluso il settore della maglieria. Nell’ambito delle aziende di produzione di maglieria di alta qualità, l’addetto al confezionamento, non si occupa del processo di assemblaggio del capo, in quanto l’attività è svolta da una figura specifica, il Rimagliatore, che ha competenze su un processo con caratteristiche proprie. L’addetto opera a valle del processo produttivo occupandosi delle attività finali del processo stesso.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia, il mercato del lavoro richiede di solito il possesso di una qualifica o di esperienza professionale nel settore.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di Addetto al confezionamento – capi abbigliamento/maglieria
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Approntare materiali, strumentazione e macchinari per le operazioni di cucitura e di finitura del capo
	UC 4 - Effettuare le operazioni di confezionamento
	UC 5 - Effettuare le finiture del capo di abbigliamento – maglieria
Gestire i fattori produttivi	UC 6 - Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – tessile e abbigliamento
	UC 7 - Lavorare in sicurezza - laboratorio tessile
	UC 8 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

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 al confezionamento – capi abbigliamento/maglieria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri della prestazione professionale nel settore della produzione dei capi di abbigliamento, maglieria e biancheria per la casa

Abilità:

- Analizzare il settore delle lavorazioni tessili, le sue relazioni con altri settori ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano Conoscere e comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore di riferimento e le sue relazioni con altri settori in una logica di filiera. Conoscere e comprendere i principali processi produttivi che caratterizzano il settore in esame, nonché gli ambiti di intervento e le attività di riferimento delle diverse professionalità ivi operanti. Saper situare la propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo in oggetto. Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore di riferimento.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche e peculiarità del settore delle lavorazioni tessili (processi produttivi, prodotti, tecnologia, materiali e proprietà) e sue principali tendenze evolutive.
- Le figure professionali del settore delle lavorazioni tessili e della maglieria.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.

UC 3 - Approntare materiali, strumentazione e macchinari per le operazioni di cucitura e di finitura del capo

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Prendere in carico le risorse necessarie alle operazioni di cucitura e finitura del capo, verificandone la conformità alle disposizioni recepite ed eseguire le operazioni preliminari alla lavorazione.

Abilità:

- Realizzare operazioni preliminari al processo di produzione. Selezionare il materiale necessario alle operazioni di cucitura e/o di finitura; Prendere in carico la macchina ed attrezzarla, verificarne il funzionamento, segnalare eventuali anomalie.
- Essere in grado di leggere ed interpretare un disegno tecnico nella sua complessità e nei suoi particolari. Riconoscere il significato di rappresentazioni grafiche redatte secondo i principi standard del disegno tecnico; Leggere ed interpretare il disegno tecnico; Reperire le necessarie indicazioni per realizzare quanto richiesto in produzione

Conoscenze minime:

- Meccanismi, parametri di funzionamento e impostazioni delle principali macchine per cuciture (giunture e saldature) e finiture (macchine per occhielli, macchine finto ricamo, macchine cucitrici, ...).
- Sistemi di misura.
- Classificazione delle fibre tessili e principali caratteristiche tecniche/merceologiche.
- Convenzioni grafiche relative ai diversi campi applicativi.
- Fondamenti del disegno tecnico relativo al settore tessile.

UC 4 - Effettuare le operazioni di confezionamento

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Effettuare le operazioni necessarie per l'assemblaggio dei pezzi componenti il modello del capo da realizzare, a partire dai disegni.

Abilità:

- Realizzare operazioni di confezionamento Leggere e interpretare il disegno; Impostare i parametri e i comandi in relazione alle lavorazioni da eseguire e alla tipologia di macchina da utilizzare; Applicare le principali tecniche di cucitura ai diversi tipi di materiale tessile

Conoscenze minime:

- Macchine per cucire.
- Tecniche di cucitura
- Procedure e tecniche di controllo.
- Strumenti e tecniche di confezionamento.
- Tecniche e modalità di lettura ed interpretazione del disegno.
- Procedure di realizzazione di modelli a partire dai cartamodelli.

UC 5 - Effettuare le finiture del capo di abbigliamento – maglieria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Provvedere alla corretta realizzazione delle finiture previste dalla scheda tecnica del capo di maglieria

Abilità:

- Realizzare occhielli, ricami e altri dettagli stilistici sul capo di maglieria Predisporre la macchina e realizzare scolli e altri dettagli stilistici; Predisporre la macchina e realizzare occhielli; Predisporre la macchina e realizzare ricami; Curare la finitura delle lavorazioni: cucire bottoni, cerniere, applicare etichette informative.

Conoscenze minime:

- Modalità di verifica della rispondenza rispetto a parametri definiti.
- Tecniche di cucito.
- Caratteristiche e normativa etichettatura dei capi di abbigliamento.
- Tecniche di esecuzione per applicazione bottoni e cerniere.
- Tecniche di lavorazione per la realizzazione del finto ricamo.
- Tecniche di lavorazione per la produzione di occhielli.

UC 6 - Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – tessile e abbigliamento

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Coordinarsi con altre risorse professionali interne ed esterne, coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione dell'attività in oggetto.

Abilità:

- Coordinarsi con le altre risorse professionali sul luogo di lavoro Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro. Interagire con il proprio responsabile e con le altre figure di riferimento presenti sul luogo di lavoro in modo da agevolare lo scambio di informazioni. Coordinare il proprio lavoro con quello delle altre risorse professionali presenti e favorire, in caso di controversie di vario genere, il superamento delle stesse e la prosecuzione delle attività.

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 7 - Lavorare in sicurezza - laboratorio tessile

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 int

UC 8 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore e la conformità alle procedure di qualità interne all'azienda.

Abilità:

- Valutare la qualità dei manufatti prodotti Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda. Controllare il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore. Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento

Conoscenze minime:

- Modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto.
- Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo.

Addetto qualificato al controllo del servizio di ristorazione collettiva

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato al controllo del servizio di ristorazione collettiva

- ***Definizione:***
  L'addetto qualificato al controllo del servizio di ristorazione collettiva opera all'interno di mense (aziendali, scolastiche, universitarie, militari, ospedaliere e simili, istituzionali, etc.) e cucine centralizzate, con funzioni di controllo sul processo di produzione ed erogazione dei pasti, dall'ingresso delle materie prime, alla lavorazione e trasformazione, fino alla distribuzione del piatto pronto.

- ***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.23.01.06 - Confezionamento di pietanze nella ristorazione senza somministrazione

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Sporzionamento dei cibi nei contenitori
    - Predisposizione degli alimenti nei macchinari per il confezionamento
    - Controllo dello stato delle attrezzature per il confezionamento
    - Applicazione delle procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari
    - Cura dell'igiene dei luoghi, delle attrezzature e del materiale operativo

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 5.2.2.2.3 - Addetti al banco nei servizi di ristorazione

- ***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 controllo del servizio di ristorazione collettiva svolge la propria attività con un discreto livello di autonomia operativa, nell'ambito ed in applicazione delle direttive generali ricevute e degli obblighi di legge, realizzando verifiche sul processo di produzione dei pasti a partire dal piano di controllo in vigore. Nello svolgimento del proprio lavoro, l'addetto qualificato si relaziona con l'ispettore mensa, il responsabile della mensa, il dietista/nutrizionista, la commissione controllo mensa e gli addetti mensa. Gli orari di lavoro prevedono generalmente un impegno diurno, che coincide con gli orari di apertura delle mense. La professione di Addetto qualificato al controllo del servizio di ristorazione collettiva è esercitata in forma dipendente, per conto di imprese di ristorazione collettiva, ovvero aziende/soggetti pubblici che usufruiscono dei servizi di mensa.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione non richiede il possesso di specifica abilitazione.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare professioni ispettive nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Verificare le condizioni igieniche della struttura - mensa
	UC 4 - Verificare la qualità degli alimenti ed il processo produzione dei pasti
Gestire i fattori produttivi	UC 5 - Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva

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 professioni ispettive nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Esercitare professioni ispettive nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva, tenendo presenti le caratteristiche e la normativa di settore.

Abilità:

- CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DEL SETTORE CON RIFERIMENTO AL SISTEMA IN CUI È PRESTATA L'ATTIVITÀ PROFESSIONALE Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore della ristorazione collettiva ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano. Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore di riferimento, nonché i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti.
- GESTIRE GLI ADEMPIMENTI PROPRI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI ISPETTORE MENSA ED ADDETTO QUALIFICATO AL CONTROLLO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE COLLETTIVA. Conoscere, comprendere ed applicare gli adempimenti necessari a pianificare e realizzare attività di controllo dei servizi di ristorazione collettiva (aspetti normativi, deontologici, organizzativi). Utilizzare i principali programmi di elaborazione testi per la predisposizione di report di verifica.

Conoscenze minime:

- L'impianto di ristorazione: cucina tradizionale evoluta, centro di produzione, pasti cucina satellite.
- Principali software per l'elaborazione di testi.
- Gli esercizi ristorativi: forme e tipologie di servizio.
- Tipologie, caratteristiche e modelli organizzative della ristorazione collettiva.
- Tipologie, caratteristiche e modelli organizzative della ristorazione programmata
- CCNL di riferimento.
- Principali ruoli e funzioni di un'impresa di ristorazione collettiva.

UC 3 - Verificare le condizioni igieniche della struttura - mensa

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Attestare le condizioni di pulizia ed igiene degli ambienti di lavoro, delle attrezzature e degli strumenti in uso, nonché il rispetto delle norme di igiene personale da parte del personale di servizio.

Abilità:

- VERIFICARE IL RISPETTO DELLE NORME IGIENICO-SANITARIE NELLE ATTIVITÀ DI SANIFICAZIONE DEGLI AMBIENTI DI LAVORO (SALE DA PRANZO, CUCINE, SPOGLIATOI E SERVIZI) Verificare l'attuazione del piano di pulizia, al fine di garantire le salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso. Verificare il rispetto delle norme di igiene personale da parte del personale di servizio. Verificare l'applicazione delle direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti. Verificare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione.

Conoscenze minime:

- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) – Sanificazione.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari.
- Il piano di pulizia.
- Tipologie e caratteristiche di detersivi e detergenti.
- Sistemi e metodi di sanificazione di: superfici (pavimenti e muri); attrezzature di cucina; frigoriferi; ambienti di lavoro (cucina, dispensa, spogliatoi e servizi); aule e refettori.
- Obblighi normativi in materia di igiene del personale.
- Misure e strumenti per il controllo degli infestanti.
- Direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.

UC 4 - Verificare la qualità degli alimenti ed il processo produzione dei pasti

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Attestare lo stato di conservazione degli alimenti ed il rispetto della normativa igienico-sanitaria durante il processo di produzione dei pasti.

Abilità:

- VERIFICARE LE CONDIZIONI DEGLI ALIMENTI UTILIZZATI NEL PROCESSO DI PRODUZIONE DEI PASTI Verificare che gli alimenti presenti in magazzino/frigorifero siano integri e conservati correttamente. Verificare che gli alimenti siano trasportati e conservati secondo le modalità previste dalla normativa vigente in materia.
- VERIFICARE IL RISPETTO DELLE NORME IGIENICO-SANITARIE NEL PROCESSO DI PREPARAZIONE DEI PASTI Verificare che durante il processo di preparazione dei pasti vengano rispettate tutte le prescrizioni igienico-sanitarie in vigore al fine di minimizzare il rischio di inquinamento degli alimenti.

Conoscenze minime:

- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) – monitoraggio punti critici.
- La contaminazione chimico-fisica durante il trasporto, la lavorazione e la conservazione degli alimenti.
- Sistemi e metodi di trasporto degli alimenti.
- Sistemi e metodi di conservazione degli alimenti: magazzino; frigorifero; congelatore.
- I prodotti congelati e surgelati.
- Elementi di merceologia di settore: vegetali; carni; prodotti ittici; uova, latte e derivati.
- Tecniche di trasformazione degli alimenti.

UC 5 - Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (ristorazione collettiva).

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 per la prevenzione del rischio elettrico. 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 in

Addetto qualificato al controllo qualità dei capi di maglieria - Rammendatore

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato al controllo qualità dei capi di maglieria - Rammendatore

- ***Definizione:***
  L'Addetto qualificato al controllo qualità capi di maglieria opera nella fase finale del processo di produzione dei capi di maglieria: effettua il controllo finale sulla qualità della produzione del capo e procede all'eliminazione delle eventuali imperfezioni attraverso la tecnica artigianale del rammendo.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Tessile, abbigliamento, calzaturiero e sistema moda - Produzione di prodotti di abbigliamento e per la casa

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Tessile, abbigliamento, calzaturiero e sistema moda

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.05.02.08 - Stiratura e controllo capi di abbigliamento e per la casa

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Individuazione e segnalazione di eventuali difetti/difformità del capo rispetto alle specifiche tecniche previste
    - Attivazione delle procedure previste per i capi non conformi
    - Stiratura del capo o delle partite dei tessuti/pellami/teli maglia sgualciti mantenendo la forma dei componenti cuciti
    - Conferimento della forma tridimensionale alle superficie piane dei tessuti/pellame/telo maglia sfruttando l'elastacità delle fibre
    - Smacchiature dei capi di macchie o sporco derivati dalla lavorazione
    - Apprettatura delle singole componenti del capo (es. collo, polsini, ecc.)

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 7.2.6.3.0 - Operai addetti a macchinari industriali per confezioni di abbigliamento in stoffa e assimilati

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - C.13.92.10 - Confezionamento di biancheria da letto, da tavola e per l'arredamento
  - C.14.11.00 - Confezione di abbigliamento in pelle e similpelle
  - C.14.12.00 - Confezione di camici, divise ed altri indumenti da lavoro

- C.14.13.10 - Confezione in serie di abbigliamento esterno
- C.14.14.00 - Confezione di camicie, T-shirt, corsetteria e altra biancheria intima
- C.14.19.10 - Confezioni varie e accessori per l'abbigliamento
- C.14.19.29 - Confezioni di abbigliamento sportivo o di altri indumenti particolari
- C.14.39.00 - Fabbricazione di pullover, cardigan ed altri articoli simili a maglia
- C.32.99.11 - Fabbricazione di articoli di vestiario ignifughi e protettivi di sicurezza

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L’addetto qualificato al controllo qualità dei capi di maglieria opera generalmente in aziende di produzione di capi di maglieria di “alta qualità”, che utilizzano soprattutto le lavorazioni a “maglia calata”. L’addetto opera a valle delle figure che si occupano della conduzione dei telai e dell’assemblaggio del capo e a monte delle figure che si occupano del lavaggio, stiro, confezionamento e stoccaggio in magazzino.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia, il mercato del lavoro richiede di solito il possesso di una qualifica o di esperienza professionale nel settore.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare le professioni nel settore della produzione dei capi di maglieria
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Verificare la qualità del capo di maglieria finito
	UC 4 - Eliminare anomalie e difettosità del capo di maglieria
Gestire i fattori produttivi	UC 5 - Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – tessile e abbigliamento
	UC 6 - Lavorare in sicurezza - laboratorio maglieria
	UC 7 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

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 le professioni nel settore della produzione dei capi di maglieria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri della prestazione professionale nel settore della produzione dei capi di maglieria.

Abilità:

- Analizzare il settore delle lavorazioni tessili e maglieria, le sue relazioni con altri settori ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano Conoscere e comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore di riferimento e le sue relazioni con altri settori in una logica di filiera. Conoscere e comprendere i principali processi produttivi che caratterizzano il settore in esame, nonché gli ambiti di intervento e le attività di riferimento delle diverse professionalità ivi operanti. Saper situare la propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo in oggetto. Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore di riferimento
- Definire le condizioni della propria prestazione professionale 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.

Conoscenze minime:

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Le figure professionali del settore delle lavorazioni tessili e della maglieria.
- Caratteristiche e peculiarità del settore delle lavorazioni tessili (processi produttivi, prodotti, tecnologia, materiali e proprietà) e sue principali tendenze evolutive.

UC 3 - Verificare la qualità del capo di maglieria finito

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Provvedere al controllo della qualità del capo di maglieria finito, rintracciando eventuali difetti o anomalie.

Abilità:

- Applicare sistemi di verifica del rispetto degli standard di qualità stabiliti per individuare anomalie e difetti e segnalare gli stessi Controllare la correttezza dell'esecuzione delle cuciture effettuate. Effettuare un controllo tattile del pezzo cucito volto a rilevare difetti e imperfezioni. Sistemare il capo di maglieria su manichini luminosi e procedere al controllo visivo per evidenziare anomalie (buchi e altri imperfezioni). Segnalare attraverso “bollini” eventuali imperfezioni nei capi realizzati

Conoscenze minime:

- Principali difettosità e loro localizzazione
- Modalità di verifica della rispondenza rispetto a parametri di produzione e qualità definiti

UC 4 - Eliminare anomalie e difettosità del capo di maglieria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Garantire la qualità del capo di maglieria, eliminando anomalie e difettosità attraverso la tecnica artigianale del rammendo.

Abilità:

- Effettuare il rammendo Circoscrivere l'area del rammendo e preparare l'intervento tagliando le parti rotte e sfilando le maglie difettose. Applicare la tecnica del rammendo su maglia: rammendo su fili verticali e rammendo su fili orizzontali. Applicare la tecnica del rammendo su tessuto (nel caso di intarsi in tessuto applicati al capo di maglieria): ricostruzione con il filo della trama e dell'ordito.

Conoscenze minime:

- Tecniche di rammendo su tessuto
- Tecniche di rammendo su maglia.
- Classificazione delle fibre tessili e principali caratteristiche tecniche/merceologiche.

UC 5 - Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – tessile e abbigliamento

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Coordinarsi con altre risorse professionali interne ed esterne, coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione dell'attività in oggetto.

Abilità:

- Coordinarsi con le altre risorse professionali sul luogo di lavoro Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro. Interagire con il proprio responsabile e con le altre figure di riferimento presenti sul luogo di lavoro in modo da agevolare lo scambio di informazioni. Coordinare il proprio lavoro con quello delle altre risorse professionali presenti e favorire, in caso di controversie di vario genere, il superamento delle stesse e la prosecuzione delle attività.

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 6 - Lavorare in sicurezza - laboratorio maglieria

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 stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale. Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico. 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 in

UC 7 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore e la conformità alle procedure di qualità interne all'azienda.

Abilità:

- Valutare la qualità dei manufatti prodotti Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda. Controllare il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore. Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento

Conoscenze minime:

- Modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto.
- Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo.

Addetto qualificato al front office

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato al front office

- ***Definizione:***
  L'addetto qualificato al front office opera nel settore delle servizi ricettivi, dove si occupa di eseguire e coordinare le attività connesse alla gestione delle prenotazioni, degli arrivi/partenze e dell'accoglienza e della cura del cliente durante la permanenza presso la struttura. L'addetto qualificato al front office si occupa, inoltre, di svolgere funzioni amministrativo-contabili, di vigilanza e controllo e, se la struttura dispone di sale per convegni e congressi, si occupa anche del servizio prenotazioni di questi spazi.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Servizi turistici - Servizi di ricettività

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

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.23.02.02 - Ricevimento e assistenza del cliente

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Acquisizione delle prenotazioni
    - Gestione dell'accoglienza del cliente (check-in)
    - Illustrazione dei servizi dell'albergo e turistici
    - Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero
    - Gestione del congedo del cliente (check-out)
    - Rilevamento della customer satisfaction
    - Gestione delle richieste del cliente e degli eventuali imprevisti
    - Custodia di beni

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - I.55.10.00 - Alberghi
  - I.55.20.10 - Villaggi turistici
  - I.55.20.20 - Ostelli della gioventù
  - I.55.20.30 - Rifugi di montagna
  - I.55.20.40 - Colonie marine e montane
  - I.55.20.51 - Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and

breakfast, residence
- I.55.20.52 - Attività di alloggio connesse alle aziende agricole
- I.55.30.00 - Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte
- I.55.90.20 - Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero
- I.56.10.11 - Ristorazione con somministrazione
- 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 front office opera all'interno di strutture ricettive di qualsiasi tipologia (albergo, campeggio, villaggio turistico, etc.) e svolge la sua attività esclusivamente come lavoratore dipendente, attenendosi alle indicazioni generali fornite dalla direzione ed interagendo con gli altri operatori della struttura. L'addetto qualificato al front office lavora nella hall della struttura ricettiva, presso il bancone della portineria; il suo carico di lavoro è maggiore durante i giorni festivi e pre-festivi e nei periodi di alta stagione,gli orari di lavoro prevedono un impegno diurno, articolato su turni. Nelle località turistiche l'addetto qualificato al front office può essere impiegato in modo stagionale.

- ***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 richiede di solito la conoscenza di almeno due lingue straniere ed il possesso di 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 un'esperienza professionale nel settore.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di receptionist
	UC 3 - Operare nel settore turistico - ricettivo
Gestire il sistema cliente	UC 4 - Gestire la relazione, in lingua italiana ed in lingua straniera, con i clienti della struttura ricettiva - receptionist
Produrre beni/Erogare servizi	UC 5 - Gestire le prenotazioni
	UC 6 - Gestire gli arrivi e le partenze – ricezione alberghiera
	UC 7 - Realizzare le attività di assistenza al cliente
Gestire i fattori produttivi	UC 8 - Gestire l'amministrazione alberghiera
	UC 9 - Pianificare il proprio lavoro e coordinarsi con le altre risorse professionali della struttura ricettiva - receptionist
	UC 10 - Gestire la sicurezza e garantire la vigilanza della struttura ricettiva
	UC 11 - 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 receptionist

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di receptionist.

Abilità:

- DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI RECEPTIONIST 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.
- CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI RECEPTIONIST Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore della ricezione (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio.

Conoscenze minime:

- Il personale delle strutture ricettive: ruoli, attività e responsabilità.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.

UC 3 - Operare nel settore turistico - ricettivo

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore turistico-ricettivo ed i possibili contesti di inserimento lavorativo.

Abilità:

- ANALIZZARE IL SETTORE TURISTICO-RICETTIVO, LE SUE CARATTERISTICHE E LE RELAZIONI CON GLI ALTRI SETTORI O AREE Individuare le diverse tipologie e formule di ricettività 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 turistico-ricettivo. Posizionare l'offerta ricettiva nell'ambito della più generale offerta di servizi turistici del sistema in cui è prestata l'attività professionale.

Conoscenze minime:

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

UC 4 - Gestire la relazione, in lingua italiana ed in lingua straniera, con i clienti della struttura ricettiva - receptionist

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Informare e consigliare i clienti, adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative.

Abilità:

- COMUNICARE CON LE DIVERSE TIPOLOGIE DI CLIENTI Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di descrivere e valorizzare il servizio offerto, in forma orale (in presenza o a telefono) e scritta (redazione preventivi, e-mail, etc.). Consigliare ed informare i clienti, in modo chiaro e completo, al fine di soddisfare le loro aspettative. Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia. Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e reclami.
- COMUNICARE IN INGLESE CON LE DIVERSE TIPOLOGIE DI CLIENTI Comunicare oralmente, in presenza o a telefono, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B2 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue. Redigere preventivi ed offerte commerciali, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B2 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.
- COMUNICARE IN UNA TERZA LINGUA STRANIERA CON LE DIVERSE TIPOLOGIE DI CLIENTI Comunicare oralmente, in presenza o a telefono, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B2 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue. Redigere preventivi ed offerte commerciali, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B2 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.

Conoscenze minime:

- Competenza linguistica al livello B2, inclusi i termini tecnici di settore, per una terza lingua straniera (francese/ tedesco/spagnolo).
- Competenza linguistica al livello B2, inclusi i termini tecnici di settore, per la lingua inglese.
- Modelli teorici di comunicazione.
- Princìpi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di cliente.

UC 5 - Gestire le prenotazioni

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Ascoltare le richieste dei clienti, fornire le informazioni richieste, verificare la disponibilità ricettiva e, se possibile, effettuare la prenotazione.

Abilità:

- GESTIRE LE PRENOTAZIONI IN MODO TALE DA OTTIMIZZARE L'OCCUPAZIONE DELLE CAMERE E DEGLI SPAZI RICETTIVI Acquisire le informazioni necessarie a determinare la disponibilità delle camere sia dal punto di vista del numero che del tipo. Acquisire le informazioni necessarie a determinare la disponibilità degli spazi congressuali, ove presenti.
- ACCOGLIERE E REGISTRARE LE PRENOTAZIONI Ascoltare le richieste del cliente e fornire indicazioni in merito alle caratteristiche dell'offerta (disponibilità, prezzo, modalità di conferma della prenotazione, etc.). Registrare la prenotazione, tenendo conto delle eventuali convenzioni aziendali ed offerte promozionali, utilizzando i supporti in uso (cartacei/elettronici). Gestire la waiting-list.
- GESTIRE LE PRENOTAZIONI CON LE AGENZIE DI VIAGGIO Gestire le prenotazioni con le agenzie di viaggio in relazioni alla tipologia pattuita (garantita, opzionata).
- GESTIRE LE PRENOTAZIONI DEGLI SPAZI DESTINATI A CONVEGNI E CONGRESSI Gestire le prenotazioni delle sale verificando la presenza e la funzionalità delle attrezzature necessarie.

Conoscenze minime:

- Internet e posta elettronica.
- Tecniche di yeld management.
- Legislazione in materia di accoglienza alberghiera (disposizioni in materia di tutela della privacy, Legge 31 dicembre 1996, n. 675).
- Elementi di informatica a supporto delle operazioni di gestione delle prenotazioni.
- Principali software applicativi (windows, excel).
- Tipologie e caratteristiche di convenzioni con imprese.
- Tipologie e caratteristiche di convenzioni con agenzie di viaggio.
- Tipologie e caratteristiche di prenotazioni.

UC 6 - Gestire gli arrivi e le partenze – ricezione alberghiera

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Accogliere e registrare il cliente, assegnandogli, quando possibile una sistemazione confacente alle sue esigenze. Congedare il cliente effettuando la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dallo stesso e previste dall'es

Abilità:

- ACCOGLIERE IL CLIENTE IN ARRIVO Espletare l'iter di registrazione del cliente, utilizzando supporti informatici. Assegnare la camera, avendo cura, se possibile, di soddisfare le richieste espresse dal cliente. Trasmettere le informazioni circa l'arrivo del cliente alle risorse interne interessate (ad es., responsabile servizio ai piani). Avviare la procedura di apertura del conto (passaggio da prenotazione garantita a prenotazione registrata, allo scopo di garantire l'avvio dell'addebito). Fornire informazioni generali in merito al funzionamento della struttura ricettiva (orari e servizi offerti). Individuazione e raccolta dei dati statistici da trasmettere agli enti locali di riferimento.
- CONGEDARE IL CLIENTE IN PARTENZA Espletare l'iter di check-out del cliente, utilizzando supporti informatici. Consegnare il conto al cliente (comprensivo di extra e consumazioni) ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio. Effettuare la compilazione e l'emissione di ricevute e fatture.

Conoscenze minime:

- Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture.
- Elementi di informatica a supporto delle operazioni di gestione arrivi/partenze.
- Documentazione in uso nel front-office (libri arrivi/partenze, libro questura, schede notificazione).
- Tipologie di forme di pagamento e prenotazione, loro caratteristiche e relative procedure.
- Gestione delle procedure di check-in (verifica validità e registrazione documento di identità, compilazione scheda informativa per Pubblica Sicurezza, etc.) e check-out.

UC 7 - Realizzare le attività di assistenza al cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Fornire assistenza al cliente durante il soggiorno, fornendogli informazioni, gestendo le eventuali reclami e realizzando servizi di vario tipo.

Abilità:

- FORNIRE INFORMAZIONI AL CLIENTE Fornire informazioni su richiesta del cliente in merito alle caratteristiche del territorio ed ai servizi offerti (trasporti, ubicazione esercizi e strutture sanitarie, etc.). Fornire informazioni su richiesta del cliente in merito alle opportunità di ricreative culturali, sportive, escursionistiche e offerte dal territorio, tenendo conto delle sue caratteristiche ed aspettative.
- FORNIRE SERVIZI EXTRA Fornire su richiesta del cliente servizi accessori offerti dalla struttura ricettiva (custodia valori, sveglia, etc.). Fornire su richiesta del cliente servizi extra di vario tipo finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva (prenotazione trasporti; prenotazione biglietti per ingressi a musei, teatri, etc.).
- GESTIRE I RECLAMI ADOTTANDO UN COMPORTAMENTO IMPRONTATO ALLA CORTESIA ED ALLA DISCREZIONE Ascoltare ed accogliere i reclami con discrezione e cortesia. Prendere provvedimenti che mirino a sanare l'inconveniente in modo tempestivo ed a tutelare la rispettabilità della struttura ricettiva nel rispetto del regolamento interno e della normativa vigenti.

Conoscenze minime:

- Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.
- Strumenti e tecniche di negoziazione e gestione del conflitto.
- Conoscenze di base in merito alle caratteristiche del territorio (ubicazione di opere d'arte, monumenti, beni archeologici; parchi naturali; artigianato ed enogastronomia; etc.).

UC 8 - Gestire l'amministrazione alberghiera

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Gestire gli aspetti amministrativi ordinari a supporto della gestione economica della struttura ricettiva.

Abilità:

- EFFETTUARE GESTIONE AMMINISTRATIVA ORDINARIA 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 applicativi specifici. Applicare la normativa fiscale relativa al settore alberghiero. Applicare la procedura di gestione delle caparre confirmatorie. Applicare le regole per il calcolo dei cambi. Effettuare la registrazione dell'incasso o del sospeso (ivi compresi i sospesi dei pagamenti relativi ai soggiorni di clienti inviati da agenzia).
- GESTIRE IL RITARDO NEL PAGAMENTO DEI SOSPESI Monitorare i ritardi nel pagamento dei sospesi e sollecitare il cliente in caso di mancato pagamento. Effettuare la registrazione del pagamento del sospeso.
- GESTIRE LA PROCEDURE DELLE COMMISSIONI PER LE AGENZIE Comunicare all'agenzia le informazioni relative al soggiorno dei clienti inviati. Emettere fattura all'agenzia. Controllare e registrare la fattura emessa dall'agenzia (relativa alla commissione). Inviare il pagamento della commissione tramite le modalità concordate.

Conoscenze minime:

- Principali software di contabilità.
- Modalità di archiviazione dei documenti contabili.
- Modalità di registrazione di prima nota di documenti contabili.
- Tipologia di libri (libro cassa, registro corrispettivi, registro prima nota, registro delle caparre) e documenti contabili e loro caratteristiche.
- Elementi di legislazione tributaria e fiscale.
- Procedura di gestione delle caparre confirmatorie, dei sospesi e delle commissioni per le agenzie.

UC 9 - Pianificare il proprio lavoro e coordinarsi con le altre risorse professionali della struttura ricettiva - receptionist

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Sovrintendere al lavoro delle risorse assegnate (ad es., operatori di ricevimento e facchino), se presenti, e coordinarsi con i propri colleghi (ad es., portiere di notte, addetti ai piani, maître, etc.) nell'ambito delle operazioni finalizzate alla buona

Abilità:

- GESTIRE I COLLABORATORI ASSEGNATI Impartire direttive ai propri collaboratori per lo svolgimento delle operazioni di reception. 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 erogato.
- COORDINARSI CON LE ALTRE RISORSE PROFESSIONALI OPERATIVE NELLA STRUTTURA RICETTIVA Prendere le consegne dal Portiere di notte e/o altri Addetti alla reception, ad inizio turno, per avere sotto controllo la disponibilità delle camere e poter pianificare correttamente i nuovi arrivi. Interagire con il Responsabile del servizio ai piani trasmettendogli informazioni ed indicazioni sulla scorta delle presenze registrate. Coordinarsi con il Responsabile servizi di ristorazione per l'eventuale fornitura di buffet/rinfreschi, laddove vi sia la presenza di sale congressi. Comunicare alle risorse interessate eventuali cambiamenti effettuati/da effettuare (ad es., cambio camera) a seguito di reclami o richieste presentati dal cliente.

Conoscenze minime:

- 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.
- 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.

UC 10 - Gestire la sicurezza e garantire la vigilanza della struttura ricettiva

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Gestire la sicurezza e garantire la vigilanza della struttura ricettiva, adottando un comportamento conforme alle indicazioni normative vigenti ed alle procedure operative interne, contattando, in caso di necessità, le Autorità locali competenti.

Abilità:

- PREVENIRE E RIDURRE IL RISCHIO PROFESSIONALE, AMBIENTALE E DEL CLIENTE Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale, ambientale e del cliente. Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico. Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi. Coordinarsi con il Responsabile della sicurezza al fine di favorire l'incolumità di clienti e colleghi. Avvisare tempestivamente la Pubblica sicurezza in caso di necessità.
- GARANTIRE LA VIGILANZA DELLA STRUTTURA RICETTIVA AL FINE DI EVITARE, PER QUANTO POSSIBILE, FURTI E DANNEGGIAMENTI Vigilare sulla struttura ricettiva identificando coloro che accedono alla stessa e consentendo l'accesso agli spazi interni solo alle persone autorizzate. Prestare la massima attenzione a circostanze insolite ed informare in caso di necessità le autorità competenti. Conoscere ed utilizzare gli strumenti ed i mezzi per la gestione della vigilanza (telecamere a circuito chiuso, sistemi di allarme, etc.)

Conoscenze minime:

- Strumenti ed i mezzi per la gestione della vigilanza.
- Normativa relativa a sicurezza sul lavoro e antinfortunistica - T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.

UC 11 - 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.
- Princìpi 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.

Addetto qualificato al magazzino (magazziniere)

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato al magazzino (magazziniere)

- ***Definizione:***
  L'Addetto qualificato al magazzino (magazziniere) si occupa di realizzare le operazioni connesse alla movimentazione in entrata/uscita delle merci dal magazzino ed al loro stoccaggio, applicando le procedure operative vigenti presso la struttura e rispettando le indicazioni in vigore in materia di sicurezza, igiene e qualità.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Trasporti e logistica - Logistica, spedizioni e trasporto su gomma

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Trasporti e logistica

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.11.01.18 - Gestione attività di magazzino

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Realizzazione controlli fisici degli stocks
    - Gestione dei sistemi automatici di allocazione merce e magazzino
    - Gestione servizi di consolidamento carichi, confezionamento e scomposizione carichi in colli destinati a clienti diversi e viceversa
    - Trattamenti conservativi della merce (in base alle tipologie merceologiche)
    - Registrazione movimento merci
    - Aggiornamento dei piani di ricevimento e spedizione merci
    - Etichettatura colli
    - Controllo su tempi e procedure di esecuzione delle operazioni di magazzino
    - Verifica disponibilità, rintracciabilità e stato delle merci (localizzazione, livello giacenze e scorte, ecc.)

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 3.3.4.1.0 - Spedizionieri e tecnici dell'organizzazione commerciale

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - H.52.10.10 - Magazzini di custodia e deposito per conto terzi
  - H.52.10.20 - Magazzini frigoriferi per conto terzi
  - H.52.24.40 - Movimento merci relativo ad altri trasporti terrestri

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'Addetto qualificato al magazzino può operare in tutti i contesti industriali e commerciali ove sia richiesto l'immagazzinamento delle merci, sia nei depositi di singole imprese, sia in spazi dedicati allo stoccaggio conto terzi, sia in piattaforme di distribuzione. Il magazziniere opera con un limitato grado di autonomia, eseguendo compiti piuttosto standardizzati; la sua attività si svolge in forma dipendente, lungo tutto l'arco dell'anno e gli orari di lavoro possono prevedere un impegno sia diurno che notturno.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare le professioni del settore logistico
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Movimentare e stoccare le merci
Gestire i fattori produttivi	UC 4 - Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro
	UC 5 - Manutenere i mezzi in uso – magazzino
	UC 6 - Lavorare in sicurezza in magazzino
	UC 7 - 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 - Esercitare le professioni del settore logistico

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri delle professioni del settore logistico.

Abilità:

- CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DEL SETTORE CON RIFERIMENTO AL SISTEMA IN CUI È PRESTATA L'ATTIVITÀ PROFESSIONALE Individuare le diverse tipologie di servizi di deposito ed immagazzinamento a partire da: caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di clientela, normativa applicabile. Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo e contesto che interessa il servizio in oggetto nell'ambito dei principali settori di riferimento (industria e commercio). Conoscere e comprendere le caratteristiche delle diverse figure professionali operanti nel settore della logistica (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), nonché i rapporti di coordinamento esistenti.
- DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE NEL SETTORE LOGISTICO 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.

Conoscenze minime:

- Le figure professionali del settore logistico: ruoli, attività e responsabilità.
- Tipologia di scorte e loro modalità di classificazione e codificazione.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al servizi di deposito ed immagazzinamento.
- Elementi di logistica.
- Tipologie di magazzino e principali sistemi di immagazzinamento.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.

UC 3 - Movimentare e stoccare le merci

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare le operazioni connesse alla ricezione, allo stoccaggio ed alla spedizione delle merci in entrata ed in uscita dal magazzino.

Abilità:

- RICEVERE LE MERCI IN ENTRATA APPLICANDO LE PROCEDURE OPERATIVE IN USO Verificare le condizioni di trasporto/arrivo delle merci nonché la corrispondenza quantitativa e qualitativa di quanto ricevuto. Verificare la regolarità della documentazione di accompagnamento, la presenza e l'integrità degli elementi identificativi e dei dispositivi di sicurezza previsti sui prodotti. Tracciare il flusso delle merci in entrata, registrando i dati relativi agli ingressi anche mediante di supporti informatici dedicati.
- STOCCARE LE MERCI IN MAGAZZINO, IN RISPETTANDO LE INDICAZIONI DEL PIANO DI IMMAGAZZINAMENTO ED APPLICANDO LE PROCEDURE OPERATIVE IN USO Rendere operativo il piano di lavoro in vigore ed in caso di imprevisti ed irregolarità tali da comprometterne la messa in pratica contattare il proprio responsabile. Riporre le merci negli spazi ritenuti più idonei al loro stoccaggio, secondo il metodo di immagazzinamento in vigore ed utilizzando i mezzi e le attrezzature del caso.
- PREDISPORRE LE MERCI PER LA SPEDIZIONE APPLICANDO LE PROCEDURE OPERATIVE IN USO Prelevare le merci in quantità e qualità conforme a quanto indicato nel buono d'ordine, rispettando i criteri di rotazione degli stock in vigore e tracciando i prelievi anche mediante di supporti informatici dedicati. Scegliere i materiali ed i supporti più adatti a realizzare imballaggi adeguati a preservare l'integrità delle merci in uscita durante il trasporto. Garantire che le unità di carico siano posizionate sul vettore ed assicurate ai sostegni in modo che durante il trasporto non subiscano danneggiamenti ed il carico risulti equilibrato e stabile.

Conoscenze minime:

- Tecniche, metodi di controllo ed indicatori di qualità di materie prime e prodotti finiti food/non food.
- Tipologie di merci, relative specifiche di stoccaggio, imballaggio, trasporto e loro criteri d'ordinamento e di identificazione.
- Tipologie di veicoli industriali di trasporto (pesi, dimensioni, caratteristiche e specificità del cassone, etc.).
- Sistemi ed attrezzature di imballaggio e pallettizzazione per le spedizioni commerciali.
- Cenni alla normativa vigente in materia sul trasporto e deposito di derrate alimentari: principi base del sistema H.A.C.C.P. (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni.
- 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).
- Cenni alla normativa vigente in materia di trasporto e deposito di merci pericolose.

UC 4 - 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 5 - Manutenere i mezzi in uso – magazzino

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Garantire il buon funzionamento dei mezzi in uso e l'integrità delle strutture del magazzino.

Abilità:

- GESTIRE LA MANUTENZIONE DEI MEZZI IN USO E DELLE STRUTTURE DEL MAGAZZINO Verificare lo stato dei mezzi in uso al fine di prevenire fenomeni di usura e mal utilizzo. Verificare lo stato delle strutture (scaffalature, porta-pallets, ripiani, mensole) e delle dotazioni del magazzino (pallets) al fine di prevenire fenomeni di usura e rottura. Mantenere i mezzi, strutture e dotazioni in uso in buono stato, sottoponendoli ad interventi di manutenzione ordinaria e supportare i manutentori in occasione di manutenzioni straordinarie. Ordinare/mantenere ordinata l'area di lavoro, riponendo attrezzature negli spazi appositi.

Conoscenze minime:

- Modalità e strumenti per la realizzazione della manutenzione ordinaria di: mezzi per stoccaggio e movimentazione delle merci; strutture portanti e dotazioni del magazzino (scaffalature, porta-pallets, ripiani, mensole, pallets).
- Tipologie di macchine per stoccaggio e movimentazione delle merci (carrelli elevatori, muletti, elevatrici, etc.) e loro modalità di funzionamento.

UC 6 - Lavorare in sicurezza in magazzino

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (magazzino).

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, in particolare per quel che riguarda le modalità di carico dei mezzi per la mobilitazione delle merci. Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico. 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 in

UC 7 - 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.

Addetto qualificato al restauro di manufatti lignei

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato al restauro di manufatti lignei

- ***Definizione:***
  L'Addetto qualificato al restauro di manufatti lignei, specializzato nel restauro di arredi e strutture lignee, compie interventi volti al restauro e alla manutenzione conservativa dei manufatti, nel rispetto della loro collocazione storica, a partire dalla pulitura fino al consolidamento, la ricostruzione di parti mancanti e la finitura (lucidatura e verniciatura). Interviene anche sulla doratura e laccatura delle opere lignee e, se necessario, utilizza le tecniche di lavorazione del legno (ebanisteria e intarsio).

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Legno e arredo - Fabbricazione di mobili artigianale e in serie, restauro e tapprezzeria

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Legno e arredo

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.03.02.06 - Restauro e riparazione di mobili e articoli in legno

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Analisi del mobile e del manufatto e proposta di intervento
    - Ricerca del materiale più consono per l'operazione di restauro (venatura, tipologia, colore)
    - Esecuzione delle operazioni di smontaggio di parti o del mobile
    - Realizzazione delle fasi di riparazione con interventi sostitutivi e/o integrativi
    - Integrazione e ripristino della ferramenta
    - Rimontaggio del prodotto
    - Finitura del prodotto (spazzolatura, lucidatura, ceratura, ecc.)
    - Attuazione delle procedure di consolidamento
    - Controllo funzionale del prodotto

  - ADA.03.02.07 - Intarsiatura di manufatti in legno

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Progettazione e disegno del manufatto
    - Realizzazione di modelli e prototipi (in gesso, plastilina, argilla o altri materiali sintetici)
    - Realizzazione di ricerche dei materiali e delle attrezzature più idonee
    - Realizzazione delle tracce per la modellizzazione direttamente sul legno
    - Esecuzione di tagli grossolani per la realizzazione del profilo del manufatto da ottenere
    - Esecuzione della scolpitura e degli intarsi
    - Applicazione degli elementi decorativi
    - Esecuzione delle diverse fasi di finitura (levigatura, verniciatura, laccatura, patinatura,

lucidatura, ecc.)

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 6.3.3.1.2 - Incisori e intarsiatori su legno

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - C.16.29.40 - Laboratori di corniciai
  - C.31.09.40 - Fabbricazione di parti e accessori di mobili
  - C.33.19.04 - Riparazioni di altri prodotti in legno nca
  - S.95.24.01 - Riparazione di mobili e di oggetti di arredamento

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'addetto qualificato al restauro di manufatti lignei può esercitare la professione come autonomo, in qualità di titolare d'impresa artigiana o come lavoratore dipendente. Opera prevalentemente presso imprese o laboratori artigianali. L'attività richiede una buona manualità. Come lavoratore in proprio interviene con autonomia decisionale in ambito di committenza privata in tutto il processo lavorativo, dalla predisposizione delle fasi operative fino alla valutazione finale del risultato.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia, il mercato del lavoro richiede di solito il possesso di una qualifica o un’esperienza professionale nel settore. L’addetto qualificato al restauro di manufatti lignei non interviene su beni culturali sottoposti alle disposizioni di tutela del codice, intervento per il quale è necessaria una specifica abilitazione. Il profilo professionale abilitato a tali interventi è il “Tecnico del restauro di beni culturali”, abilitazione regolata dall’Accordo approvato il 25 luglio 2012 in sede di Conferenza Stato Regioni ai sensi dell'art. 2 del D.M. 86/2009.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di addetto qualificato al restauro dei manufatti lignei
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Gestire la relazione e la comunicazione con il cliente/committente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Analizzare il manufatto ligneo e progettare l'intervento di restauro
	UC 5 - Effettuare il restauro
	UC 6 - Eseguire le finiture e le decorazioni del manufatto ligneo da restaurare
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Manutenere e curare la postazione di lavoro – lavorazioni del legno
	UC 8 - Lavorare in sicurezza - lavorazioni del legno
	UC 9 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

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 restauro dei manufatti lignei

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri della prestazione professionale addetto qualificato al restauro dei manufatti lignei. Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore del restauro.

Abilità:

- Definire le condizioni della prestazione professionale di assistente di direzione – affari generali 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.
- Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di assistente di direzione – affari generali Conoscere e comprendere le caratteristiche di un'impresa e dei diversi ruoli professionali ivi operanti (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione alle relazioni con il proprio. Conoscere e comprendere l'evoluzione del lavoro in ambito segretariale/amministrativo/organizzativo. Conoscere e comprendere, sotto il profilo giuridico amministrativo le questioni di interesse aziendale e le sue articolazioni organizzative.

Conoscenze minime:

- Tipologie di prodotti lignei d'arredo e loro destinazione d'uso nei diversi periodi storici
- Elementi di storia dell'arte dei manufatti lignei.
- Caratteristiche e peculiarità del settore del restauro dei manufatti lignei del legno e sue principali tendenze evolutive.
- Le figure professionali del settore delle lavorazioni del legno.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.

UC 3 - Gestire la relazione e la comunicazione con il cliente/committente

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Gestire la relazione e la comunicazione con il cliente/committente a partire dall'acquisizione in fase di primo incontro di tutte le informazioni utili a comprenderne esigenze ed aspettative fino alla consegna del prodotto finito, 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 e 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:

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

UC 4 - Analizzare il manufatto ligneo e progettare l'intervento di restauro

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Analizzare il mobile o il manufatto per verificarne lo stato di conservazione e valutare la tipologia di intervento restaurativo da effettuare, pianificare e organizzare le diverse fasi di intervento, scegliere il materiale da utilizzare e presentare il progetto di restauro.

Abilità:

- Progettare l'intervento
  - progettare l'intervento eventualmente elaborando semplici disegni e presentarlo.
- Pianificare le fasi di lavoro e selezionare i materiali da impiegare, sulla base del restauro da effettuare:
  - definire tempi, materiali e risorse da impiegare.
  - riconoscere e individuare le essenze e i derivati del legno in funzione delle lavorazioni da effettuare e selezionare il materiale ligneo da utilizzare,
  - riconoscere e individuare le eventuali vernici, lacche, impregnanti, sostanze metalliche (oro, bronzo, etc.) da utilizzare.
- Analizzare lo stato di conservazione del manufatto da restaurare ed effettuare la diagnosi:
  - Analizzare il mobile o il manufatto ligneo e verificarne lo stato di conservazione;
  - identificare forme e volumi del manufatto;
  - riconoscere i particolari costruttivi del manufatto;
  - datare ed individuare lo stile del manufatto;
  - effettuare eventuali analisi chimiche del manufatto;
  - individuare la tipologia di intervento restaurativo da effettuare sulla base dei problemi/danni rilevati.

Conoscenze minime:

- Elementi di pianificazione di un'attività.
- Fondamenti del disegno tecnico e a mano libera.
- Metalli e materie per la finitura, doratura e decorazione.
- Proprietà tecnologiche, fisiche e meccaniche dei diversi tipi di legno.
- Tipologie di materiali lignei, tipi di essenze e loro caratteristiche, derivati lignei.
- Principali patologie del legno e fattori di deterioramento di un mobile o manufatto ligneo. (principali agenti di biodegradazioni e meccanismi di degradazione, principi di entomologia del legno e dei principali insetti lignicoli).
- Metodi di datazione e inquadramento storico.
- Principali tecniche di diagnosi, prevenzione e cura del legno.
- Metodi di esecuzione delle analisi chimiche.
- Metodi di indagine sullo stato di conservazione di un manufatto ligneo.

UC 5 - Effettuare il restauro

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Effettuare tutte le lavorazioni necessarie alla realizzazione delle operazioni di restauro del mobile o del manufatto ligneo.

Abilità:

- Realizzare operazioni preliminari al processo di restauro:
  - Predisporre al corretto utilizzo prodotti e materiali da impiegare;
  - eseguire le operazioni di smontaggio di parti o dell'intero manufatto.
- Eseguire correttamente le operazioni di restauro:
  - realizzare interventi di sverniciatura e pulitura;
  - effettuare le attività di riparazione con interventi sostitutivi e/o integrativi (p.e. riparare cassetti e ante, fessurazioni; realizzare interventi sull'impiallacciatura, sulle deformazioni; realizzare interventi antitarlo etc.);
  - integrare e ripristinare ferramenta;
  - rimontare il mobile o manufatto.

Conoscenze minime:

- Tecniche di montaggio e smontaggio mobili.
- Modalità e tecniche di taglio dei materiali.
- Caratteristiche e funzioni dei principali macchinari e utensili per la lavorazione ed il restauro di manufatti in legno.
- Tecniche esecutive di restauro ligneo (consolidamento, integrazione parti mancanti, etc.).
- Tecniche antitarlo.
- Tecniche di sverniciatura e pulitura.

UC 6 - Eseguire le finiture e le decorazioni del manufatto ligneo da restaurare

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Effettuare le operazioni di finitura e realizzare decorazioni del manufatto ligneo in accordo allo stile del manufatto e alle specifiche tecniche di progettazione dell'intervento di restauro.

Abilità:

- Eseguire correttamente le operazioni di finitura e decorazione dei manufatti lignei:
  - eseguire le necessarie rifiniture dei manufatti lignei, quali lucidatura, laccatura, verniciatura, smaltatura, doratura, etc.,
  - analizzare il risultato finale dell'operazione,
  - elaborare ed archiviare dati e immagini dell’intervento.

Conoscenze minime:

- Modalità di archiviazione.
- Tecniche di elaborazione delle immagini.
- Redazione di una relazione tecnica.
- Principali tecniche e modalità di rifinitura dei manufatti lignei (lucidatura a cera e a gommalacca, decorazioni a pastiglia, utilizzo della lacca, pittura, smalti, dorature a foglia d'oro, etc.).

UC 7 - Manutenere e curare la postazione di lavoro – lavorazioni del legno

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Mantenere pulita ed ordinata la propria postazione di lavoro e garantire la funzionalità delle attrezzature in uso, applicando metodi di pulizia e manutenzione adeguati.

Abilità:

- Manutenere i macchinari in uso Mantenere i macchinari e le attrezzature in uso in buono stato, sottoponendoli ad interventi di manutenzione ordinaria (ad es., lubrificazione, serraglio viti, etc.) e supportare i manutentori nelle operazioni di manutenzione preventiva e straordinaria. Controllare il livello di usura e di idoneità residua degli utensili. Controllare lo stato di usura di particolari meccanici la cui sostituzione non comporti il blocco della produzione. Verificare, a seguito della sostituzione di particolari meccanici usurati, il ripristino delle funzioni della macchina utensile.
- Mantenere pulita l'area di lavoro Applicare sistemi e metodi di pulizia opportuni. Utilizzare detergenti e detersivi adeguati. Ordinare l'area di lavoro, riponendo attrezzature negli spazi appositi. Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti pericolos

Conoscenze minime:

- Applicazioni della normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi.
- Metodi, strumenti e prodotti per la pulizia della postazione di lavoro.
- Modalità e strumenti per la realizzazione della manutenzione ordinaria delle macchine.

UC 8 - Lavorare in sicurezza - lavorazioni del legno

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 in

UC 9 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore e la conformità alle procedure di qualità interne all'azienda.

Abilità:

- Valutare la qualità dei manufatti prodotti Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda. Controllare il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore. Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento

Conoscenze minime:

- Modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto.
- Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo.

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

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Conservazione e stoccaggio di materie prime e prodotti alimentari
    - Gestione dell'approvvigionamento dei prodotti da bar
    - Preparazione di cocktail e long drink
    - Preparazione di prodotti di caffetteria
    - Preparazione e allestimento di piatti semplici caldi e freddi
    - Servizio al bancone e/o ai tavoli di snack e bevande
    - Pulizia e sanificazione degli ambienti delle attrezzature da bar
    - Controllo dello stato delle attrezzature da bar
    - Applicazione delle procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari

- ***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:

Macro processo	Unità di competenza
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 - Riordino degli spazi e degli ambienti per la ristorazione
	UC 9 - Definire le specifiche per l'organizzazione del bar e del bancone
	UC 10 - Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione
	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 dinks 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.
- Princìpi 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 - Riordino degli spazi e degli ambienti per la ristorazione

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Effettuare il riordino e la pulizia della sala e degli ambienti della ristorazione tenendo conto delle indicazioni impartite dal direttore di sala.

Abilità:

- Eseguire le operazioni di riordino della sala a fine evento:
  – Riordinare la sala e le aree di lavoro connesse e gli equipaggiamenti secondo le indicazioni del direttore di sala.
  – Selezionare tovagliati utilizzati da portare in lavanderia
  – Riposizionare tovagliati e stoviglie puliti negli appositi contenitori.

Conoscenze minime:

- Tecniche di gestione e sistemazione di tovagliati e stoviglie
- Tecniche di riordino della sala e degli ambienti di ristorazione

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.

UC 10 - Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (esercizi ricettivi).

Abilità:

- Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario:
  – Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale e ambientale.
  – 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 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 le 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 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:

- 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.
- Princìpi 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.

Addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani

- ***Definizione:***
  L'Addetto qualificato al servizio in sala e ai piani opera nel settore della ristorazione, si occupa di allestire la sala secondo le scelte e le direttive del locale in cui lavora e nelle sale di maggiore dimensione, normalmente, ha il compito di servire un certo numero di tavoli. Accoglie il cliente, lo consiglia nella scelta dei piatti e delle bevande, 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.23.01.07 - Coordinamento delle attività di sala

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Accoglienza clienti
    - Coordinamento del servizio ai tavoli di cibi e bevande
    - Gestione delle prenotazioni nei servizi di ristorazione
    - Illustrazione delll'offerta gastronomica e della carta delle bevande
    - Raccolta delle richieste dei clienti nei servizi di ristorazione

  - ADA.23.01.08 - Allestimento sala e servizi ai tavoli

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Registrazione delle richieste nei servizi di ristorazione
    - Predisposizione degli ordinativi
    - Servizio ai tavoli di cibi e bevande
    - Allestimento sale e vetrine
    - Pulizia e riassetto della sala

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - I.55.10.00 - Alberghi

- I.55.20.30 - Rifugi di montagna
- I.56.10.11 - Ristorazione con somministrazione
- I.56.10.50 - Ristorazione su treni e navi
- I.56.21.00 - Catering per eventi, banqueting
- 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 in sala e ai piani opera all'interno di imprese di ristorazione di qualsiasi tipologia (ristorante, autonomo o annesso ad albergo o struttura extralberghiera; agriturismo; pizzeria; servizi di catering; etc.), per lo più in forma dipendente e, nelle località turistiche, può essere impiegato 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, in particolare per i ristoranti annessi alle strutture ricettive nei luoghi di villeggiatura. Gli orari di lavoro possono prevedere un impegno prolungato nel corso dell'intera giornata.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia il mercato del lavoro solitamente richiede che l'addetto qualificato al servizio in sala e ai piani 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.
  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:

Macro processo	Unità di competenza
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 in sala ed ai piani
	UC 3 - Operare nel settore della ristorazione
Gestire il sistema cliente	UC 4 - Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio ricettivo
Produrre beni/Erogare servizi	UC 5 - Realizzare il servizio al tavolo, ai piani ed a buffet
Gestire i fattori produttivi	UC 6 - Preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione
	UC 7 - Riordino degli spazi e degli ambienti per la ristorazione
	UC 8 - Operare nel rispetto del sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – sala e piani
	UC 9 - Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione
	UC 10 - 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 in sala ed ai piani

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani.

Abilità:

- Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato al servizio in sala e ai piani:
  – 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 in sala ed ai piani:
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore della ristorazione (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio.
  - Conoscere e comprendere i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti tra sé e le altre risorse operative in sala.

Conoscenze minime:

- La brigata di cucina: ruoli, attività e responsabilità.
- Il personale di sala: ruoli, attività e responsabilità.
- Principi e norme regionali e nazionali per l'esercizio dell'attività ristorativa in forma di impresa (ex-REC).
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.

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 - 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.
- Princìpi 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 5 - Realizzare il servizio al tavolo, ai piani ed a buffet

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Eseguire le operazioni da effettuare al fine di raccogliere e quindi soddisfare gli ordini pervenuti (in sala e ai piani), tenendo conto delle caratteristiche delle pietanze e delle bevande scelte, del numero di commensali e della scansione temporale di somministrazione

Abilità:

- Illustrare l'offerta gastronomica e raccogliere l'ordine del cliente:
  – Illustrare il menù, presentando le vivande e le bevande indicate, e promuovere le “specialità della casa”.
  – Raccogliere le ordinazioni in modo funzionale a soddisfare le esigenze del cliente e all'organizzazione delle attività della cucina (“comande” ed ordine di priorità comprensibili).
  – Trasmettere in modo chiaro e comprensibile gli ordini alla cucina e, quando previsto, ai propri collaboratori.
- Servire al tavolo, ai piani, al buffet seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio:
  – Approntare il carrello di servizio/vassoio e utilizzarlo in maniera adeguata.
  – Porzionare, laddove necessario, i cibi nelle dimensioni corrette.
  – Effettuare, se previsto, il dressage delle insalate.
  – Realizzare la cottura in sala (flambage).

Conoscenze minime:

- Dressage delle insalate.
- Tecniche di cottura di sala.
- Tecniche di lavorazione dei principali piatti alla lampada.
- Découpage della polleria.
- Tecniche di taglio delle carni e di grosses pièces.
- Regole di galateo.
- Tecniche di organizzazione del servizio in sala.
- Tecniche di filettatura, sezionatura, spezzatura dei pesci.

UC 6 - Preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Eseguire le operazioni connesse all'allestimento della sala, del buffet, dei tavoli e dei vassoi per il servizio in camera, tenendo conto delle indicazioni impartite dal direttore di sala.

Abilità:

- Allestire i tavoli in base al servizio da realizzare seguendo le indicazioni del direttore di sala:
  – Disporre in modo corretto il tovagliato adeguato al servizio da realizzare.
  – Sistemare le stoviglie, i bicchieri e le posate adeguati al servizio da realizzare e apparecchiare la tavola in modo corretto.
  – Predisporre in modo funzionale accessori e eventuali decorazioni adeguati al servizio da realizzare.
- Organizzare gli spazi funzionalmente al servizio realizzare in base allo schema indicato dal direttore di sala:
  – Interpretare lo schema predisposto dal direttore di sala per il servizio da realizzare
  – Disporre in modo corretto tavoli e sedie in base al servizio da realizzare
  – Verificare l'integrità e la pulizia di tavoli e sedie

Conoscenze minime:

- Tipologie di servizi (table d'hôte, carte, grand carte, guéridon)
- Tipologie di mise en place (tovagliati, stoviglie, bicchieri, posate ed accessori).
- Tecniche di allestimento della sala per servizi ordinari e cerimonie ufficiali.
- Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili per il servizio in sala.
- Terminologia tecnica di settore.

UC 7 - Riordino degli spazi e degli ambienti per la ristorazione

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Effettuare il riordino e la pulizia della sala e degli ambienti della ristorazione tenendo conto delle indicazioni impartite dal direttore di sala.

Abilità:

- Eseguire le operazioni di riordino della sala a fine evento:
  – Riordinare la sala e le aree di lavoro connesse e gli equipaggiamenti secondo le indicazioni del direttore di sala.
  – Selezionare tovagliati utilizzati da portare in lavanderia
  – Riposizionare tovagliati e stoviglie puliti negli appositi contenitori.

Conoscenze minime:

- Tecniche di gestione e sistemazione di tovagliati e stoviglie
- Tecniche di riordino della sala e degli ambienti di ristorazione

UC 8 - Operare nel rispetto del sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – sala e piani

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rispettare le norme igienico-sanitarie per la somministrazione dei cibi e applicare metodi sanificazione, atti a garantire le salubrità dell’area di lavoro.

Abilità:

- Lavare e sanificare l'area di lavoro
  – Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
  – Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.
- Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti:
  – Applicare le procedure volte a garantire condizioni igienico-sanitarie adeguate alla somministrazione degli alimenti.
  – Curare la propria igiene personale.

Conoscenze minime:

- Accenni alle specifiche norme di settore.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione dell'area di lavoro.
- Principi di igiene e cura della persona.
- Sistemi e metodi di gestione dell'igiene del ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali.
- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).

UC 9 - Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (esercizi ricettivi).

Abilità:

- Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario:
  – Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale e ambientale.
  – 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 10 - 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.
- Princìpi 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.

Addetto qualificato alla costruzione di allestimenti teatrali

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato alla costruzione di allestimenti teatrali

- ***Definizione:***
  L'Addetto qualificato alla costruzione di allestimenti teatrali costruisce elementi scenografici per spettacoli teatrali, si occupa di montare, smontare e movimentare una scenografia. Contribuisce inoltre a trovare soluzioni tecniche alle idee dello scenografo.

- ***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.22.02.12 - Costruzione e movimentazione della scena

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Costruzione o modifica di elementi inerenti l'impianto e l'arredo scenografico secondo bozzetti o disegni dello scenografo
    - Preparazione delle quinte
    - Interventi di restauro, invecchiamento, modifica, ricostruzione finalizzate all'adattamento dell'arredo, dei complementi e di piccoli elementi scenografici
    - Prova di assemblaggio dell'impianto scenografico e degli arredi in ditta e su set
    - Montaggio dell'impianto scenografico
    - Realizzazione di sopralluoghi tecnici
    - Definizione del fabbisogno di scena e messa a disposizione degli oggetti in modo funzionale rispetto ai tempi di lavorazione
    - Stoccaggio su mezzo di trasporto degli elementi inerenti l'arredo scenografico
    - Predisposizione di adeguamenti strutturali per la realizzazione delle movimentazioni su palcoscenico
    - Verifica della funzionalità dell'allestimento dell'impianto scenico in loco ed eventuale assistenza durante gli spettacoli
    - Posizionamento degli elementi di scena (es. mobili, arredi, oggettistica, ecc.)
    - Movimentazione delle scene secondo parametri predefiniti durante la rappresentazione teatrale, attraverso specifiche modalità e con l'utilizzo di macchine e congegni mobili (ambito teatrale)

  - ADA.22.02.13 - Realizzazione delle pitture di scena

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Preparazione pittorica dei vari supporti in funzione del materiale utilizzato (stucco, legno,

pietra, ecc.)
    - Decorazione pittorica
    - Riproduzione di diverse tipologie di texture e materie
    - Applicazione di foglia oro/argento/rame
    - Realizzazione finti legni, marmi, metalli, ecc.
    - Realizzazione di patinatura, invecchiamenti e antichizzazioni
    - Realizzazione di schizzi, disegni, ritrattistica, affreschi, fondali in base alle esigenze scenografiche
    - Realizzazione e posa in opera di carte da parati

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 3.4.4.1.2 - Allestitori di scena

- ***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:***
  La situazione lavorativa dell’addetto qualificato alla costruzione di allestimenti teatrali richiede una forte flessibilità e mobilità, perché spesso questo professionista, ad eccezione di chi è assunto da grandi produzioni stabili, svolge il suo lavoro come free-lance. Svolge la sua attività prevalentemente nei teatri e nelle sale da concerto o in esterni, in occasione di eventi all'aperto, ma anche negli studi cinematografici. Nelle diverse situazioni si configurano differenti rapporti di lavoro, strutturati prevalentemente in maniera autonoma o parasubordinata. È generalmente parte di una squadra composta da diversi addetti e lavora in stretto raccordo con lo scenografo e sotto il coordinamento del direttore di scena.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia, il mercato del lavoro richiede di solito il possesso di una qualifica e/o esperienza professionale nel settore

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di Addetto qualificato alla costruzione di allestimenti teatrali
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Pianificare l'allestimento scenografico
	UC 5 - Costruire e/o adattare elementi scenografici
	UC 6 - Allestire e smontare la scenografia
	UC 7 - Movimentare le scene durante lo spettacolo
Gestire i fattori produttivi	UC 8 - Lavorare in sicurezza – settore spettacolo
	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 - Esercitare la professione di Addetto qualificato alla costruzione di allestimenti teatrali

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri della prestazione professionale dell'Addetto qualificato alla costruzione di allestimenti teatrali.

Abilità:

- Definire le condizioni della prestazione professionale di assistente di direzione – affari generali 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.
- Analizzare il settore spettacolo, in particolare le caratteristiche del processo di pre-produzione di uno spettacolo Conoscere e comprendere i principali processi produttivi che caratterizzano il settore in esame, nonché gli ambiti di intervento e le attività di riferimento delle diverse professionalità ivi operanti. Saper situare la propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo in oggetto. Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore di riferimento.

Conoscenze minime:

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Sistema spettacolo, comparti, mercati e le figure professionali del settore.
- Tipologie e caratteristiche del settore dello spettacolo nel territorio.
- Principali leggi nazionali e regionali in materia di spettacolo dal vivo.
- Programmi regionali in materia di eventi, cultura e spettacoli dal vivo.
- Elementi di storia del teatro, generi teatrali.

UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda

Abilità:

- Gestire le relazioni attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro. Definire e porre in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale.
- Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative; Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori; Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali ed i segnali di possibile attivazione di conflitti.
- Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche.

Conoscenze minime:

- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.

UC 4 - Pianificare l'allestimento scenografico

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Definire gli aspetti tecnici dell'allestimento scenografico sulla base delle indicazioni e dei disegni dello scenografo, in funzione dello spettacolo da realizzare, degli spazi disponibili e dell'ambientazione.

Abilità:

- Pianificare l'allestimento scenografico Realizzare sopralluoghi tecnici per individuare gli elementi strutturali e ambientali delle location (palchi) prefigurandone opportunità e limiti; Leggere e interpretare il disegno esecutivo della scenografia; Prevedere la necessità di eventuali variazioni delle parti costitutive della scenografia atte a favorire la collocazione finale della stessa; Compilare schede tecniche con specifiche progettuali relative ai manufatti da reperire e realizzare; Scegliere i materiali e le attrezzature più idonee alla costruzione delle scene; Individuare le modalità con cui utilizzare il materiale già in dotazione; Realizzare, se richiesto, tavole in pianta e in prospettiva che riproducono le scene in scala; Programmare e organizzare il lavoro individuale e/o di squadra in modo efficace.

Conoscenze minime:

- Principi di disegno tecnico: proiezioni, teoria del chiaroscuro, planimetrie in scale metriche, ...
- Informatica di base ed applicata per usare software dedicati al disegno tecnico.
- Simbologie grafiche convenzionali per interpretare le schede tecniche.
- Impianto tecnico del palcoscenico.
- I sistemi di allestimento delle scenografie teatrali.

UC 5 - Costruire e/o adattare elementi scenografici

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Effettuare le operazioni di costruzione degli elementi che comporranno la scenografia, utilizzando materiali adeguati, recuperando elementi scenografici già realizzati, in funzione delle specifiche progettuali

Abilità:

- Utilizzare e modificare il materiale già in dotazione al fine di adattarlo alla scenografia da realizzare Recuperare elementi scenografici già esistenti ed utilizzarli in funzione della scenografia da realizzare (interventi di restauro, invecchiamento, modifica, ricostruzione); Realizzare adeguamenti delle strutture per adattarle alle caratteristiche degli spazi scenici.
- Costruire gli elementi costituenti l'impianto e l'arredo scenografico secondo quanto progettato e disegnato dallo scenografo Calcolare l'ingombro dell'impianto scenografico in relazione all'organizzazione degli spazi; Distinguere e utilizzare i diversi materiali necessari alla realizzazione degli elementi scenici e all'allestimento delle scene (legno, ferro, carta, polistirolo, …); Lavorare, montare e assemblare i manufatti composti da più pezzi e particolari; Realizzare decorazioni pittoriche per costruire una scena dipinta.

Conoscenze minime:

- Principali tecniche di costruzione: scena costruita, scena dipinta, ...
- Caratteristiche strutturali e funzionali dei materiali da impiegare.
- Tecniche di lavorazione dei diversi materiali da utilizzare per la costruzione degli elementi di scena.
- Tecniche di montaggio e assemblaggio dei manufatti per realizzare oggetti funzionali all'utilizzo in scena.
- Decorazione finale, tocco pittorico.

UC 6 - Allestire e smontare la scenografia

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Allestire l'impianto scenografico, procedendo al montaggio di tutti gli elementi ed adattandoli al palcoscenico. Eseguire le operazioni di smontaggio e stoccaggio.

Abilità:

- Eseguire le operazioni di smontaggio e stoccaggio Reperire ed utilizzare gli strumenti e gli attrezzi più appropriati per eseguire operazioni di smontaggio dell'allestimento scenografico e delle attrezzerie; Individuare modalità e sequenze dello stoccaggio e stivaggio del materiale di scena.
- Allestire la scenografia secondo le specifiche progettuali Montare l'impianto scenografico, assemblando tutti gli elementi; Effettuare adattamenti della scenografia in relazione alle diverse tipologie di palcoscenico; Reperire ed utilizzare gli strumenti e gli attrezzi più appropriati per eseguire operazioni di manutenzione, montaggio dell'allestimento scenografico e delle attrezzerie; Predisporre adeguamenti strutturali per la realizzazione delle movimentazioni su palcoscenico; Preparare le quinte.

Conoscenze minime:

- Metodologie di allestimento di una scenografia: montaggio, adattamenti, preparazione delle quinte, ...
- Elementi di logistica per organizzare il montaggio, lo smontaggio, lo stoccaggio, lo stivaggio e il trasporto del materiale di scena.
- Tipologie, caratteristiche e funzionamento di strumenti e attrezzi per il montaggio e lo smontaggio delle scene.

UC 7 - Movimentare le scene durante lo spettacolo

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Movimentare la scenografia, eseguendo i cambi di scena in maniera sincronica con lo svolgimento dello spettacolo, secondo le indicazioni del direttore di scena e di regia.

Abilità:

- Movimentare la scenografia durante lo spettacolo Verificare la funzionalità dell'allestimento dell'impianto scenico in loco; Predisporre il materiale per la movimentazione; Verificare la funzionalità della movimentazione; Definire il fabbisogno di scena e messa a disposizione degli oggetti in modo funzionale rispetto ai tempi di lavorazione; Movimentare le scene secondo parametri predefiniti durante la rappresentazione.

Conoscenze minime:

- Elementi di idraulica, statica e dinamica per predisporre i congegni di movimentazione degli elementi scenici.
- Metodi per il controllo e la regolazione dei congegni spettacolari.
- Elementi di informatica per utilizzare i software dedicati agli aspetti di movimentazione scenica.
- Tecniche di intervento di urgenza per risolvere problemi ed avarie.
- Tecniche e codici di comunicazione per l'organizzazione del lavoro dietro le quinte.

UC 8 - Lavorare in sicurezza – settore spettacolo

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 stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale. Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico. 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 in

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.

Addetto qualificato alla cucina (cuoco)

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato alla cucina (cuoco)

- ***Definizione:***
  L'addetto qualificato alla cucina opera nel settore della ristorazione, dove si occupa dell'intero processo di preparazione dei cibi, dalla fase iniziale di definizione delle caratteristiche dell'offerta (menù), all'acquisito delle materie prime, alla loro lavorazione secondo le tecniche e gli standard codificati nei ricettari o elaborati autonomamente. In quanto addetto qualificato, è inoltre responsabile dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi (incluso l'eventuale personale di cucina), garantendo la qualità dei cibi ed il rispetto delle norme di igiene e sicurezza.

- ***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.23.01.01 - Definizione e gestione dell'offerta dei servizi di ristorazione

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Analisi del mercato nei servizi di ristorazione
    - Definizione dell'offerta di servizi e attività nei servizi di ristorazione
    - Ideazione di progetti promozionali nei servizi di ristorazione
    - Definizione pricing nei servizi di ristorazione
    - Gestione e monitoraggio delle strategie di revenue management nei servizi di ristorazione
    - Gestione operativa del personale nei servizi di ristorazione
    - Pianificazione delle attività lavorative giornaliere nei servizi di ristorazione
    - Gestione del sistema di customer satisfaction nei servizi di ristorazione
    - Gestione degli approvvigionamenti nei servizi di ristorazione
    - Gestione manutenzioni ordinarie e straordinarie nei servizi di ristorazione

  - ADA.23.01.02 - Gestione e coordinamento delle attività di cucina

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Gestione della conservazione delle materie prime e degli alimenti
    - Gestione degli approvvigionamenti nei servizi di ristorazione
    - Ideazione e sviluppo di ricette
    - Progettazione del menù
    - Progettazione della offerta di dessert
    - Elaborazione ricette dolciarie
    - Proposizione estetica degli elaborati culinari

    - Coordinamento del personale di cucina

- ADA.23.01.03 - Preparazione degli alimenti e allestimento piatti

  Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Controllo delle materie prime
    - Preparazione preliminare delle materie prime
    - Conservazione di materie prime
    - Cottura degli alimenti (pietanze e dolci)
    - Preparazione dei semilavorati
    - Allestimento dei piatti
    - Decorazione di piatti e vassoi
    - Composizione artistica di piatti e vassoi
    - Controllo dello stato delle attrezzature di cucina
    - Cura dell'igiene dei luoghi, delle attrezzature e del materiale operativo
    - Applicazione delle procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti

- ***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 alla cucina, nell'accezione qui utilizzata di “cuoco unico”, opera all’interno di imprese di ristorazione di piccole dimensioni (ad es., ristoranti autonomi o annessi ad albergo; agriturismi; strutture socio-sanitarie di piccole dimensioni che offrano ospitalità e/o degenza; etc.). Può essere dipendente o gestire in proprio l’esercizio in cui presta l’attività. Nelle località turistiche l'addetto qualificato alla cucina, se dipendente, può essere impiegato 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, in particolare per i ristoranti annessi alle strutture ricettive nei luoghi di villeggiatura. Gli orari di lavoro possono prevedere un impegno prolungato nel corso dell’intera giornata, soprattutto in caso di gestione diretta di un ristorante.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia, il mercato del lavoro richiede di solito il possesso di una qualifica, ottenuta attraverso frequenza di un corso di formazione professionale, di istruzione e formazione professionale di durata triennale, oppure derivante da un percorso di apprendistato o da una significativa esperienza professionale nel settore. La carriera professionale del “cuoco unico” può confluire in quella dello chef de partie, solo dopo un adeguato percorso di specializzazione (esperienza lavorativa, formazione, etc.) volto ad affinare le competenze dello stesso in uno

specifico ambito dell'arte culinaria.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di addetto qualificato alla cucina
	UC 3 - Operare nel settore della ristorazione
	UC 4 - Pianificare l'offerta gastronomica e definire le necessità di approvvigionamento
Produrre beni/Erogare servizi	UC 5 - Preparare e conservare semilavorati – cucina
	UC 6 - Preparare antipasti caldi e freddi
	UC 7 - Preparare primi piatti
	UC 8 - Preparare secondi piatti
	UC 9 - Preparare pietanze varie a base di uova e/o formaggi
	UC 10 - Preparare piatti della tradizione umbra
	UC 11 - Realizzare prodotti di pasticceria
	UC 12 - Realizzare farciture e decorazioni – dolci e dessert
Gestire i fattori produttivi	UC 13 - Monitorare le scorte di cucina
	UC 14 - Organizzare il posto di lavoro e programmare la sequenza di evasione degli ordini
	UC 15 - Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione
	UC 16 - Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Ristorazione
	UC 17 - Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione
	UC 18 - 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 alla cucina

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato alla cucina.

Abilità:

- Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato alla cucina 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 alla cucina Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore della ristorazione (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio. Conoscere e comprendere i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti tra se e gli altri membri della brigata.

Conoscenze minime:

- Principi e norme regionali e nazionali per l'esercizio dell'attività ristorativa in forma di impresa (ex-REC).
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Il personale di sala: ruoli, attività e responsabilità.
- La brigata di cucina: ruoli, attività e responsabilità.

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 gastronomica 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 gastronomica risulti attraente, equilibrata ed adeguata al tipo di clientela Definire l'offerta gastronomica (antipasti; primi e secondi piatti; pietanze varie; contorni; dessert) tenendo conto di: tipologia di locale, clientela di riferimento e potenziale; stagionalità dei prodotti; risorse materiali, umane ed economiche per realizzarlo; valore nutritivo degli alimenti. Definire offerte gastronomiche specifiche quali, ad esempio, degustazioni, menù stagionali e tematici, menù turistici. Definire offerte gastronomiche legate alla tradizione culinaria regionale.
- Gestire dal punto i vista economico l'impresa di ristorazione Definire le necessità di approvvigionamento delle risorse necessarie per la realizzazione dei piatti inseriti nel menù, identificando quali-quantitativamente le risorse necessarie, prestando attenzione ai costi delle materie prime, anche mediante l'utilizzo di strumenti informatici dedicati Determinare o collaborare alle attività di definizione pricing nei servizi di ristorazione Gestire e monitorare le strategie di revenue management nei servizi di ristorazione

Conoscenze minime:

- Elementi di gestione economica di un'impresa di ristorazione.
- Scienza dell'alimentazione: elementi di dietetica e nutrizione (le caratteristiche dei principali nutrienti: glucidi, lipidi, proteine, vitamine minerali; le caratteristiche nutrizionali dei principali alimenti; il fabbisogno energetico dei gruppi di popo

UC 5 - Preparare e conservare semilavorati – cucina

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Preparare e conservare i semilavorati in modo che siano adatti ad essere utilizzati nella preparazione dei piatti ed alla loro successiva commercializzazione.

Abilità:

- PREPARARE LE CARNI, ANCHE CONSERVATE CON TECNICHE DEL FREDDO, IN MODO CHE SIANO ADATTE AD ESSERE UTILIZZATE NELLA PREPARAZIONE DEI PIATTI COMPLESSI ED ALLA LORO SUCCESSIVA COMMERCIALIZZAZIONE. Scegliere le carni in qualità e quantità adatta alla realizzazione dei piatti in programma. Utilizzare appositi strumenti ed utensili al fine di rendere le carni adatte ai successivi trattamenti.
- PREPARARE VEGETALI CRUDI, ANCHE CONSERVATI CON TECNICHE DEL FREDDO, IN MODO CHE SIANO ADATTI AD ESSERE UTILIZZATI NELLA PREPARAZIONE DEI PIATTI. Scegliere i vegetali in qualità e quantità adatta alla realizzazione dei piatti in programma. Mondare, pelare, tagliare e cuocere i vegetali.
- CONSERVARE MATERIE PRIME E SEMILAVORATI IN VISTA DEL LORO SUCCESSIVO IMPIEGO PER LA PREPARAZIONE DI PIATTI FINITI. Applicare sistemi e metodi di conservazione di alimenti crudi e semilavorati.
- PREPARARE SALSE E CONDIMENTI IN MODO CHE SIANO ADATTI AD ESSERE UTILIZZATI NELLA PREPARAZIONE DEI PIATTI. Scegliere le materie prime in qualità e quantità adatta alla preparazione di salse e condimenti da utilizzare per realizzare i piatti in programma. Preparare salse e condimenti applicando le tecniche di cottura del caso ed utilizzando appositi recipienti ed utensili.
- PREPARARE IMPASTI DOLCI E SALATI IN MODO CHE SIANO ADATTI AD ESSERE UTILIZZATI NELLA PREPARAZIONE DEI PIATTI. Scegliere le materie prime in qualità e quantità adatta alla preparazione degli impasti scelti per realizzare i piatti in programma. Preparare impasti dolci e salati applicando le tecniche di lavorazione del caso ed utilizzando appositi recipienti ed utensili.
- PREPARARE I PRODOTTI ITTICI, ANCHE CONSERVATI CON TECNICHE DEL FREDDO, IN MODO CHE SIANO ADATTI AD ESSERE UTILIZZATI NELLA PREPARAZIONE DEI PIATTI COMPLESSI ED ALLA LORO SUCCESSIVA COMMERCIALIZZAZIONE. Scegliere i prodotti ittici in qualità e quantità adatta alla realizzazione dei piatti in programma. Utilizzare appositi utensili e tecniche al fine di rendere i prodotti ittici adatti ai successivi trattamenti.

Conoscenze minime:

- Elementi di merceologia di settore: vegetali (cereali, legumi, verdura); carni (rosse, bianche, cacciagione); prodotti ittici; impasti (all'uovo, sfoglia, frolla, brisé, impasti di uova, pasta per il pane e la pizza); salse e condimenti; caratteristiche o
- Tecniche di cottura della salsa.
- Tecniche di manipolazione e trattamento di vegetali crudi, carni crude, prodotti ittici crudi (operazione di marinatura e/o messa in salamoia)
- Tecniche di sezionatura delle carni, pulitura e spurgo dei prodotti ittici crudi, sfilettatura dei pesci.
- Procedura, tecniche e strumenti di amalgama ed impasto degli ingredienti; lavorazione della pasta laminata o trafilata; taglio della pasta.

- Metodi di controllo, rischi ed errori frequenti.
- Elementi di chimica (implicazioni chimico-fisiche nella formazione degli impasti; parametri tecnologici; maturazione dell'impasto).
- Indicatori della bontà e qualità dei vegetali, carni, prodotti ittici, salse/condimenti, impasti
- Fasi del processo di conservazione.
- Caratteristiche e tipologie di metodi di conservazione (tecniche e strumenti).
- Ricettario di base relativo a salse e condimenti.

UC 6 - Preparare antipasti caldi e freddi

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Preparare i principali antipasti caldi e freddi identificando gli ingredienti, le tecniche di preparazione, i metodi di cottura da utilizzare e curando l'impiattamento dal punto di vista estetico.

Abilità:

- Preparare antipasti caldi e freddi applicando le tecniche di cottura del caso ed utilizzando appositi recipienti ed utensili Unire (a caldo/freddo) gli ingredienti, utilizzando le tecniche e gli strumenti del caso, secondo la successione indicata dalla ricetta. Cuocere gli ingredienti, separatamente o insieme così come previsto dalla ricetta, utilizzando le tecniche di cottura più indicate, nel rispetto dei tempi e delle temperature opportune. Controllare (in itinere/ex post) la consistenza ed il sapore dell'antipasto utilizzando gli utensili in dotazione e realizzare eventuali interventi correttivi qualora il livello di qualità riscontrato non fosse all'altezza di quanto previsto. Impiattare il preparato curandone la porzionatura e l'estetica.
- Scegliere gli ingredienti (materie prime e semilavorati) in qualità e quantità adatta alla preparazione di antipasti caldi e freddi Identificare, anche mediante l'ausilio di schede tecniche, gli ingredienti (materie prime e semilavorati) più indicati per realizzare i piatti in programma. Selezionare le materie prime ed i semilavorati valutandone la qualità. Prelevare le materie prime ed i semilavorati in un quantitativo sufficiente alla realizzazione dei piatti in programma.

Conoscenze minime:

- Tecniche di impiattamento di antipasti: composizione artistica di piatti e vassoi, decorazione di piatti e vassoi
- Indicatori di antipasti caldi o freddi.
- Procedure e tecniche di cottura per la preparazione di antipasti caldi o freddi.
- Ricettario di base relativo a antipasti caldi e freddi.

UC 7 - Preparare primi piatti

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Preparare i principali primi piatti identificando gli ingredienti, le tecniche di preparazione, i metodi di cottura da utilizzare e curando l'impiattamento dal punto di vista estetico.

Abilità:

- Preparare brodi e minestre applicando le tecniche di cottura del caso ed utilizzando appositi recipienti ed utensili Bollire gli ingredienti (carne, pesce, verdure) in acqua opportunamente aromatizzata, utilizzando le tecniche e gli strumenti del caso secondo la successione indicata dalla ricetta e nel rispetto dei tempi previsti. Provvedere, se necessario, ad una schiumatura superficiale delle impurità affioranti. Cuocere nel composto preparato pasta o riso (se previsto). Controllare (in itinere/ex post) la consistenza ed il sapore del primo piatto utilizzando gli utensili in dotazione e realizzare eventuali interventi correttivi qualora il livello di qualità riscontrato non fosse all'altezza di quanto previsto.
- Preparare primi piatti a base di riso, paste fresche e paste secche, applicando le tecniche di cottura del caso ed utilizzando appositi recipienti ed utensili Unire (a caldo/freddo) gli ingredienti che costituiranno il condimento del piatto, utilizzando le tecniche e gli strumenti del caso secondo la successione indicata dalla ricetta. Cuocere gli ingredienti, condimento e riso/pasta fresca o secca, separatamente o insieme così come previsto dalla ricetta, utilizzando le tecniche di cottura più indicate, nel rispetto dei tempi e delle temperature opportune. Controllare (in itinere/ex post) la consistenza ed il sapore del primo piatto utilizzando gli utensili in dotazione e realizzare eventuali interventi correttivi qualora il livello di qualità riscontrato non fosse all'altezza di quanto previsto. Impiattare il preparato curandone la porzionatura e l'estetica.
- Preparare paste fresche ripiene utilizzando appositi recipienti ed utensili Predisporre gli ingredienti per la preparazione del ripieno. Realizzare l'amalgama degli ingredienti utilizzando gli strumenti e le tecniche del caso. Controllare (in itinere/ex post) la consistenza ed il sapore del ripieno utilizzando gli utensili in dotazione e realizzare eventuali interventi correttivi qualora il livello di qualità riscontrato non fosse all'altezza di quanto previsto. Inserire il composto preparato nella pasta laminata precedentemente preparata.
- Scegliere gli ingredienti (materie prime e semilavorati) in qualità e quantità adatta alla preparazione dei primi piatti Identificare, anche mediante l'ausilio di schede tecniche, gli ingredienti (materie prime e semilavorati) più indicati per realizzare i piatti in programma. Selezionare le materie prime valutandone la qualità. Prelevare le materie prime e i semilavorati in un quantitativo sufficiente alla realizzazione dei piatti in programma. Pre-trattare secondo le modalità più opportune gli ingredienti che necessitino di trattamenti a monte del loro utilizzo per la preparazione di piatti finiti.

Conoscenze minime:

- Procedure e tecniche di cottura per la preparazione di primi piatti.
- Ricettario di base relativo a primi piatti (risotti e piatti a base di riso; paste secche; paste fresche; brodi; minestre).
- Elementi di merceologia di settore: le diverse varietà di riso, loro caratteristiche organolettiche ed apporto calorico; modalità di conservazione del riso e possibili alterazioni; le diverse varietà di pasta (secca, fresca, ripiena), loro caratteristich

- Indicatori di qualità applicabili.
- Tecniche di impiattamento di primi piatti: composizione artistica di piatti e vassoi, decorazione di piatti e vassoi

UC 8 - Preparare secondi piatti

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Preparare i principali secondi piatti a base di carne e prodotti ittici identificando gli ingredienti, le tecniche di preparazione, i metodi di cottura da utilizzare e curando l'impiattamento dal punto di vista estetico.

Abilità:

- Preparare secondi piatti a base di pesce utilizzando appositi recipienti ed utensili Unire (a caldo/freddo) gli ingredienti previsti nella preparazione del piatto, utilizzando le tecniche e gli strumenti del caso secondo la successione indicata dalla ricetta. Cuocere gli ingredienti separatamente o insieme (così come previsto dalla ricetta), nel rispetto dei tempi e delle temperature opportune, utilizzando le tecniche di cottura più indicate. Controllare (in itinere/ex post) la consistenza ed il sapore del secondi piatti a base di prodotti ittici utilizzando gli utensili in dotazione e realizzare eventuali interventi correttivi qualora il livello di qualità riscontrato non fosse all'altezza di quanto previsto. Impiattare la pietanza curandone la porzionatura e l'estetica.
- Preparare secondi piatti a base di carne utilizzando appositi recipienti ed utensili Unire (a caldo/freddo) gli ingredienti previsti nella preparazione del piatto, utilizzando le tecniche e gli strumenti del caso secondo la successione indicata dalla ricetta. Cuocere gli ingredienti separatamente o insieme (così come previsto dalla ricetta), nel rispetto dei tempi e delle temperature opportune, utilizzando le tecniche di cottura più indicate. Controllare (in itinere/ex post) la consistenza ed il sapore del secondi piatti a base di carne utilizzando gli utensili in dotazione e realizzare eventuali interventi correttivi qualora il livello di qualità riscontrato non fosse all'altezza di quanto previsto. Impiattare la pietanza curandone la porzionatura e l'estetica.
- Scegliere gli ingredienti (materie prime e semilavorati) in qualità e quantità adatta alla preparazione dei secondi piatti a base di carne ovvero prodotti ittici Identificare, anche mediante l'ausilio di schede tecniche, gli ingredienti (materie prime e semilavorati) più indicati per realizzare i piatti in programma. Selezionare le materie prime valutandone la qualità. Prelevare le materie prime e i semilavorati in un quantitativo sufficiente alla realizzazione dei piatti in programma.

Conoscenze minime:

- Ricettario di base relativo a secondi piatti a base di prodotti ittici (prodotti ittici arrostiti e grigliati; fritto di pesce; pietanze varie a base di frutti di mare, crostacei e molluschi).
- Ricettario di base relativo a secondi piatti a base di carne.
- Procedure e tecniche di cottura per la preparazione di secondi piatti a base di prodotti ittici.
- Procedure e tecniche di cottura per la preparazione di secondi piatti a base di carne (brasati e stracotti; arrosti, carni in crosta ed al cartoccio; stufati e bolliti; carni grigliate; fritti di carne).
- Tecniche di impiattamento di secondi piatti: composizione artistica di piatti e vassoi, decorazione di piatti e vassoi
- Indicatori di qualità applicabili.

UC 9 - Preparare pietanze varie a base di uova e/o formaggi

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Preparare le principali pietanze varie a base di uova e/o formaggi identificando gli ingredienti, le tecniche di preparazione , i metodi di cottura da utilizzare e curando l'impiattamento dal punto di vista estetico.

Abilità:

- Preparare pietanze varie a base di uova e/o formaggi utilizzando appositi recipienti ed utensili
  · Unire (a caldo/freddo) gli ingredienti previsti nella preparazione del piatto, utilizzando le tecniche e gli strumenti del caso secondo la successione indicata dalla ricetta.
  · Cuocere gli ingredienti separatamente o insieme (così come previsto dalla ricetta), nel rispetto dei tempi e delle temperature opportune, utilizzando le tecniche di cottura più indicate per la realizzazione di: torte salate, soufflé, crespelle, frittate ed altri prodotti.
  · Controllare (in itinere/ex post) la consistenza ed il sapore delle pietanze utilizzando gli utensili in dotazione e realizzare eventuali interventi correttivi qualora il livello di qualità riscontrato non fosse all'altezza di quanto previsto.
- Scegliere gli ingredienti (materie prime e semilavorati) in qualità e quantità adatta alla preparazione di pietanze varie a base di uova e/o formaggi
  · Identificare, anche mediante l'ausilio di schede tecniche, gli ingredienti (materie prime e semilavorati) più indicati per realizzare i piatti in programma.
  · Selezionare le materie prime valutandone la qualità.
  · Prelevare le materie prime e i semilavorati in un quantitativo sufficiente alla realizzazione dei piatti in programma.

Conoscenze minime:

- Indicatori di qualità applicabili
- Procedure e tecniche di cottura per la preparazione di secondi piatti a base di uova e/o formaggi.
- Elementi di merceologia di settore:
  - le uova, caratteristiche organolettiche e loro apporto calorico; modalità di conservazione e possibili alterazioni;
  - il formaggio, caratteristiche organolettiche e loro apporto calorico; modalità di conservazione e possibili alterazioni.
- Ricettario di base relativo a secondi piatti a base di uova e/o formaggi (torte salate; soufflé; crespelle; frittate ed altri prodotti).

UC 10 - Preparare piatti della tradizione umbra

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare i piatti tipici della tradizione culinaria dell'Umbria.

Abilità:

- Realizzare un menù della tradizione culinaria regionale Reperire le ricette tipiche del territorio umbro. Reperire gli ingredienti tipici della cucina regionale. Reperire gli strumenti e le attrezzature indicati per la realizzazione dei piatti della tradizione culinaria regionale. Creare, a partire a partire dagli elementi reperiti, i piatti scelti.

Conoscenze minime:

- Elementi di merceologia di settore: i prodotti della tradizione, le loro caratteristiche organolettiche e l'apporto calorico; le modalità produttive e le norme di tutela; i marchi DOC, DOCG, IGT, IGP, DOP del territorio umbro; le modalità di conservazio
- Indicatori di qualità applicabili.
- Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili utilizzati nella cucina regionale.
- Principi eno-gastronomici legati al territorio.
- Ricettario della tradizione culinaria regionale.

UC 11 - Realizzare prodotti di pasticceria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare prodotti dolci identificando gli ingredienti ed i semilavorati da utilizzare ed applicando adeguate tecniche di preparazione e cottura

Abilità:

- Preparare prodotti di pasticceria applicando le tecniche di cottura del caso ed utilizzando appositi attrezzature ed utensili.
  · Realizzare dolci da forno e freschi da pasticceria o da ristorazione applicando le giuste tecniche e i relativi ingredienti.
  · Utilizzare correttamente utensili, macchinari (planetaria, forno, abbattitore, cutter,...) e recipienti per la realizzazione dei dolci.
  · Effettuare la formatura dell'impasto in base ai diversi tipi di prodotti da forno
  · Realizzare e lavorare cioccolato
  · Applicare le procedure relative alle tecniche di esecuzione di dolci a pasta lievitata, secchi, freschi, al cucchiaio, torte secondo il risultato desiderato.
  · Eseguire correttamente le operazioni di cottura e di controllo finale.
  · Apportare variazioni alla preparazione di dolci.
- Scegliere gli ingredienti (materie prime e semilavorati) in qualità e quantità adatta alla preparazione di prodotti di pasticceria.
  · Identificare, mediante l'ausilio di schede tecniche, gli ingredienti (materie prime e semilavorati) più indicati per realizzare i prodotti di pasticceria.
  · Selezionare le materie prime ed i semilavorati valutandone la qualità.
  · Prelevare le materie prime ed i semilavorati in un quantitativo sufficiente alla realizzazione dei prodotti di pasticceria in programma.

Conoscenze minime:

- Indicatori di qualità dei prodotti finiti e delle fasi di lavorazione
- Procedure e tecniche di formatura
- Agenti e processo di lievitazione (metodologie e tecnologie per la lievitazione e la cottura dei semilavorati).
- Ricettario di base: dolci e paste secche, lievitate e non; dessert e dolci al cucchiaio; cioccolato
- Procedura, tecniche e strumenti di amalgama ed impasto degli ingredienti (a caldo e a freddo).
- Tecniche di cottura, controllo del loro avanzamento, del raffreddamento e del processo nel suo complesso.
- Tempi, temperature e modalità di cottura
- Procedure e tecniche di cottura per la preparazione di dolci secchi, lievitati, freschi, dessert, dolci al cucchiaio e torte
- Ricette adeguate alle principali intolleranze alimentari
- Torte tradizionali nazionali ed internazionali; dolci della tradizione locale
- Realizzazione e lavorazione del cioccolato

UC 12 - Realizzare farciture e decorazioni – dolci e dessert

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Effettuare la farcitura, la guarnizione e la presentazione di prodotti da pasticceria utilizzando appropriati ingredienti e semilavorati ed applicando le tecniche di preparazione del caso

Abilità:

- Applicare tecniche specifiche di farcitura, decorazione e guarnizione dei prodotti dolciari
  · Progettare l'aspetto estetico e la struttura di un prodotto di pasticceria definendo la resa estetica del prodotto.
  · Eseguire la guarnizione del prodotto scegliendo le materie prime ed i rivestimenti adatti.
  · Utilizzare tecniche di modellazione, colorazione e guarnizione.
  · Effettuare la farcitura delle diverse forme di impasto.
  · Controllare e correggere il risultato estetico apportando ritocchi.

Conoscenze minime:

- Principali ingredienti e semilavorati (pasta di zucchero, topping, fondente, fiori e frutti).
- Tecniche farcitura e decorazione dei prodotti di pasticceria.
- Attrezzature e tecniche di modellazione, colorazione e guarnizione
- Principali conservanti

UC 13 - Monitorare le scorte di cucina

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Monitorare le scorte tenendo conto del piano di approvvigionamento stabilito e definire il fabbisogno di merci per la ristorazione.

Abilità:

- Presiedere alle operazioni di approvvigionamento Verificare la disponibilità in magazzino/dispensa delle materie prime necessarie per la realizzazione dei piatti in menù. Compilare l'elenco (quantitativo/qualitativo) delle materie prime mancanti per la preparazione dei piatti da realizzare. Applicare le procedure di acquisto in vigore.

Conoscenze minime:

- Procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine; moduli ordinazione; etc.).
- 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.).
- Tecniche e metodi di controllo qualità dei generi alimentari.
- Norme sull'etichettatura e marcatura dei prodotti.

UC 14 - Organizzare il posto di lavoro e programmare la sequenza di evasione degli ordini

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Organizzare il posto mobile di lavoro in modo funzionale alla realizzazione delle ricette da realizzare e definire la sequenza di operazioni da effettuare, assegnando di conseguenza i compiti ai componenti della brigata di cucina.

Abilità:

- Analizzare gli ordini di sala e definire la sequenza temporale delle operazioni Analizzare gli ordini pervenuti e valutare i tempi necessari per la loro esecuzione, tenendo in conto il carico di lavoro in essere e le eventuali priorità segnalate dal personale di sala. Definire di conseguenza la sequenza temporale delle operazioni da effettuare. Modificare l'ordine delle fasi di preparazione dei piatti, sulla base della rilevazione di eventuali ritardi.
- Allestire il posto mobile con attrezzature e strumenti Individuare le attrezzature, le utensilerie ed il materiale occorrente per rendere veloce e precisa la lavorazione degli ingredienti. Controllare lo stato delle attrezzature ed effettuare o richiedere eventuali attività di manutenzione se necessario. Individuare i condimenti e gli ingredienti di base necessari alla realizzazione dei piatti. Definire l'organizzazione dei posti di lavoro.

Conoscenze minime:

- Buone prassi per l'organizzazione del posto mobile di lavoro.
- Caratteristiche e modalità di funzionamento di attrezzature da cucina e dei relativi dispositivi di controllo e sicurezza.
- Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili da cucina.
- Tecnologie di funzionamento di forni, fornelli, griglie e relativi dispositivi di controllo e sicurezza.
- Terminologia tecnica di cucina.
- Gestione del tempo del personale di cucina.
- Gestione dei fattori produttivi in situazioni di accesso concorrente (operazioni parallele che richiedono l'uso contemporaneo di uno o più fattori comuni).

UC 15 - Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (esercizi ricettivi).

Abilità:

- Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario:
  – Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale e ambientale.
  – 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 16 - 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 le 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 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:

- 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 17 - 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 18 - 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.
- Princìpi 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.

Addetto qualificato alla lavorazione del legno

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato alla lavorazione del legno

- ***Definizione:***
  L'Addetto qualificato alla lavorazione del legno realizza, sulla base di disegni tecnici o modelli, manufatti lignei in pezzi singoli o in serie, allestendo ed utilizzando i macchinari più idonei. Oltre che della produzione, l'addetto si può occupare anche della riparazione, della manutenzione, del montaggio e talvolta anche della progettazione di mobili e componenti di arredamento.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Legno e arredo - Fabbricazione di mobili artigianale e in serie, restauro e tapprezzeria

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Legno e arredo

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.03.02.05 - Fabbricazione artigianale di mobili e manufatti in legno

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Progettazione del manufatto o del mobile da realizzare
    - Realizzazione di ricerche dei materiali e delle attrezzature più idonee
    - Lavorazioni meccaniche sui pannelli (segheria, squadratura, bordatura, foratura, piallatura, pantografatura)
    - Esecuzione della curvatura, della levigatura e della profilatura
    - Montaggio delle guarnizioni, delle serrature e di altri accessori, utilizzando materiali ausiliari di assemblaggio (viti, chiodi, collanti, cerniere, vetri ecc.)
    - Realizzazione dei trattamenti speciali (idrorepellente, ignifugazione, impregnazione, ecc.)
    - Esecuzione delle diverse fasi di finitura (levigatura, verniciatura, laccatura, patinatura, lucidatura, ecc.)
    - Smontaggio dei diversi componenti
    - Esecuzione dei controlli funzionali del prodotto
    - Lavorazioni di adattamento del manufatto o del mobile all'ambiente in cui deve essere collocato presso il cliente

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 6.5.2.2.2 - Falegnami

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - C.31.01.10 - Fabbricazione di sedie e poltrone per ufficio e negozi
  - C.31.01.22 - Fabbricazione di altri mobili non metallici per ufficio e negozi

- C.31.02.00 - Fabbricazione di mobili per cucina
- C.31.09.10 - Fabbricazione di mobili per arredo domestico
- C.31.09.20 - Fabbricazione di sedie e sedili (esclusi quelli per aeromobili, autoveicoli, navi, treni, ufficio e negozi)
- C.31.09.30 - Fabbricazione di poltrone e divani
- C.31.09.50 - Finitura di mobili
- C.31.09.90 - Fabbricazione di altri mobili (inclusi quelli per arredo esterno)
- C.32.99.40 - Fabbricazione di casse funebri

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'addetto qualificato alla lavorazione del legno può esercitare la professione come autonomo, in qualità di titolare d'impresa artigiana o come lavoratore dipendente, opera presso imprese o laboratori artigianali o nelle industrie del mobile, occupandosi prevalentemente della lavorazione dei pezzi “fuori misura”, per i quali non è possibile attrezzare macchinari per una lavorazione automatica. L'attività richiede una buona manualità. Il suo lavoro si svolge di solito ambienti in cui si può essere esposti al rumore, alla segatura e a prodotti chimici. Occasionalmente si sposta presso il cliente nelle fasi di montaggio di mobili, pannelli o elementi di arredo.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia, il mercato del lavoro richiede di solito il possesso di una qualifica o esperienza professionale nel settore.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di addetto qualificato alla lavorazione del legno
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Progettare un manufatto ligneo
	UC 4 - Realizzare componenti e manufatti lignei
	UC 5 - Eseguire l'assemblaggio, la finitura e la posa in opera dei manufatti lignei
Gestire i fattori produttivi	UC 6 - Manutenere e curare la postazione di lavoro – lavorazioni del legno
	UC 7 - Lavorare in sicurezza - lavorazioni del legno
	UC 8 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

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 alla lavorazione del legno

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri della prestazione professionale addetto qualificato alla lavorazione del legno

Abilità:

- Analizzare il settore delle lavorazioni del legno, le sue relazioni con altri settori ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano Conoscere e comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore di riferimento e le sue relazioni con altri settori in una logica di filiera. Conoscere e comprendere i principali processi produttivi che caratterizzano il settore in esame, nonché gli ambiti di intervento e le attività di riferimento delle diverse professionalità ivi operanti. Saper situare la propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo in oggetto. Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore di riferimento.
- Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato alla lavorazione del legno 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.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche e peculiarità del settore delle lavorazioni del legno e sue principali tendenze evolutive.
- Le figure professionali del settore delle lavorazioni del legno.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.

UC 3 - Progettare un manufatto ligneo

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere, interpretare e/o eseguire autonomamente disegni tecnici e planimetrie, nonché riconoscere le diverse tipologie del legno e dei semilavorati legnosi al fine scegliere le materie prime più appropriate al prodotto progettato.

Abilità:

- Effettuare l'analisi selettiva dei materiali lignei da impiegare, in funzione degli standard tecnici e produttivi prefissati individuare le essenze e i derivati del legno in funzione delle lavorazioni da effettuare; riconoscere i materiali lignei in relazione alla loro resa al fine di ottimizzarne gli sprechi; valutare i difetti del legname ai fini della loro idoneità a determinati impieghi.
- Essere in grado di sviluppare ovvero di leggere ed interpretare un disegno tecnico nella sua complessità e nei suoi particolari. riconoscere il significato di rappresentazioni grafiche bi e tri-dimensionali redatte secondo i principi standard del disegno tecnico; sviluppare un disegno tecnico a mano o con software dedicati; leggere ed interpretare un disegno tecnico; reperire le necessarie indicazioni per realizzare le parti da eseguire

Conoscenze minime:

- Proprietà tecnologiche, fisiche e meccaniche dei diversi tipi di legno
- Tempi di abbattimento della pianta, stagionatura e conservazione del legname, differenze e rese della stagionatura naturale e di quella artificiale.
- Anatomia della pianta, malattie e difetti. Sezione del tronco: midollo, alburno, durame, cambio, libro e corteccia.
- Tipologie di prodotti lignei d'arredo e loro destinazione d'uso.
- Tipologie di materiali lignei, tra le quali tipi di essenze e loro caratteristiche, derivati lignei.
- Sistemi di misura.
- Tolleranze dimensionali, tolleranza geometrica e le modalità di indicazione sui disegni.
- Convenzioni grafiche relative ai diversi campi applicativi.
- Funzioni di base dei software CAD 2D e CAD 3D utilizzati per la progettazione dei manufatti in legno.
- Fondamenti del disegno tecnico e geometrico.

UC 4 - Realizzare componenti e manufatti lignei

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Effettuare tutte le lavorazioni necessarie alla realizzazione dei semilavorati lignei rispondenti alla specifiche tecnico-funzionali del disegno tecnico o del prototipo.

Abilità:

- Eseguire correttamente le operazioni di lavorazione del legno per la produzione del manufatto verificare la correttezza delle operazioni preliminari; programmare la successione delle operazioni per eseguire a regola d'arte le operazioni di lavorazione del legno; eseguire le lavorazioni (piallatura, squadratura, lavorazione di incastri, foratura, levigatura, fresatura, tornitura, etc.).
- Realizzare operazioni preliminari al processo di produzione del manufatto ligneo preparare i macchinari e gli utensili da utilizzare; utilizzare correttamente strumenti di misura idonei e realizzare misurazioni secondo le modalità operative opportune, con un livello di rigore e precisione adeguati al caso; eseguire le opportune operazioni di taglio dei materiali.

Conoscenze minime:

- Tecniche di controllo della qualità del processo e del prodotto.
- Modalità e tecniche di conduzione e manutenzione dei macchinari per la lavorazione del legno.
- Modalità e tecniche di taglio dei materiali.
- Caratteristiche e funzioni dei principali macchinari e utensili per la lavorazione e fabbricazione di manufatti in legno.
- Caratteristiche e modalità di impiego dei principali strumenti di misura.
- Tecniche di lavorazione del legno.

UC 5 - Eseguire l'assemblaggio, la finitura e la posa in opera dei manufatti lignei

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Effettuare le operazioni di assemblaggio, finitura e posa in opera di manufatti lignei composti da più pezzi e particolari e/o accessori, sulla base delle specifiche tecniche dei disegni e dei modelli

Abilità:

- Eseguire correttamente le operazioni di finitura, assemblaggio e posa in opera del prodotto ligneo eseguire le necessarie rifiniture dei manufatti lignei, quali lucidatura, laccatura, verniciatura, smaltatura, doratura, etc.; effettuare le operazioni di assemblaggio dei pezzi lavorati; effettuare il controllo della qualità dei manufatti in base agli standard previsti dal progetto tecnico e utilizzando strumenti e procedure previsti; effettuare le operazioni posa in opera ed adattamento estetico del prodotto finito.

Conoscenze minime:

- Procedure, modalità e tecniche per la posa in opera di manufatti.
- Tecniche di controllo della qualità finale.
- Modalità e tecniche di conduzione e manutenzione dei macchinari per la lavorazione del legno
- Tipologie e caratteristiche di collanti e ferramenta.
- Tecniche di assemblaggio, collegamenti incastri e unioni, incollaggio, giunzione e fissaggio.
- Principali tecniche e modalità di rifinitura dei manufatti lignei (lucidatura, laccatura, verniciatura, smaltatura, doratura, semplici intarsi, etc.).

UC 6 - Manutenere e curare la postazione di lavoro – lavorazioni del legno

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Mantenere pulita ed ordinata la propria postazione di lavoro e garantire la funzionalità delle attrezzature in uso, applicando metodi di pulizia e manutenzione adeguati.

Abilità:

- Manutenere i macchinari in uso Mantenere i macchinari e le attrezzature in uso in buono stato, sottoponendoli ad interventi di manutenzione ordinaria (ad es., lubrificazione, serraglio viti, etc.) e supportare i manutentori nelle operazioni di manutenzione preventiva e straordinaria. Controllare il livello di usura e di idoneità residua degli utensili. Controllare lo stato di usura di particolari meccanici la cui sostituzione non comporti il blocco della produzione. Verificare, a seguito della sostituzione di particolari meccanici usurati, il ripristino delle funzioni della macchina utensile.
- Mantenere pulita l'area di lavoro Applicare sistemi e metodi di pulizia opportuni. Utilizzare detergenti e detersivi adeguati. Ordinare l'area di lavoro, riponendo attrezzature negli spazi appositi. Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti pericolos

Conoscenze minime:

- Applicazioni della normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi.
- Metodi, strumenti e prodotti per la pulizia della postazione di lavoro.
- Modalità e strumenti per la realizzazione della manutenzione ordinaria delle macchine.

UC 7 - Lavorare in sicurezza - lavorazioni del legno

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 in

UC 8 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore e la conformità alle procedure di qualità interne all'azienda.

Abilità:

- Valutare la qualità dei manufatti prodotti Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda. Controllare il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore. Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento

Conoscenze minime:

- Modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto.
- Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo.

Addetto qualificato alla lavorazione della ceramica artistica

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato alla lavorazione della ceramica artistica

- ***Definizione:***
  L'Addetto qualificato alla lavorazione della ceramica artistica si occupa della realizzazione delle fasi della lavorazione ceramica, dall’ideazione fino alla produzione di un manufatto ceramico di qualità ad alto contenuto tecnico e artistico.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Vetro, ceramica e materiali da costruzione - Produzione di prodotti in ceramica, refrattari e abrasivi

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Vetro, ceramica e materiali da costruzione

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.08.02.09 - Decorazione del manufatto ceramico

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Definizione delle gamme cromatiche per la decorazione del manufatto ceramico
    - Scelta del tipo di rivestimento e della tecnica di esecuzione da realizzare in base alla destinazione d'uso del manufatto
    - Progettazione e disegno del decoro da realizzare
    - Realizzazione della miscela di smalti e colori
    - Esecuzione di operazioni di pittura e decorazione
    - Realizzazione della fase di cottura dei manufatti di fissaggio delle colorazioni
    - Esecuzione della smaltatura
    - Esecuzione della lucidatura
    - Verifica della qualità dei manufatti in coerenza con gli standard definiti

  - ADA.08.02.08 - Formatura con tecniche artigianali

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Progettazione e disegno di modelli in ceramica
    - Scelta delle materie prime per la realizzazione dell'impasto
    - Realizzazione di un prototipo del manufatto da realizzare
    - Esecuzione del manufatto con diverse tecniche (es. filetto, manuale, tornio, ecc.)
    - Esecuzione del rivestimento dell'oggetto
    - Realizzazione della fase cottura del manufatto
    - Realizzazione delle tecniche di rifinitura del manufatto

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 6.3.2.1.2 - Ceramisti

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - C.23.41.00 - Fabbricazione di prodotti in ceramica per usi domestici e ornamentali
  - C.23.49.00 - Fabbricazione di altri prodotti in ceramica

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'addetto qualificato alla lavorazione della ceramica artistica può esercitare la professione come autonomo, in qualità di titolare d'impresa artigiana o come lavoratore dipendente, opera presso imprese o laboratori artigianali o nelle piccole industrie. Egli si relaziona, se titolare, direttamente con il cliente finale. Questa figura, svolgendo compiti che comportano il rischio di infortuni per l'esposizione al contatto diretto con il calore dei forni e la possibile inalazione di sostanze nocive, derivanti da colori e smalti, deve adottare le necessarie misure di prevenzione, indossando apposite protezioni. L'attività richiede creatività e una buona manualità.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L'esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia, il mercato del lavoro richiede di solito il possesso di una qualifica o esperienza professionale nel settore.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di addetto qualificato alla lavorazione della ceramica artistica
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Progettare un manufatto ceramico
	UC 4 - Eseguire la foggiatura
	UC 5 - Eseguire la cottura
	UC 6 - Eseguire la decorazione del manufatto
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Manutenere e curare la postazione di lavoro – lavorazioni ceramiche
	UC 8 - Lavorare in sicurezza - lavorazioni ceramiche
	UC 9 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

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 alla lavorazione della ceramica artistica

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri della prestazione professionale dell'addetto qualificato alla lavorazione della ceramica artistica

Abilità:

- Analizzare il settore delle lavorazioni ceramiche, le sue relazioni con altri settori ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano Conoscere e comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore di riferimento e le sue relazioni con altri settori in una logica di filiera. Conoscere e comprendere i principali processi produttivi che caratterizzano il settore in esame, nonché gli ambiti di intervento e le attività di riferimento delle diverse professionalità ivi operanti. Saper situare la propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo in oggetto. Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore di riferimento.
- Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato alla lavorazione della ceramica artistica 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.
- Riconoscere i diversi periodi e stili in relazione alla storia dell'arte e alla tecnologia della ceramica Riconoscere i diversi periodi e stili in relazione alla storia dell'arte e alla manifattura della ceramica. Contestualizzare i diversi stili in base al periodo.

Conoscenze minime:

- Tecniche di riconoscimento e analisi dei materiali di produzione ceramica.
- Elementi di tecnologia della ceramica.
- Elementi di storia dell'arte ceramica.
- Caratteristiche e peculiarità del settore delle lavorazioni ceramiche e sue principali tendenze evolutive.
- Le figure professionali del settore delle lavorazioni ceramiche.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.

UC 3 - Progettare un manufatto ceramico

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare, in base alle esigenze del cliente o ad un'idea personale, un bozzetto, utilizzando anche la grafica digitale, in cui siano definite le caratteristiche estetiche (forma, decorazione, ...) e funzionali dell'oggetto in ceramica da produrre.

Abilità:

- Essere in grado di sviluppare ovvero di leggere e interpretare un disegno tecnico nella sua complessità e nei suoi particolari. Riconoscere il significato di rappresentazioni grafiche bi e tri-dimensionali, redatte secondo i principi standard del disegno tecnico; Sviluppare un disegno con tecniche grafiche di tipo tradizionale (schizzo, disegno a matita, ...); Sviluppare un disegno con software dedicati.

Conoscenze minime:

- Strumenti e tecniche di grafica manuale.
- Funzioni di base dei software CAD 2D e CAD 3D utilizzati per la progettazione dei manufatti in ceramica
- Elementi di design ceramico.
- Tecniche e metodologie di progettazione di manufatti ceramici.
- Fondamenti del disegno tecnico e geometrico.

UC 4 - Eseguire la foggiatura

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Scegliere correttamente le argille, manipolare in maniera appropriata le argille in base al manufatto da produrre e realizzare la struttura del manufatto con le tecniche più adeguate. Verificare la presenza di eventuali difettosità durante le diverse fasi

Abilità:

- Eseguire correttamente le operazioni di manipolazione dell'argilla per la produzione del manufatto Verificare la correttezza delle operazioni preliminari; Programmare la successione delle operazioni per eseguire a regola d'arte le operazioni di manipolazione dell'argilla; Eseguire le lavorazioni trasformando l'impasto in un semilavorato rispettando forma e dimensioni progettate; Monitorare le fasi di lavoro e rilevare eventuali difetti.
- Realizzare operazioni preliminari al processo di produzione del manufatto ceramico Scegliere e preparare le materie prime e gli utensili da utilizzare; Utilizzare correttamente strumenti di misura idonei e realizzare misurazioni secondo le modalità operative opportune.

Conoscenze minime:

- Tecniche di rivestimento in argilla bianca con riferimento al grado di umidità e ai tempi di essiccazione.
- Tecniche di controllo della qualità del processo e del prodotto.
- Funzionamento del tornio e applicazione di ulteriori tecniche per la lavorazione manuale e la foggiatura.
- Modalità di diluizione delle argille.
- Tecniche di gestione degli impasti con riferimento al grado di umidità e ai tempi di essiccazione.
- Caratteristiche strutturali e fisiche dei materiali argillosi (ivi inclusa l'argilla bianca utilizzata per la fase di rivestimento del manufatto).
- Caratteristiche e modalità di impiego dei principali strumenti di misura.

UC 5 - Eseguire la cottura

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Seguire le diverse fasi di cottura del manufatto impostando temperatura e tempi in modo corretto e secondo le specifiche stabilite.

Abilità:

- Eseguire correttamente le operazioni di cottura per la produzione del manufatto Verificare la correttezza delle operazioni preliminari; Programmare la successione delle operazioni per eseguire a regola d'arte le operazioni di cottura; Scegliere i supporti adatti in base alla grandezza e alla forma del pezzo; Distinguere le fasi in cui eseguire la prima o la seconda cottura; Regolare i tempi di permanenza nel forno e le temperature necessarie; Conoscere ed utilizzare i forni.

Conoscenze minime:

- Fasi di cottura.
- Modalità di disposizione dei pezzi nel forno attraverso carrelli, piedini, ...
- Tecniche e metodi di cottura dei prodotti in ceramica.
- Tipologie, caratteristiche e funzionamento di forni.

UC 6 - Eseguire la decorazione del manufatto

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Eseguire correttamente il trattamento superficiale del prodotto semilavorato crudo o cotto per la preparazione alla fase di decorazione. Realizzare la decorazione nei vari stili e tipologie applicando le tecniche appropriate.

Abilità:

- Eseguire correttamente le operazioni di finitura, decorazione del prodotto ceramico Scegliere il tipo di rivestimento e la tecnica di esecuzione in relazione ai materiali utilizzati e alla destinazione d'uso; Definire gamme cromatiche per la decorazione tenendo conto della reazione delle sostanze coloranti al calore e alla materia cui sono applicati; Decorare il prodotto ceramico applicando le tecniche del caso; Effettuare il controllo della qualità dei manufatti in base agli standard previsti dal progetto tecnico e utilizzando gli strumenti e le procedure previsti.

Conoscenze minime:

- Tecniche di controllo della qualità finale.
- Forni e macchine.
- Tempi di essiccazione.
- Tecniche di intervento sulle imprecisioni.
- Tipologie di colori e pigmenti.
- Elementi di chimica.
- Elementi di colorimetria.
- Elementi di disegno artistico.
- Caratteristiche strutturali e fisiche degli smalti.
- Tecniche di smaltatura e decorazione del manufatto: a spruzzo, ad immersione, a pennello, ...
- Tipologia e caratteristiche degli strumenti utilizzati per la colorazione/decorazione delle superfici.

UC 7 - Manutenere e curare la postazione di lavoro – lavorazioni ceramiche

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Mantenere pulita ed ordinata la propria postazione di lavoro e garantire la funzionalità delle attrezzature in uso, applicando metodi di pulizia e manutenzione adeguati

Abilità:

- Mantenere pulita l'area di lavoro Applicare sistemi e metodi di pulizia opportuni; Utilizzare detergenti e detersivi adeguati; Ordinare l'area di lavoro, riponendo le attrezzature negli spazi appositi; Applicare le disposizioni in materia di smaltimento dei rifiuti pericolosi.
- Manutenere i macchinari in uso Mantenere i macchinari e le attrezzature in uso in buono stato, sottoponendoli ad interventi di manutenzione ordinaria (ad es. lubrificazione, serraglio viti, ...) e supportare i manutentori nelle operazioni di manutenzione preventiva e straordinaria; Controllare il livello di usura e di idoneità residua degli utensili; Controllare lo stato di usura di particolari meccanici la cui sostituzione non comporti il blocco della produzione; Verificare, a seguito della sostituzione di particolari meccanici usurati, il ripristino delle funzioni della macchina utensile.

Conoscenze minime:

- Applicazione della normativa relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi.
- Metodi, strumenti e prodotti per la pulizia della postazione di lavoro.
- Modalità e strumenti per la realizzazione della manutenzione ordinaria delle attrezzature.

UC 8 - Lavorare in sicurezza - lavorazioni ceramiche

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 int

UC 9 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore e la conformità alle procedure di qualità interne all'azienda.

Abilità:

- Valutare la qualità dei manufatti prodotti Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda. Controllare il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore. Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento

Conoscenze minime:

- Modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto.
- Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo.

Addetto qualificato alla lavorazione delle carni (macellaio)

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato alla lavorazione delle carni (macellaio)

- ***Definizione:***
  L'addetto qualificato alla lavorazione delle carni è colui che lavora le carni bovine, suine, bianche, esegue tagli carnei e realizza prodotti a base di carne utilizzando strumenti ed attrezzature specifiche. In particolare può occuparsi di eseguire la preparazione della carne in tagli per la vendita o produrre salumi insaccati o interi, nel rispetto delle norme alimentari e di igiene. In alcuni casi si occupa anche della vendita al banco dei prodotti carnei.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Produzioni alimentari - Lavorazione e produzione di prodotti a base di carne e pesce

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

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.02.05.01 - Macellazione e prima lavorazione della carne

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Gestione dello scarico e del ricevimento degli animali
    - Cura e manutenzione degli ambienti di ricovero e transito
    - Individuazione della linea di macellazione idonea
    - Esecuzione delle lavorazioni di macellazione
    - Gestione dei tempi di riposo e frollatura
    - Realizzazione delle operazioni dei tagli di carne finiti
    - Realizzazione delle operazioni dei tagli di carne pronti per la produzione di prodotti semilavorati (es.: prosciutti, prodotti per la stagionatura, ecc.)
    - Taglio in mezzene, classificazione e refrigerazione

  - ADA.02.05.02 - Produzione di insaccati crudi fermentati e non fermentati e cotti

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Esecuzione del controllo qualitativo delle materie prime per la produzione di insaccati
    - Gestione del processo di preparazione e/o triturazione della carne
    - Realizzazione di miscele di carni macinate con prodotti aromatizzanti
    - Predisposizione degli involucri da utilizzare per la produzione dei vari tipi di insaccati
    - Realizzazione della legatura degli insaccati manualmente o con macchine automatiche
    - Gestione del processo di cottura e post-cottura
    - Gestione del processo di affumicatura di prodotti specifici (es.: salame ungherese, salame napoletano, wurstel, ecc.)
    - Verifica e valutazione delle caratteristiche del prodotto a ciclo di lavorazione (insaccati

freschi) e/o stagionatura (insaccati stagionati)
    - Controllo dei parametri di umidità e temperatura durante la fase di stagionatura

- ADA.02.05.03 - Produzione di pezzi interi di salumeria crudi stagionati e cotti

  Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Verifica della coscia fresca in ingresso e marchiatura
    - Realizzazione della toelettatura finale della coscia fresca
    - Gestione del processo di cottura e post-cottura di pezzi interi di salumeria
    - Gestione del processo di affumicatura di prodotti specifici (es.: prosciutto cotto, di Praga, bacon, speck, ecc.)
    - Verifica e valutazione delle caratteristiche del prodotto a ciclo di lavorazione (intero cotto) e/o stagionatura (intero stagionato)
    - Controllo dei parametri di umidità e temperatura durante la fase di stagionatura della coscia
    - Sugnatura sulla coscia semi-stagionata e sul prodotto finito
    - Verifica del prodotto finito attraverso la punzonatura per rilevare eventuali difetti

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
    - 6.5.1.1.1 - Macellai e abbattitori di animali
    - 6.5.1.1.2 - Norcini

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
    - C.10.11.00 - Produzione di carne non di volatili e di prodotti della macellazione (attività dei mattatoi)
    - C.10.12.00 - Produzione di carne di volatili e prodotti della loro macellazione (attività dei mattatoi)
    - C.10.13.00 - Produzione di prodotti a base di carne (inclusa la carne di volatili)
    - C.10.20.00 - Lavorazione e conservazione di pesce, crostacei e molluschi mediante surgelamento, salatura eccetera
    - C.10.85.01 - Produzione di piatti pronti a base di carne e pollame
    - C.10.85.02 - Produzione di piatti pronti a base di pesce, inclusi fish and chips
    - C.10.92.00 - Produzione di prodotti per l'alimentazione degli animali da compagnia

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'Addetto qualificato alla lavorazione delle carni opera in laboratori artigianali, industrie alimentari, mattatoi,supermercati, macellerie, in forma sia dipendente che autonoma, la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. L’addetto opera in ambienti di lavoro non riscaldati, in piedi, gli è necessaria buona manualità e forza fisica.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Richiede l’attestazione di positiva frequenza al corso di formazione per personale che opera nelle imprese alimentari ai sensi della DGR. 4 febbraio 2008, n.93 così come integrata dalla DGR 22 dicembre 2008, n. 1849.
  L’esercizio di attività commerciali in forma di impresa richiede la preliminare iscrizione al Registro delle Imprese -CCIAA della Provincia ove è ubicata l'attività commerciale.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di addetto qualificato alla lavorazione delle carni
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Realizzare tagli e trattamenti dei prodotti carnei destinati alla vendita o a ulteriori lavorazioni
	UC 4 - Lavorare i prodotti carnei per la produzione di insaccati
	UC 5 - Lavorare i prodotti carnei per la produzione di pezzi interi di salumeria
	UC 9 - UC.OPZIONALE “Gestire il banco dei prodotti alimentari – macelleria, salumeria”
	UC 10 - UC.OPZIONALE “Realizzare attività di vendita”
Gestire i fattori produttivi	UC 6 - Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Addetto qualificato alla lavorazione delle carni
	UC 7 - Lavorare in sicurezza
	UC 8 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

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 alla lavorazione delle carni

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato alla lavorazione delle carni.

Abilità:

- 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.
- Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di addetto qualificato alla lavorazione delle carni Individuare, in termini di caratteristiche fondamentali, i processi di riferimento della lavorazione delle carni, le nuove tecnologie, la normativa in europea, nazionale e regionale applicabile. Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore in oggetto, (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio.

Conoscenze minime:

- L'attività dell'addetto qualificato alla lavorazione delle carni
- Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di addetto qualificato alle vendite in forma di impresa.
- Procedimento di iscrizione al Registro delle Imprese - CCIAA.
- I processi di lavorazione delle carni: caratteristiche, nuove tecnologie, normativa
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.

UC 3 - Realizzare tagli e trattamenti dei prodotti carnei destinati alla vendita o a ulteriori lavorazioni

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Effettuare la scelta delle carni e la preparazione delle stesse utilizzando le tecniche più adeguate di lavorazione, nel rispetto delle regole igieniche, al fine di approntare il prodotto alla vendita o ad una ulteriore trasformazione.

Abilità:

- Effettuare tagli e trattamenti di prodotti carnei destinati direttamente alla vendita o alla trasformazione Effettuare la prima lavorazione e i tagli a regola d'arte Selezionare i tagli carnei più idonei da utilizzare in relazione al prodotto da realizzare Prevedere le caratteristiche della carne sottoposta alle differenti tipologie di lavorazione e manipolazione Riconoscere le diverse tipologie di carni e le caratteristiche fisiche e anagrafiche dei differenti tagli - età, caratteristiche organolettiche, stato di salute, ecc. Utilizzare la strumentazione più adeguata - coltelli, seghe elettriche, ecc.- in relazione agli interventi e caratteristiche della carne Adottare sistemi di conservazione dei tagli carnei e dei semilavorati

Conoscenze minime:

- Apparecchiature, strumentazioni e macchinari di lavorazione delle carni
- Conservazione dei tagli e semilavorati carnei
- Metodi di sezionatura , Disosso, Sfesatura, Tagli anatomici, Toelettatura, Taglio finale, Resa
- Tipologie di carni e caratteristiche fisiche e organolettiche
- Principali tagli di carne bovina (tagli del quarto posteriore e del quarto anteriore) e suina

UC 4 - Lavorare i prodotti carnei per la produzione di insaccati

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Gestire il processo di produzione degli insaccati dalla preparazione della carne alla cottura e stagionatura, nel rispetto delle norme igieniche.

Abilità:

- Applicare le tecniche per la produzione di insaccati con metodi naturali o meccanizzati Selezionare i tagli carnei più idonei da utilizzare in relazione al prodotto da realizzare Individuare gli ingredienti ed applicare tecniche per la realizzazione di miscele di carni macinate (con prodotti aromatizzanti) Insaccare e realizzare la legatura degli insaccati manualmente o con macchine automatiche Eseguire la cottura/stufatura tenendo sotto controllo la temperatura Seguire le fasi di asciugatura e stagionatura controllando i parametri di umidità e temperatura Verificare la qualità del processo e del prodotto

Conoscenze minime:

- Le produzioni locali
- Gli additivi
- Macchinari e ambienti di lavorazione
- Tecniche e fasi di lavorazione: mondatura, macinazione, impasto, insaccamento, legatura, cottura/stufatura, asciugatura, stagionatura.
- Involucri, etichettatura
- Il controllo della qualità – processo, prodotto
- Le varietà di salumi artigianali e industriali, classificazione
- Principali razze suine e bovine da utilizzare nella produzione dei salumi insaccati. Le parti da cui vengono ricavati i salumi insaccati.

UC 5 - Lavorare i prodotti carnei per la produzione di pezzi interi di salumeria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Gestire le diverse fasi del processo di produzione di pezzi interi di salumeria, dalla rifilatura al confezionamento, nel rispetto delle norme igieniche.

Abilità:

- Applicare le tecniche per la produzione di pezzi interi di salumeria Selezionare e verificare le condizioni in ingresso della coscia Applicare le tecniche corrette di lavorazione per le fasi di produzione: rifilatura, salatura, pre-stagionatura, sugnatura, stagionatura e marchiatura, spillatura e confezionamento Controllare i parametri di umidità e temperatura durante tutte le fasi di produzione Verificare la qualità del processo e del prodotto

Conoscenze minime:

- Confezionamento, etichettatura
- Il controllo della qualità – processo, prodotto
- Principali razze suine per la produzione dei salumi non insaccati.
- Le varietà di prosciutti
- Le produzioni locali
- Gli additivi
- Macchinari e ambienti di lavorazione
- Tecniche e fasi di lavorazione: rifilatura, salatura, pre-stagionatura, sugnatura, stagionatura e marchiatura, spillatura

UC 6 - Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Addetto qualificato alla lavorazione delle carni

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 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
- Lavare e riporre le attrezzature e i contenitori utilizzati Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni. Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.
- 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:

- Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione del piano di lavoro e delle attrezzature utilizzate.
- Principi di igiene e cura della persona.
- 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 base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni.
- Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari.

UC 7 - 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 8 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore e la conformità alle procedure di qualità interne all'azienda.

Abilità:

- Valutare la qualità dei manufatti prodotti Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda. Controllare il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore. Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento

Conoscenze minime:

- Modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto.
- Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo.

UC 9 - UC.OPZIONALE "Gestire il banco dei prodotti alimentari – macelleria, salumeria"

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Gestire il banco dei prodotti carnei in funzione della vendita avendo cura di garantire la sistemazione, la pulizia delle dotazioni, delle attrezzature e dell'ambiente di lavoro e rispettando la normativa in materia di igiene e sicurezza alimentare.

Abilità:

- Gestire il banco dei prodotti alimentari, preparare e porzionare i prodotti per la vendita Applicare le procedure previste per l'etichettatura, la marcatura, il prezzaggio ed il confezionamento dei prodotti. Applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto per un'efficace presentazione alla clientela. Applicare le tecniche per il trattamento della carne e dei salumi (sezionare, pulire, affettare, macinare, etc.). Utilizzare, pulire e manutenere gli strumenti del banco. Controllare le scorte.

Conoscenze minime:

- Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display.
- Pulizia e gestione dei prodotti decongelati: valutazione delle glassature e dei cali peso.
- Caratteristiche e funzionamento delle strumentazioni per la pesatura.
- Elementi di culinaria.
- Tecniche di taglio/disossatura al banco di salumi e insaccati.
- Strumenti e utensili per la lavorazione dei prodotti (affettatrice, coltelli, etc.).
- Tecniche di lavorazione al banco del prodotto (bovino, suino, ovino, equino, caprino, etc.).
- Tecniche, procedure e strumentazione per il confezionamento (macchina termosaldatrice, per il sottovuoto etc.).

UC 10 - UC.OPZIONALE “Realizzare attività di vendita”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare trattative commerciali volte a massimizzare le vendite, soddisfare i desideri e le aspettative del cliente ed ottenerne la fidelizzazione.

Abilità:

- Gestire resi e reclami applicando le politiche aziendali in materia Ascoltare con attenzione le rimostranze del cliente in merito a quanto acquistato e verificarne in sua presenza la veridicità nonché la sussistenza delle condizioni necessarie per effettuare il cambio, in caso positivo procedere secondo le modalità del caso. Avviare la procedura scelta in modo tempestivo e puntuale quindi registrare quanto realizzato secondo la modalità in uso.
- Accogliere il cliente ed ascoltarne le richieste, proporre soluzioni d'acquisto e supportarlo nella scelta Ascoltare ed interpretare le richieste del cliente al fine di individuare il prodotto più indicato a rispondere alle sue esigenze. Presentare al cliente la propria offerta commerciale, fornendo le informazioni del caso e chiarendo eventuali dubbi e perplessità. Consigliare, su richiesta, la soluzione più indicata alle esigenze ed aspettative espresse.

Conoscenze minime:

- Fasi del processo di vendita e ciclo di vita del cliente.
- Tecniche di vendita assistita ed attiva.
- Procedure di cambio merce.

Addetto qualificato alla manutenzione del verde

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato alla manutenzione del verde

- ***Definizione:***
  L'addetto qualificato alla manutenzione del verde sulla base di un progetto pre-definito si occupa di eseguire le attività necessarie alla creazione e alla manutenzione di giardini, aiuole e spazi verdi, dalla pulizia, alla messa a dimora e potatura delle piante, alle operazioni colturali per il mantenimento della vegetazione esistente sino alla realizzazione di semplici opere d'arredo. Egli può anche realizzare piccoli lavori di muratura ed installare sistemi di irrigazione.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Agricoltura, silvicoltura e pesca - Coltivazioni agricole, florovivaistiche, forestali e costruzione/manutenzione di parchi e giardini

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Agricoltura, silvicoltura e pesca

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.01.01.27 - Costruzione di aree verdi, parchi e giardini

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Esame della documentazione progettuale
    - Realizzazione di impianti di irrigazione
    - Lavorazione del terreno delle aree verdi, con modalità differenziate in funzione del tipo di impiego (es. semina di prato, messa a dimora di piante, ecc.)
    - Messa a dimora di piante arboree e arbustive
    - Realizzazione del prato mediante semina o impiego di prato pronto
    - Realizzazione delle opere a verde e montaggio di arredo ornamentale (es. pergolati, panchine, cestini, pavimentazione, attrezzature ludiche, ecc.)
    - Realizzazione di opere di supporto per gli impianti di illuminazione

  - ADA.01.01.28 - Cura e manutenzione di aree verdi, parchi e giardini

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Taglio erba eseguito secondo le modalità previste (es. con o senza raccolta, metodo mulching, trinciatura, ecc.)
    - Irrigazione di essenze arboree, arbustive e prato, mediante impianto irriguo automatizzato (programmazione) o manualmente al bisogno
    - Esecuzione delle operazioni di concimazione a piante, arbusti, prato, mediante l'impiego di prodotti adeguati
    - Preservazione di piante, arbusti e prato da agenti patogeni, fitofagi e climatici mediante l'utilizzo di presidi fitosanitari autorizzati

- Potatura di piante arbustive a seconda della forma di allevamento e sesto di impianto
- Potatura di piante arboree (alto fusto) con l’ausilio di mezzi elevatori (piattaforma) o in tree climbing
- Raccolta del materiale vegetale di risulta e successivo conferimento in luoghi autorizzati allo smaltimento/recupero
- Esecuzione della operazioni di manutenzione di macchinari, attrezzature, impianti di irrigazione
- Verifica di stabilità delle alberature mediante le metodologie diagnostiche più avanzate e più adatte alle circostanze riscontrate (V.T.A.,protocollo S.I.A. ecc)

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 6.4.1.3.1 - Agricoltori e operai agricoli specializzati di giardini e vivai, di coltivazioni di fiori e piante ornamentali

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - A.02.10.00 - Silvicoltura e altre attività forestali
  - A.02.20.00 - Utilizzo di aree forestali
  - A.02.40.00 - Servizi di supporto per la silvicoltura
  - M.74.90.11 - Consulenza agraria fornita da agronomi
  - M.74.90.12 - Consulenza agraria fornita da agrotecnici e periti agrari
  - N.81.30.00 - Cura e manutenzione del paesaggio (inclusi parchi, giardini e aiuole)

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'addetto qualificato alla manutenzione del verde lavora generalmente come dipendente in imprese private di manutenzione del verde, in imprese di servizi di pubblica utilità (ex municipalizzate) che abbiano un settore dedicato o in cooperative di servizi. Egli può anche operare come lavoratore autonomo prevalentemente presso clienti privati.
  Egli lavora essenzialmente all'aria aperta e in tutte le stagioni. Utilizza attrezzatura specifica e manipola prodotti chimici o organici ne rispetto della normativa vigente. Gli spostamenti sono frequenti e il lavoro comporta un adattamento dell'orario in relazione alla stagionalità e alle condizioni meteorologiche.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  Ai sensi dell’art. 12, comma 1.b, della legge 28 luglio 2016 n. 154, “l'attività di costruzione, sistemazione e manutenzione del verde pubblico o privato affidata a terzi può essere esercitata da imprese agricole, artigiane, industriali o in forma cooperativa, iscritte al registro delle imprese, che abbiano conseguito un attestato di idoneità che accerti il possesso di adeguate competenze”.Nello specifico, secondo quanto definito nel documento “Standard professionale e formativo di manutentore del verde” della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome approvato l’8 giugno 2017, al punto 3, i corsi di formazione per il rilascio dell’idoneità sono rivolti al titolare d’impresa o al preposto. E’ inoltre sempre necessario il possesso di certificato di abilitazione per l'acquisto e l'utilizzo di prodotti fitosanitari, conseguito a seguito di specifico corso di formazione ai sensi dell’art. 7 Dlgs. n. 150/2012 e s.m (D.M. 22 gennaio 2014). Inoltre ad alcuni addetti può essere richiesto il possesso di patente di guida classe C per utilizzare i mezzi adibiti al taglio, alla raccolta ed al trasporto del materiale di risulta (rami, foglie, fronde, ...).

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di addetto qualificato alla manutenzione del verde
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Preparare il terreno ed impiantare le specie vegetali
	UC 4 - Pavimentare e predisporre spazi e percorsi pedonali dell'area verde
	UC 5 - Realizzare opere d'arredo – manutenzione del verde
	UC 6 - Allestire un manto erboso
	UC 7 - Manutenere e conservare le aree verdi
Gestire i fattori produttivi	UC 8 - Interpretare un progetto e programmare le attività di lavoro
	UC 9 - Gestire le scorte di materie prime, gli impianti, i macchinari e le attrezzature di lavoro
	UC 10 - Gestire i collaboratori assegnati e coordinarsi con le altre risorse impiegate
	UC 11 - Operare nel rispetto dell'ambiente nell'ambito della manutenzione del verde
	UC 12 - Lavorare in sicurezza – Agricoltura
	UC 13 - Valutare la qualità del servizio di manutenzione del verde

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 alla manutenzione del verde

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato alla manutenzione del verde.

Abilità:

- CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI ADDETTO QUALIFICATO ALLA MANUTENZIONE DEL VERDE Conoscere e comprendere le caratteristiche, le peculiarità e la normativa in materia di ambiente, di manutenzione del verde e colture vivaiste. Analizzare e comprendere il settore di riferimento, le sue caratteristiche e le relazioni con altri settori o aree contigue , al fine di operarvi in modo coerente e conforme alle caratteristiche, alla normativa ed agli orientamenti del mercato.
- DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI ADDETTO QUALIFICATO ALLA MANUTENZIONE DEL VERDE 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.

Conoscenze minime:

- Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di addetto qualificato alla manutenzione del verde in forma di impresa.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Piano di Sviluppo Rurale della Regione Umbria.
- Nuovo codice della strada.
- Principali leggi nazionali e regionali in materia di ambiente.
- Tipologie e caratteristiche del settore ambientale e delle aree verdi del territorio.

UC 3 - Preparare il terreno ed impiantare le specie vegetali

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Preparare il terreno e mettere a dimora le piante sulla base delle specifiche tecniche del progetto.

Abilità:

- CONOSCERE E UTILIZZARE LE ATTREZZATURE PER L'IMPIANTO E LA SEMINA Conoscere e utilizzare le più comuni attrezzature per effettuare correttamente le operazioni di impianto e semina.
- METTERE A DIMORA LE PIANTE SULLA BASE DELLE SPECIFICHE TECNICHE DEL PROGETTO Conoscere e utilizzare tecniche di messa a dimora avendo cura di seguire le disposizioni progettuali e controllando la giusta esposizione.
- SEMINARE LE SPECIE VEGETALI ED INNESTARE PIANTE ARBOREE, ARBUSTI, E PIANTE FLORICOLE, SECONDO QUANDO PRESTABILITO DA PROGETTO Conoscere ed applicare le tecniche di semina e di innesto. Selezionare i semi, effettuare eventuali trattamenti antiparassitari sul seme, determinare i quantitativi di semi sulla base delle specie vegetali da coltivare, individuare tempi e condizioni meteorologiche ideali per l'operazione di semina, avendo cura di rispettare le specifiche ed il disegno del progetto. Innestare a scopo moltiplicativo piante arboree, arbusti e piante floricole.
- PREPARARE IL TERRENO ALLA SEMINA E ALLA COLTIVAZIONE Conoscere e utilizzare tecniche di concimazione, aratura, dissodamento, disinfezione, ecc. per la preparazione del terreno sulla base delle caratteristiche agronomiche del terreno stesso e della specie vegetale da coltivare.

Conoscenze minime:

- Elementi di botanica e riconoscimento delle piante (piante erbacee, annuali e perenni, tappezzanti, alberi e arbusti da fiore, piante da siepe, alberi di alto fusto, piante da frutta, piante rampicanti, ecc.)
- Tecniche di semina.
- Tecniche di lavorazione e preparazione dei terreni (concimazione, dissodamento, disinfezione, ecc.)
- Nozioni di climatologia, geologia, pedologia e morfologia del terreno.
- Conoscenza e utilizzo delle attrezzature per modellamento, dissodamento, piantumazione, ecc.)
- Tecniche di innesto.
- Tecniche di messa a dimora (piantagione, trapianti, sostegni, ancoraggi, ecc.).

UC 4 - Pavimentare e predisporre spazi e percorsi pedonali dell'area verde

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare la pavimentazione delle zone pedonali dell'area verde, seguendo le specifiche del progetto.

Abilità:

- CONOSCERE E UTILIZZARE IMPIANTI E MACCHINE PER LA PAVIMENTAZIONE Conoscere e utilizzare i più comuni impianti e macchine per effettuare correttamente le operazioni di pavimentazione delle aree verdi.
- POSIZIONARE E LIVELLARE LE LASTRE/PIASTRELLE DI PAVIMENTAZIONE O LA GHIAIA SECONDO LE SPECIFICHE TECNICHE DEL PROGETTO Posizionare e livellare lastre/mattonelle per la pavimentazione realizzando impasti di sabbia e cemento da inserire fra le connessioni delle lastre avendo cura di non danneggiare la vegetazione esistente. Pulire, riordinare e smaltire i rifiuti.
- SCAVARE E RIEMPIRE GLI SCAVI ALLO SCOPO DI LIVELLARE IL TERRENO Effettuare scavi nel terreno, riempire scavi con strati di sassi o ciottoli, livellare gli strati e verificarne l'altezza tenendo presenti canoni estetici e di qualità.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche di pavimentazione.
- Procedure di costruzione di pavimentazione.
- Tecniche di scavo.
- Tecniche di preparazione di impasti di sabbia e cemento.
- Conoscenza e utilizzo di impianti, macchine e attrezzature per la pavimentazione (scavatore meccanico, attrezzi per la realizzazione della pavimentazione: badile, rastrello, picchetti in legno, ecc.).

UC 5 - Realizzare opere d'arredo – manutenzione del verde

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Sistemare elementi di decorazione (materiali ed elementi ornamentali quali: pietre naturali ed artificiali ed infrastrutture da giardino: fontane, panchine, giochi, ecc.) sulla base delle specifiche di progetto e nel rispetto dei più comuni canoni estetic

Abilità:

- Effettuare semplici opere di muratura, realizzare le fondamenta su cui poggiare le attrezzature Applicare tecniche di edificazione di opere di arredo ornamentale, realizzare il cemento per le fondamenta su cui poggiare le attrezzature (p.e. giochi nei giardini pubblici) impiombare/murare gli ancoraggi per le attrezzature, eventualmente montare e assemblare le attrezzature nel rispetto delle norme vigenti. Verificare il funzionamento delle attrezzature e degli eventuali impianti.
- Riconoscere, abbinare e posizionare elementi ornamentali e di arredo sulla base delle specifiche tecniche del progetto Riconoscere e sistemare, sulla base delle specifiche del progetto, gli elementi di decorazione e arredo dell'area verde, compresa eventuale illuminazione. Valutare che la disposizione e la tipologia di arredi sia effettivamente corrispondente alle esigenze e alle caratteristiche reali della tipologia vegetale dell'area ed eventualmente proporre eventuali modifiche. Accostare colori e forme per creare effetti gradevoli ai fruitori dell'area verde.

Conoscenze minime:

- Principali tecniche di edificazione semplice (costruire fondamenta, impiombare e murare ancoraggi, ecc.).
- Elementi di abbinamento e disposizione di materiale ornamentale da esterni.
- Tipologia di arredo e decori da esterni.

UC 6 - Allestire un manto erboso

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Effettuare tutte le operazioni di allestimento di un prato, a partire dalla preparazione del terreno fino alla sistemazione dell'impianto di irrigazione, secondo le specifiche tecniche del progetto.

Abilità:

- VALUTARE LO STATO E LA QUALITÀ DEL TERRENO, LIVELLARLO E PREPARARLO ALLA SEMINA Valutare lo stato e la qualità del terreno (livello di drenaggio, magro o grasso, sabbioso, argilloso), pulire ed estirpare, aggiungere sabbia o concime avendo cura di dosare correttamente i composti, rullare e livellare il terreno, spargere sabbia silicea - per mantenere l'umidità -, e prepararlo alla semina.
- SEMINARE, PREDISPORRE IL SISTEMA DI IRRIGAZIONE E PROGRAMMARE LA FALCIATURA SECONDO QUANTO PREVISTO DA PROGETTO Scegliere e valutare lo stato delle sementi, seminare, predisporre il sistema di irrigazione e programmare la tempistica della falciatura del manto erboso per mantenere il livello di qualità adatto al suo utilizzo (giardino privato, parco pubblico, sottobosco di un parco, ecc.).
- CONOSCERE E UTILIZZARE IMPIANTI, MACCHINE E ATTREZZATURE PER L'ALLESTIMENTO DI UN PRATO Conoscere e utilizzare i più comuni impianti e macchine per effettuare correttamente le operazioni di allestimento di un prato.

Conoscenze minime:

- Conoscenza e utilizzo di impianti, macchine e attrezzature per l'allestimento di un prato (escavatrici, attrezzature per rivoltare le zolle, falciatrici, impianti di irrigazione, ecc.).
- Tecniche di taglio.
- Tecniche di irrigazione e drenaggio.
- Semi e tempistica della semina.
- Tecniche di preparazione del terreno per la realizzazione di un prato.
- Tipologie di tappeto erboso.

UC 7 - Manutenere e conservare le aree verdi

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Applicare le proprie conoscenze relative al ciclo di vita delle specie vegetali al fine di preservare le piante dalle più comuni patologie. Mantenere l'area verde pulita ed in ordine secondo il livello di qualità adatto al suo utilizzo.

Abilità:

- PULIRE E MANUTENERE I DECORI E GLI ARREDI DELL'AREA VERDE SECONDO LO STANDARD DI QUALITÀ DEFINITO Realizzare attività di pulizia e di manutenzione utilizzando le modalità e gli strumenti più adatti. Smaltire i rifiuti nel rispetto della normativa vigente. Conoscere e utilizzare impianti, macchine e attrezzature per la potatura, l'irrigazione e la manutenzione ordinaria. Conoscere e utilizzare i più comuni impianti e macchine per effettuare correttamente le operazioni di potatura, irrigazione e manutenzione.
- POTARE ARBUSTI, ALBERI E RASARE SIEPI PER PRESERVARE, RISANARE E MANTENERE UNA FORMA ORDINATA DELLA VEGETAZIONE Eseguire la potatura a seconda delle esigenze (stagione, ciclo di vita della pianta, risanamento, contenimento, ecc.) utilizzando la metodologia e gli strumenti più adatti.
- APPLICARE TRATTAMENTI DI PREVENZIONE E DI CURA TRADIZIONALI E/O BIOLOGICI Conoscere ed utilizzare tecniche di trattamento tradizionali, biologiche e integrate per la prevenzione delle principali patologie dei vegetali e delle piante in coltura. Diagnosticare tempestivamente le malattie e la presenza di parassiti ed effettuare trattamenti curativi, anche sulla base delle indicazioni di un tecnico responsabile (p.e. agronomo, perito agrario, ecc.), avendo cura di utilizzare correttamente le attrezzature, specie quelle deputate all'utilizzo di prodotti fitosanitari e/o diserbanti.
- EFFETTUARE INTERVENTI ORDINARI DI CONCIMAZIONE, IRRIGAZIONE, DRENAGGIO AL FINE DI CONSERVARE LE SPECIE VEGETALI IN BUONO STATO E DI PREVENIRE LE PIÙ COMUNI PATOLOGIE Effettuare interventi di concimazione sulla base della varietà delle piante, delle condizioni del suolo e delle condizioni climatiche. Conoscere e applicare tecniche di pratiche irrigue e di sistemazioni idrauliche.

Conoscenze minime:

- Tecniche di irrigazione e di concimazione ordinaria.
- Gestione della fauna e della flora microbica (principali parassiti; gestione antiparassitari; fitosanitario; tecniche di lotta biologica e integrata). Elementi di entomologia e fitopatologia
- Tipi di potatura (di trapianto, di allevamento, di mantenimento, di contenimento, di ringiovanimento, ecc.), tecniche di taglio, tempistica e operazioni di potatura (speronatura, spuntatura, diradamento, ecc.)
- Conoscenza e utilizzo di strumenti, macchinari e attrezzi per la manutenzione ordinaria (p.e. attrezzature per l'erogazione del trattamento di concimazione-fertilizzazione)
- Conoscenza e utilizzo di impianti di irrigazione.
- Conoscenza ed utilizzo dei mezzi meccanici per la potatura.

UC 8 - Interpretare un progetto e programmare le attività di lavoro

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Tradurre le specifiche tecniche di un progetto in attività di lavoro, compresa l'individuazione delle materie prime e delle attrezzature da utilizzare, coerenti alla situazione reale dell'area da sviluppare e proponendo eventuali soluzioni alternative sul

Abilità:

- INTERPRETARE IN MODO CORRETTO UN PROGETTO DI ALLESTIMENTO DI UN'AREA VERDE Interpretare e cogliere la soluzione paesaggistica che il progetto rappresenta, proponendo, ove necessario e sulla base di situazioni non previste, eventuali suggerimenti o modifiche.
- TRADURRE ED ADATTARE LE SPECIFICHE TECNICHE DEL PROGETTO ALLE CONDIZIONI EFFETTIVE DI REALIZZAZIONE Programmare il proprio lavoro in accordo con le necessità delle specifiche di progetto - cronologia degli interventi, procedure, soluzioni del verde, ecc. -, individuare e verificare la presenza delle materie prime, dei materiali e delle attrezzature da utilizzare.

Conoscenze minime:

- Tecniche di programmazione/pianificazione del lavoro
- Elementi di disegno architettonico del verde e dei giardini (misure, planimetrie, segni convenzionali)

UC 9 - Gestire le scorte di materie prime, gli impianti, i macchinari e le attrezzature di lavoro

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Monitorare lo stato delle scorte di materie prime (semenze, piantine, prodotti per i trattamenti, ecc.). Verificare la presenza e lo stato di funzionamento di impianti, macchinari ed attrezzature ed eventualmente effettuare piccole riparazioni sugli stess

Abilità:

- CONTROLLARE IL FUNZIONAMENTO ED EFFETTUARE PICCOLE RIPARAZIONI SU IMPIANTI, MACCHINE E STRUMENTI UTILIZZATI Controllare il funzionamento di impianti, macchine, strumenti ed attrezzature presenti, segnalando ai responsabili eventuali anomalie riscontrate. Effettuare la manutenzione ordinaria e piccole riparazioni di impianti ed attrezzature, segnalare ai responsabili la necessità di attrezzature da acquistare, avendo cura di rispettare le norme di sicurezza previste per il settore e le procedure di funzionamento specifiche di ogni tipologia di impianto.
- GESTIRE LE SCORTE DI MATERIE PRIME (SEMI, TERRA, CONCIME, FERTILIZZANTI, ECC.) Individuare le materie prime necessarie, verificare la loro presenza in magazzino, in caso di mancanza, formularne la richiesta al responsabile preposto. Verificarne il buono stato.

Conoscenze minime:

- Sistemi di immagazzinamento delle materie prime e criteri d'ordinamento dei prodotti (in funzione della loro natura e categoria merceologica).
- Modalità di compilazione ed utilizzo della documentazione obbligatoria.
- Modalità di stoccaggio dei prodotti fitosanitari (sostanze chimiche tossiche e nocive).
- Elementi di idraulica.
- Elementi di meccanica.
- Tipologie e funzionamento d'impianti per la gestione dei liquidi in pressione (p.e. impianti d'irrigazione, di concimazione e fertirrigazione).
- Tipologia di attrezzatura per l'utilizzo di prodotti fitosanitari e/o diserbanti.

UC 10 - Gestire i collaboratori assegnati e coordinarsi con le altre risorse impiegate

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Sovrintendere al lavoro delle risorse assegnate e coordinarsi con i propri colleghi.

Abilità:

- GESTIRE I COLLABORATORI ASSEGNATI E COORDINARSI CON LE ALTRE RISORSE PROFESSIONALI OPERATIVE NELL'ORGANIZZAZIONE AGRICOLA NELL'AMBITO DELLE OPERAZIONI DEL PROCESSO PRODUTTIVo Impartire direttive ed assegnare mansioni operative ai propri collaboratori (ad es., braccianti generici, risorse impiegate a tempo determinato, ecc.). Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati. Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro. Interagire e coordinarsi le altre risorse impiegate nell'organizzazione (ad es., tecnici responsabili, agronomi, altri addetti qualificati, ecc.) nell'ambito delle attività svolte.

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.
- Concetti di autonomia, responsabilità, delega, coordinamento, controllo, motivazione, valutazione delle prestazioni.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.

UC 11 - Operare nel rispetto dell'ambiente nell'ambito della manutenzione del verde

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Operare nel rispetto dell'ambiente rispettando la normativa comunitaria, nazionale e regionale vigente.

Abilità:

- CONOSCERE ED APPLICARE LA NORMATIVA VIGENTE DURANTE LE OPERAZIONI DI INTERVENTI FITOSANITARI, DI DE-ZANZARIZZAZIONE E DE-RATTIZZAZIONE Conoscere ed applicare la normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di ambiente, sanità pubblica, salute delle piante, in particolare per quanto riguarda l'utilizzo di sostanze chimiche, tossiche e nocive, per interventi fitosanitari, di de-zanzarizzazione e de-rattizzazione.
- INSTALLARE IL CANTIERE DI LAVORO NEL RISPETTO DELLA NORMATIVA VIGENTE Installare il cantiere, delimitandolo con l'obbligatoria segnaletica; verificare la presenza delle attrezzature necessarie, verificare l'eventuale presenza di vincoli/criticità non previsti/e.

Conoscenze minime:

- Modalità di prevenzione del rischio derivante dall'utilizzo sostanze chimiche potenzialmente pericolose per la salute delle persone (veleni).
- D.P.I. in condizioni di lavoro estreme.
- Procedura di installazione del cantiere del verde.
- Provvedimenti Sanitari per la sorveglianza ed il controllo della "zanzara tigre"
- Normativa e regolamenti in materia di igiene pubblica. Normativa in materia di scarti verdi.
- Principali requisiti prescritti dalla normativa comunitaria, normativa nazionale e regionale di recepimento relativa alle seguenti materie: - mantenimento delle buone condizioni agronomiche e ambientali (gestione agronomica dei terreni; regimazione delle

UC 12 - Lavorare in sicurezza – Agricoltura

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (Agricoltura)

Abilità:

- PREVENIRE E RIDURRE IL RISCHIO PROFESSIONALE, AMBIENTALE E DEL BENEFICIARIO NEL SETTORE AGRICOLTURA Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale. Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico. 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 in

UC 13 - Valutare la qualità del servizio di manutenzione del verde

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Controllare e valutare la qualità del servizio di manutenzione del verde e definire eventuali interventi di miglioramento

Abilità:

- VALUTARE LA QUALITÀ SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEL VERDE, CONTROLLANDO LA CORRETTA APPLICAZIONE DELLA NORMATIVA VIGENTE ED IL RISPETTO DI PARAMETRI MINIMI DI EFFICIENZA ED EFFICACIA Controllare la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori e la conformità alle procedure di qualità. Individuare criticità e definire interventi di miglioramento.

Conoscenze minime:

- Aspetti di gestione della qualità di un servizio.
- Modalità di valutazione della qualità di un servizio.
- Principali parametri di efficacia ed efficienza di un servizio.

Addetto qualificato alla pesca lacustre e prima preparazione del pescato

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato alla pesca lacustre e prima preparazione del pescato

- ***Definizione:***
  L'Addetto qualificato alla pesca lacustre e prima preparazione del pescato si occupa delle operazioni di cattura e raccolta del pesce, prima selezione e stoccaggio del prodotto ittico. Egli, inoltre, governa l'imbarcazione e cura la manutenzione della strumentazione e delle attrezzature di bordo.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Agricoltura, silvicoltura e pesca - Acquacoltura e pesca

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Agricoltura, silvicoltura e pesca

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.01.04.05 - Pianificazione e organizzazione delle operazioni di pesca e di assistenza a bordo

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Definizione delle procedure di preparazione delle attrezzature, macchinari, strumenti
    - Gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria dell'imbarcazione, dei macchinari, delle attrezzature
    - Organizzazione e pianificazione delle attività di pesca nel rispetto del codice della navigazione, delle norme in tema di pesca, sicurezza e salvaguardia ambientale
    - Individuazione della zona di pesca in relazione a diverse variabili: sistema di pesca, variabili meteorologiche, stagionali e commerciali
    - Predisposizione della documentazione tecnica di supporto alla navigazione e all'attività di pesca
    - Comunicazioni previste dalla normativa alle autorità competenti
    - Organizzazione dell'equipaggio

  - ADA.01.04.06 - Realizzazione delle operazioni di pesca e prima preparazione del pescato

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Realizzazione delle calate in riferimento ai diversi sistemi di pesca
    - Realizzazione delle operazioni di cattura e recupero in riferimento ai diversi sistemi di pesca
    - Manutenzione ordinaria dell'imbarcazione e delle attrezzature per la pesca (es. reti, cime da pesca, ecc.)
    - Verifica della funzionalità dei dispositivi di sicurezza a bordo

    - Preparazione, sistemazione e riordino dell'attrezzatura per la pesca
    - Selezione per specie, taglia e qualità e stoccaggio del pescato
    - Realizzazione delle operazioni di rifornimento ed imbarco dei materiali necessari all'attività di pesca (carburante, acqua, cibo, ghiaccio, contenitori per il pescato etc.)

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
    - 6.4.5.2.0 - Pescatori della pesca costiera e in acque interne

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
    - A.03.11.00 - Pesca in acque marine e lagunari e servizi connessi
    - A.03.12.00 - Pesca in acque dolci e servizi connessi

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'Addetto qualificato alla pesca lacustre e prima preparazione del pescato opera generalmente come lavoratore autonomo o associato in società di persone o di capitali.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L'esercizio della professione non richiede il possesso di specifica abilitazione. Sono richieste licenze di pesca e, laddove necessario, patentenautica.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di addetto qualificato alla pesca lacustre e prima preparazione del pescato
	UC 3 - Pianificare e organizzare il processo di lavoro a bordo
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Condurre il natante
	UC 5 - Gestire le operazioni di pesca
	UC 6 - Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro
	UC 7 - Gestire le operazioni di prima preparazione del pescato
Gestire i fattori produttivi	UC 8 - Controllare e gestire la manutenzione ordinaria del natante e delle attrezzature per la pesca
	UC 9 - Lavorare in sicurezza
	UC 10 - Valutare la qualità nell'ambito del processo produttivo -pesca

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 alla pesca lacustre e prima preparazione del pescato

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di Addetto alla pesca lacustre e prima preparazione del pescato.

Abilità:

- Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di Addetto alla pesca lacustre e prima preparazione del pescato Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore della pesca lacustre e dei diversi ruoli professionali ivi operanti . Conoscere e comprendere l'evoluzione del lavoro in ambito di pesca e prima lavorazione del pescato
- Definire le condizioni della propria prestazione professionale Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile; Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.

Conoscenze minime:

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Caratteristiche del settore della pesca lacustre e principali tendenze evolutive.
- Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di addetto alla pesca lacustre e prima preparazione del pescato.

UC 3 - Pianificare e organizzare il processo di lavoro a bordo

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Definire e pianificare la successione delle operazioni di pesca e di assistenza a bordo avendo cura degli spazi di lavoro e della manutenzione delle attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di lavoro

Abilità:

- Pianificare le operazioni di pesca e le attività a bordo Pianificare ed organizzare i tempi di lavoro tenendo conto delle variabili di mercato e delle condizioni atmosferiche, in modo da ottimizzare la produzione, i tempi, i costi e migliorare gli standard di risultato. Pianificare e organizzare il lavoro nel rispetto della regolamentazione locale, delle norme in tema di pesca, sicurezza e salvaguardia ambientale. Utilizzare la documentazione tecnica di appoggio (schemi, carte, registri di bordo, procedure, etc.) e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi a supporto delle attività Individuare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti con i principi dell'ergonomia Definire procedure e tecniche di approntamento strumenti, utensili, attrezzature, macchinari. Definire procedure e metodi per individuare eventuali anomalie di funzionamento

Conoscenze minime:

- Elementi di ergonomia per evitare l'insorgenza di effetti dannosi legati al proprio lavoro
- Tipologie dei principali macchinari, attrezzature, utensili, etc., e loro parametri di funzionamento
- Normativa in materia di navigazione diportistica, pesca e salvaguardia ambientale di settore (comunitaria, nazionale e regionale)
- Tecniche di pianificazione e organizzazione del lavoro a bordo
- Fasi e attività del processo di pesca e prima preparazione del pescato
- Terminologia tecnica di settore

UC 4 - Condurre il natante

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Governare l'imbarcazione e monitorare l'apparato motore nelle operazioni di ormeggio, disormeggio, approdo e durante la navigazione

Abilità:

- Governare l'imbarcazione Utilizzare la strumentazione e gli apparati nautici. Interpretare e aggiornare la documentazione nautica. Verificare il funzionamento dell'apparato motore dell'imbarcazione, individuando eventuali anomalie e intervenendo in caso di sinistri. Gestire il comando dell'imbarcazione nelle varie fasi di ormeggio, disormeggio, approdo e navigazione. Navigare e scandagliare in fondali piatti e fangosi cercando ostacoli sommersi, formazioni rocciose, cambi di profondità improvvisi etc. Applicare sequenze codificate nelle diverse fasi della navigazione e durante lo sforzo di pesca. Applicare procedure di sopravvivenza e salvataggio in caso di eventi critici.

Conoscenze minime:

- Normativa in materia di primo soccorso, procedure di sopravvivenza e salvataggio
- Disciplina regionale della navigazione in acque lacustri
- Tecniche di navigazione per gestire il comando dell'imbarcazione nelle varie fasi di ormeggio, disormeggio, approdo e navigazione
- Tipologie e strutture delle imbarcazioni
- Manuali di funzionamento delle strumentazioni e degli apparati nautici

UC 5 - Gestire le operazioni di pesca

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Condurre le operazioni di pesca verificando la qualità e la quantità del pescato

Abilità:

- Condurre operazioni di pesca lacustre Approntare macchinari, attrezzature e strumenti per le diverse fasi di pesca Applicare tecniche per la pesca idonei alle differenti tipologie di prodotti ittici Coordinare e/o coordinarsi con le risorse a bordo dell'imbarcazione Utilizzare tecniche di ripristino e manutenzione dell'attrezzatura per la pesca Selezionare e riporre il prodotto ittico per specie, taglia e qualità

Conoscenze minime:

- Principi di biologia ed ecologia lacustre
- Principi, meccanismi e parametri di funzionamento dei macchinari e delle attrezzature per la pesca
- Tecniche per la pesca
- Principali tipologie di prodotti ittici
- Elementi di biologia delle specie ittiche

UC 6 - Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro

Inquadramento EQF: 3

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

Abilità:

- 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.
- Lavare e riporre le attrezzature ed i contenitori utilizzati Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni. Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.
- 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:

- Sistemi e metodi di gestione dell'igiene dell' ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali; monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti.
- 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.
- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni.
- Principi di igiene e cura della persona.
- Regolamenti CE n.852 e 853/2004
- Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari.

UC 7 - Gestire le operazioni di prima preparazione del pescato

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Eseguire la prima trasformazione ai fini della vendita e del consumo rispettando le norme igienico – sanitarie.

Abilità:

- Gestire il processo di prima trasformazione del pescato Selezionare il prodotto ittico per specie, taglia e qualità in funzione della vendita e del consumo Eseguire tecniche di prima trasformazione, conservazione e primo confezionamento del prodotto ittico Conoscere ed utilizzare l'attrezzatura, strumentazione e macchinari idonei alla prima preparazione e conservazione del pescato Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento delle attrezzature e primo ripristino Adottare buone prassi igienico-sanitarie per l'igiene e la sanificazione di ambienti attrezzature e personale

Conoscenze minime:

- Macchinari, strumenti e attrezzature per preparazione e conservazione: caratteristiche e funzionamento
- Tecniche di selezione, preparazione, conservazione e surgelazione dei prodotti ittici (incassettamento, eviscerazione, manipolazione, ecc.)

UC 8 - Controllare e gestire la manutenzione ordinaria del natante e delle attrezzature per la pesca

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Monitorare lo stato di conservazione ed il funzionamento del natante e di attrezzature e macchinari per la pesca, curando le attività di manutenzione ordinaria

Abilità:

- Monitorare lo stato di conservazione e funzionamento del natante e delle attrezzature per la pesca, manutenere e riparare eventuali danni. Applicare tecniche di monitoraggio dello stato dell'imbarcazione e individuare gli eventuali interventi da effettuare Eseguire i trattamenti di manutenzione ordinaria del natante Applicare tecniche di monitoraggio dello stato di funzionamento delle attrezzature per la pesca, degli impianti e degli strumenti di conservazione del pescato e individuare le eventuali cause del mal funzionamento, elaborare ipotesi di soluzione e procedere alla riparazione ed al ripristino Verificare il buon esito della riparazione.

Conoscenze minime:

- Procedure e tecniche di monitoraggio dello stato del natante
- Procedure e tecniche di monitoraggio dello stato di impianti, attrezzature e macchinari
- Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento
- Tecniche di manutenzione ordinaria del natante
- Tecniche di manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari

UC 9 - 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 10 - Valutare la qualità nell'ambito del processo produttivo -pesca

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Controllare e valutare la qualità del processo produttivo della pesca

Abilità:

- Valutare la qualità del processo produttivo, controllando la corretta applicazione della normativa vigente ed il rispetto di parametri minimi di efficienza ed efficacia Controllare il rispetto dei requisiti richiesti dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di ambiente, sanità pubblica, salute delle piante e sicurezza sul lavoro. Controllare il rispetto di parametri minimi di efficienza ed efficacia del processo produttivo (p.e. grado produttività sulla base delle risorse impiegate). Individuare criticità e definire interventi di miglioramento.

Conoscenze minime:

- Principali parametri di efficacia ed efficienza di un processo produttivo.
- Modalità di valutazione della qualità di un processo produttivo.
- Aspetti di gestione della qualità di un processo produttivo.

Addetto qualificato alla progettazione di arredi interni

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato alla progettazione di arredi interni

- ***Definizione:***
  L'Addetto qualificato alla progettazione di arredi interni progetta, sulla base delle specifiche ambientali e delle esigenze del cliente, studi e soluzioni di arredo interno in abitazioni, uffici, esercizi commerciali, utilizzando prevalentemente tecnologie informatiche. Effettua la progettazione di arredo basandosi su strutture già esistenti, elaborando soluzioni in accordo con lo stile della struttura e la sua destinazione d'uso. E' in grado di creare atmosfere di impatto visivo, ponendo particolare attenzione nell'individuazione di materiali, finiture, colori e dettagli estetici.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Legno e arredo - Fabbricazione di mobili artigianale e in serie, restauro e tapprezzeria

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Legno e arredo

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.03.02.01 - Progettazione di mobili e componenti di arredo e definizione delle specifiche di produzione

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Definizione dei requisiti estetici, funzionali ed ergonomici
    - Predisposizione/valutazione di una prima bozza di disegno dell'oggetto da realizzare
    - Definizione delle dimensioni, dei componenti e dei materiali da utilizzare
    - Riproduzione grafica dei singoli componenti del mobile
    - Realizzazione di test e prove di funzionalità e resistenza (carichi, fuoco, movimentazione)
    - Realizzazione del prototipo
    - Definizione dei processi produttivi necessari per la realizzazione del prodotto
    - Realizzazione dei disegni esecutivi e di dettaglio per il processo produttivo
    - Codifica della componentistica e realizzazione della distinta base (industrializzazione)
    - Predisposizione della scheda prodotto e della documentazione tecnica
    - Progettazione del Packaging (imballi) e delle modalità di spedizione

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 2.5.5.1.4 - Creatori artistici a fini commerciali (esclusa la moda)

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - C.31.01.10 - Fabbricazione di sedie e poltrone per ufficio e negozi
  - C.31.01.22 - Fabbricazione di altri mobili non metallici per ufficio e negozi

- C.31.02.00 - Fabbricazione di mobili per cucina
- C.31.09.10 - Fabbricazione di mobili per arredo domestico
- C.31.09.20 - Fabbricazione di sedie e sedili (esclusi quelli per aeromobili, autoveicoli, navi, treni, ufficio e negozi)
- C.31.09.30 - Fabbricazione di poltrone e divani
- C.31.09.50 - Finitura di mobili
- C.31.09.90 - Fabbricazione di altri mobili (inclusi quelli per arredo esterno)
- C.32.99.40 - Fabbricazione di casse funebri

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L' Addetto qualificato alla progettazione di arredi interni opera presso aziende produttrici, aziende distributrici, ditte artigiane, studi professionali, punti vendita e negozi di arredamento. Negli studi professionali si occupa prevalentemente del disegno esecutivo e della descrizione tecnica dei vari elementi. Si relaziona con il cliente e con numerosi specialisti/artigiani provenienti dai settori merceologici di fornitura, coordinandone l'opera.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L'esercizio della professione non richiede il possesso di specifica abilitazione. Solitamente è richiesto il possesso almeno del diploma di scuola secondaria di secondo grado. Tuttavia, il mercato del lavoro può richiedere il possesso di un titolo di studio coerente o di una qualifica specifica o esperienza professionale nel settore. La professione di Addetto qualificato alla progettazione di arredi interni non interferisce con quella di architetto in quanto il suo ambito esula dalla progettazione di interventi strutturali, essendo circoscritto alla sfera delle soluzioni di arredo e degli interventi decorativi ed estetici (scelta di luci, colori, materiali, decorazioni, etc.).

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di Addetto qualificato alla progettazione di arredi interni
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Gestire il sopralluogo nell’ambiente oggetto dell’intervento
	UC 5 - Sviluppare la soluzione d’arredo, individuando componenti, accessori e materiali, definendo lo stile adeguato all’ambiente ed alla sua destinazione d’uso
	UC 6 - Eseguire gli elaborati progettuali delle soluzioni d’arredo
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Lavorare in sicurezza
	UC 8 - 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 - Esercitare la professione di Addetto qualificato alla progettazione di arredi interni

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di Addetto qualificato alla progettazione di arredi interni.

Abilità:

- Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di Addetto qualificato alla progettazione di arredi interni:
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore dell'arredamento e del mobile (aziende produttrici, aziende distributrici, ditte artigiane, studi professionali, punti vendita e negozi di arredamento) in cui l'addetto qualificato alla progettazione di arredi interni, può operare e dei diversi ruoli professionali ivi operanti (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione alle relazioni con il proprio.
  - Conoscere e comprendere l'evoluzione del lavoro in ambito di progettazione di arredi interni.
- Definire le condizioni della propria prestazione professionale:
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile;
  - Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
- Definire la strategia di mantenimento e sviluppo della propria professionalità:
  - Valutare le possibili evoluzioni professionali nell'ambito del settore della progettazione di arredi in rapporto alle caratteristiche dei mercati di sbocco;
  - Auto-valutare i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell'evoluzione dei sistemi normativi volontari e non.

Conoscenze minime:

- Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di Addetto qualificato alla progettazione di arredi interni.
- Caratteristiche e peculiarità dell'attività di progettazione di arredi interni, destinazioni d'uso e principali tendenze evolutive.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Caratteristiche del settore dell'arredamento e del design.

UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Gestire la relazione e la comunicazione con il cliente/committente a partire dall'acquisizione in fase di primo incontro di tutte le informazioni utili a comprenderne esigenze ed aspettative fino alla consegna del prodotto finito, adottando modalità di interazione e stili di comunicazione adeguati. Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'organizzazione in cui si opera.

Abilità:

- Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro
  - Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative
  - Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori.
  - Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali e i segnali di possibile attivazione di conflitti.
- 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 e 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 psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali
- Elementi di psicologia della comunicazione e della negoziazione

UC 4 - Gestire il sopralluogo nell’ambiente oggetto dell’intervento

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Gestire le attività dei sopralluoghi e delle visite sui siti oggetto dell’intervento di arredamento al fine di raccogliere le informazioni ed i dati necessari all’attività di progettazione.

Abilità:

- Effettuare sopralluoghi al fine di rilevare le informazioni ed i dati necessari all’attività di progettazione
  - Individuare la documentazione e le attrezzature necessarie al sopralluogo.
  - Utilizzare tecniche per rilevazioni e misurazioni degli ambienti da arredare.
  - Individuare e monitorare le complessità dell’intervento collaborando anche con i fornitori di manodopera e dei prodotti d’arredamento.

Conoscenze minime:

- Tecniche per rilevazioni e misurazioni
- Documentazione necessaria per la visita negli ambienti oggetto dell’intervento (Progetti, planimetrie dei locali, prospetti, ecc.)
- Tecniche fotografiche
- Attrezzature e strumenti di misurazione

UC 5 - Sviluppare la soluzione d'arredo, individuando componenti, accessori e materiali, definendo lo stile adeguato all'ambiente ed alla sua destinazione d'uso

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Sviluppare e tradurre l'idea stilistica dell'arredo e delle sue componenti, sulla base della destinazione d'uso, delle richieste del committente, delle peculiarità degli spazi e degli stili architettonici degli ambienti.

Abilità:

- Analizzare la richiesta del committente, le caratteristiche e la destinazione d'uso dell'ambiente da arredare:
  - Individuare e analizzare le richieste del committente e la destinazione d'uso.
  - Studiare le caratteristiche dell'ambiente oggetto dell'intervento d'arredo.
  - Analizzare elementi di scenario e tendenze in ambito di design e arredamento appropriati all'ambiente.
  - Utilizzare strumenti, documentazione e tecniche specifiche per reperire e elaborare informazioni utili all'elaborazione del progetto.
- Ideare una o più soluzioni d'arredo e proporle al committente:
  - Sviluppare l'idea creativa della soluzione da proporre sulla base dell'analisi e delle variabili rilevate.
  - Individuare componenti, materiali, luci, accessori adeguati, in base alla soluzione d'arredo sviluppata.
  - Elaborare un progetto di massima dell'idea creativa definendo le caratteristiche essenziali del progetto oggetto di intervento.
  - Prefigurarsi la fattibilità delle soluzioni d'arredo prospettate.
  - Esporre al cliente le possibili soluzioni d'arredo tramite schizzi, disegni preliminari, fotografie, depliant, ecc.

Conoscenze minime:

- Design sostenibile
- Ergonomia, estetica, mode, tendenze d'arredo
- Progettazione di interni abitativi:
  - spazi minimi dell'abitazione e degli arredi;
  - elementi di organizzazione degli ambienti;
  - componenti e materiali utilizzati nelle cucine;
  - impianti funzionali alla cucina;
  - stili del mobile e degli accessori.
- Progettazione di interni commerciali:
  - criteri di organizzazione di uno spazio commerciale, in base alla sua specifica funzione
  - regole per l'organizzazione dei percorsi e delle zone funzionali
  - dimensionamento degli ambiti di vendita
  - nozioni base di exposition design
  - nozioni base di visual merchandising
- Elementi di comunicazione cromatica
- Tecniche di sviluppo della creatività
- Principi di illuminotecnica

- Elementi di storia dell’architettura e del design

UC 6 - Eseguire gli elaborati progettuali delle soluzioni d’arredo

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Eseguire gli elaborati progettuali delle soluzioni d’arredo utilizzando tecniche manuali e software dedicati

Abilità:

- Realizzare l’elaborato progettuale utilizzando le tecniche e gli strumenti dedicati, rispettando quanto elaborato in fase di progettazione di massima:
  - Applicare i principi del disegno tecnico e delle rappresentazioni grafiche
  - Utilizzare software specifici per la progettazione d’arredi
  - Utilizzare software adatti al ritocco e all'impaginazione delle immagini

Conoscenze minime:

- Software specifici per la progettazione in 2 D e 3D
- Principali software per ritoccare e impaginare le immagini finali del proprio portfolio
- Utilizzo di software specifici per la progettazione d’arredi
- Principi del disegno tecnico e delle rappresentazioni grafiche
- Tecniche digitali e modellazione 3d e Rendering
- Tecniche di disegno attraverso l’utilizzo di specifici software
- Progettazione di arredi su misura

UC 7 - 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 8 - 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 proprio operato:
  - 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:

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

Addetto qualificato alla riparazione dell'apparato elettrico/elettronico dei veicoli a motore (elettrauto)

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato alla riparazione dell'apparato elettrico/elettronico dei veicoli a motore (elettrauto)

- ***Definizione:***
  L'Addetto qualificato alla riparazione dell'apparato elettrico/elettronico dei veicoli a motore (elettrauto), si occupa di installare, manutenere e riparare le componenti elettriche ed elettroniche dei veicoli a motore.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica - Riparazione, manutenzione e demolizione di veicoli a motore ed assimilati

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.10.03.03 - Installazione, manutenzione e riparazione di parti elettriche e/o elettroniche di veicoli a motore

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Diagnosi tecnica e strumentale degli apparati elettrici/elettronici del veicolo
    - Accettazione e presa in carico del veicolo
    - Interventi sull'impianto elettrico e sugli apparati elettronici del veicolo
    - Riconsegna al cliente del veicolo a motore
    - Collaudo dell'impianto elettrico/elettronico

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 6.2.4.1.5 - Elettrauto

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - E.38.31.10 - Demolizione di carcasse
  - G.45.20.10 - Riparazioni meccaniche di autoveicoli
  - G.45.20.20 - Riparazione di carrozzerie di autoveicoli
  - G.45.20.30 - Riparazione di impianti elettrici e di alimentazione per autoveicoli
  - G.45.20.40 - Riparazione e sostituzione di pneumatici per autoveicoli
  - G.45.20.99 - Altre attività di manutenzione e di riparazione di autoveicoli
  - G.45.40.30 - Manutenzione e riparazione di motocicli e ciclomotori (inclusi i pneumatici)

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'Addetto qualificato alle riparazioni elettriche/elettroniche su veicoli a motore (elettrauto) opera generalmente in autonomia all’interno di piccole, medie e grandi autofficine, sia in forma sia dipendente che autonoma e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Gli orari di lavoro prevedono generalmente un impegno diurno.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione. L’esercizio dell’attività di riparazione dell'apparato elettrico/elettronico dei veicoli a motore in forma di impresa richiede la preliminare iscrizione all'Albo Artigiani-CCIAA, nonché il possesso dei requisiti di cui all'articolo 7 della legge n.122 del 05/02/1992 (e successivi aggiornamenti), nel caso in cui il soggetto svolga la funzione di responsabile tecnico dell'attività di autoriparazione (elettrauto), così come sancito dall'articolo 3, lettera c) del comma 1 della legge succitata.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di elettrauto
	UC 3 - Definire l'offerta di servizi dell'autofficina
Gestire il sistema cliente	UC 4 - Comunicare e gestire la negoziazione con il cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 5 - Esaminare l'impianto elettrico/elettronico
	UC 6 - Realizzare riparazioni elettriche/elettroniche su veicoli a motore
	UC 7 - Installare optional elettrici/elettronici
Gestire i fattori produttivi	UC 8 - Programmare le attività e gestire le risorse professionali – Autoriparazioni
	UC 9 - Gestire le risorse strumentali - elettrauto
	UC 10 - Lavorare in sicurezza in officina
	UC 11 - Valutare la qualità nell'ambito dei servizi manutentivi

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 elettrauto

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri della prestazione professionale di elettrauto.

Abilità:

- CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DEL SETTORE DI RIFERIMENTO CON RIFERIMENTO AL SISTEMA IN CUI È PRESTATA L'ATTIVITÀ PROFESSIONALE Conoscere e comprendere le caratteristiche il settore delle autoriparazioni (in particolare dotazioni elettriche ed elettroniche). Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore di riferimento. Conoscere e comprendere le caratteristiche delle diverse professionalità operanti nel settore (ambiti di intervento ed attività di riferimento).
- DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI ELETTRAUTO 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 all'Albo Artigiani-CCIAA.

Conoscenze minime:

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Principi e norme nazionali e regionali di esercizio dell'attività professionale di elettrauto in forma di impresa.
- Procedimento di iscrizione al CCIAA – Albo Artigiani.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore delle autoriparazioni.
- Le figure professionali del settore delle autoriparazioni.

UC 3 - Definire l'offerta di servizi dell'autofficina

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Definire la tipologia, le caratteristiche ed i prezzi dei servizi offerti dall'autofficina.

Abilità:

- Definire l'offerta dei servizi dell'autofficina tenendo conto dei vincoli e delle risorse del caso:
  – Determinare il tipo di servizio da offrire tenendo conto di: risorse materiali (attrezzature, locali,
  etc.), umane ed economiche necessarie ed a disposizione; clientela di riferimento e potenziale; domanda
  ed offerta sul territorio.
  – Determinare, a partire dai costi per la realizzazione dell'attività di autoriparazione e dai metodi di
  calcolo in uso, i prezzi dei servizi offerti.

Conoscenze minime:

- Elementi di gestione economica di un’impresa di autoriparazioni
- Princìpi giuridici alla base dei contratti di prestazione di servizio.
- Tecniche di pricing: definizione dei prezzi di vendita e delle eventuali offerte speciali.

UC 4 - Comunicare e gestire la negoziazione con il cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Acquisire in fase di colloquio tutte quelle informazioni utili ad individuare e diagnosticare le cause di guasti ed anomalie di funzionamento ed a comprendere le aspettative e le esigenze del cliente.

Abilità:

- Comunicare con le diverse tipologie di clienti adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche:
  – Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di acquisire
  le informazioni necessarie a comprendere aspettative ed esigenze, circoscrivere il problema
  ed ipotizzare i possibili interventi da realizzare.
  – 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.
  – Adottare un atteggiamento disponibile, mirato ad individuare, ove possibile, i margini di negoziazione
  esistenti.
  – Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.

Conoscenze minime:

- Elementi di comunicazione.
- Tecniche di negoziazione e trattativa commerciale
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita

UC 5 - Esaminare l'impianto elettrico/elettronico

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare un'analisi accurata e precisa del veicolo a motore al fine di individuare le modalità di intervento più indicate per riparare il guasto ovvero personalizzare il veicolo, quindi redigere il preventivo.

Abilità:

- INDIVIDUARE LE MODALITÀ DI INTERVENTO PIÙ INDICATE PER RIPARARE IL GUASTO OVVERO PERSONALIZZARE IL VEICOLO Prendere in carico il veicolo avendo cura di acquisire tutte le informazioni utili a realizzare una prima stima dell'intervento di riparazione/personalizzazione. Verificare l'esito della prima stima, effettuando un'analisi accurata del mezzo con il supporto, se opportuno, di altre figure professionali del settore (ad es., meccanico).
- DETERMINARE I TEMPI NECESSARI ALLA REALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO E QUANTIFICARNE IL COSTO Determinare sulla scorta del carico di lavoro complessivo dell'officina, dell'urgenza dell'intervento e delle risorse professionali disponibili, i tempi necessari ad eseguire il lavoro. Individuare i pezzi di ricambio necessari a realizzare l'intervento e verificarne la presenza a magazzino ed il prezzo di listino. Seguire, in caso di vetture incidentate e su esplicita richiesta del cliente, l'iter relativo alla liquidazione del sinistro rapportandosi con la Compagnia di Assicurazione di competenza. Redigere il preventivo indicando in maniera chiara tipologia di intervento da realizzare, tempi di realizzazione del lavoro e costi e sottoporlo al cliente.

Conoscenze minime:

- Elementi di tecnologia meccanica, elettrotecnica, elettronica.
- Tipologie, caratteristiche e modalità di funzionamento dell'apparato elettrico/elettronico dei veicoli a motore.
- Tipologie di autoveicoli a motore e loro principali caratteristiche tecniche.
- Tecniche di preventivazione.
- Elementi di budgeting.
- Normativa e procedure di gestione dei sinistri.

UC 6 - Realizzare riparazioni elettriche/elettroniche su veicoli a motore

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Riparare il guasto e ripristinare il buon funzionamento del veicolo.

Abilità:

- EFFETTUARE LA RIPARAZIONE DEL GUASTO DIAGNOSTICATO Individuare e rimuovere le componenti elettriche/elettroniche danneggiate. Eseguire la riparazione o la sostituzione degli elementi in questione, operando da solo o in collaborazione con le risorse consultate in fase di diagnosi. Realizzare la schermatura delle componenti e degli accessori elettrici/elettronici. Verificare, mediante l'utilizzo di strumentazione dedicata, il buon esito della riparazione. Effettuare la riscossione del corrispettivo da parte del cliente, secondo le modalità di pagamento richieste dallo stesso e previste dall'esercizio.

Conoscenze minime:

- Modalità di utilizzo di strumenti per la manutenzione di auto e moto.
- Procedura di manutenzione di parti elettriche ed elettroniche.
- Caratteristiche dei circuiti elettrici in uso sui veicoli a motore.

UC 7 - Installare optional elettrici/elettronici

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Personalizzare il veicolo a motore installando optional elettrici/elettronici, così come richiesto dal cliente, nel rispetto delle indicazioni fornite dalla casa produttrice dello stesso.

Abilità:

- EFFETTUARE L'INTERVENTO DI PERSONALIZZAZIONE Individuare gli elementi di natura elettrica/elettronica su cui intervenire al fine di installare le componenti optional (ad es., impianto hi-fi car, antifurto, climatizzatore, navigatore, etc.). Eseguire l'installazione delle componenti in questione, operando da solo o in collaborazione con le risorse consultate in fase di diagnosi. Verificare, mediante l'utilizzo di strumentazione dedicata, il buon esito della riparazione. Effettuare la riscossione del corrispettivo da parte del cliente, secondo le modalità di pagamento richieste dallo stesso e previste dall'esercizio.

Conoscenze minime:

- Procedura di installazione degli apparati opzionali di natura elettrica ed elettronica.
- Tipologie, caratteristiche e modalità di funzionamento degli apparati opzionali di natura elettrica ed elettronica.

UC 8 - Programmare le attività e gestire le risorse professionali – Autoriparazioni

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Programmare le attività dell'officina, calendarizzando gli interventi e suddividendo i compiti tra gli eventuali collaboratori a disposizione.

Abilità:

- 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 dell'officina.
  – 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.
- Coordinarsi con le altre risorse professionali coinvolte nell'attività:
  – Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro.
  – Interagire e coordinarsi le altre risorse impiegate (ad es., tecnici responsabili, carrozzieri, meccanici
  ed altri addetti qualificati) nell'ambito delle attività svolte.
- Gestire le risorse professionali a disposizione:
  – Individuare – se opportuno - le risorse professionali da cui farsi affiancare.
  – 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 erogato.

Conoscenze minime:

- Gestione del tempo e dei fattori produttivi
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza
  e conflitto.
- 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 9 - Gestire le risorse strumentali - elettrauto

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Disporre di attrezzature, materie prime, pezzi di ricambio e macchinari adeguati alla realizzazione dell'intervento.

Abilità:

- DETERMINARE LE ATTREZZATURE ED I MACCHINARI NECESSARI ALLA REALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO E DISPORLI IN MANIERA FUNZIONALE ALLO SVOLGIMENTO DELLA MANUTENZIONE Individuare le attrezzature, le materie prime, i pezzi di ricambio ed i macchinari necessari a realizzare l'intervento in programma. Acquisire le attrezzature, le materie prime ed i pezzi di ricambio necessari (provvedendo a segnalare il loro prelievo a magazzino secondo le modalità interne in vigore) ed allestire la postazione di lavoro.
- GESTIRE LE OPERAZIONI DI RIFORNIMENTO DEL MAGAZZINO Verificare la disponibilità a magazzino di materie prime e pezzi di ricambio ed applicare le procedure di acquisto. Realizzare le operazioni di controllo della documentazione (documento di trasporto e modulo ordinazione) e dei materiali inviati (controllo marchi qualità). Stoccare i prodotti ricevuti secondo il metodo di immagazzinamento più appropriato.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche di materiali da utilizzare e loro resa tecnica-estetica.
- Caratteristiche e modalità di utilizzo di tester ed apparecchiature per la rilevazione di parametri vari.
- Strumenti ed apparecchiature per la realizzazione di interventi manutentivi.
- Simbologie in uso nel disegno meccanico e nella rappresentazione di quadri elettrici.
- Parametri, indicatori ed indici di riferimento per valutazione di dati relativi agli apparati opzionali di natura elettrica ed elettronica.
- Parametri, indicatori ed indici di riferimento per valutazione di dati rilevati.
- Procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine; moduli ordinazione; etc.).
- Procedura di smontaggio e montaggio al banco di parti meccaniche ed elettroniche.
- Indicatori di qualità dei prodotti per auto e moto.
- Modalità di compilazione ed utilizzo della documentazione obbligatoria.

UC 10 - Lavorare in sicurezza in officina

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Garantire la sicurezza e la pulizia dell'officina.

Abilità:

- Mantenere pulita ed ordinata l'area di lavoro e manutenere i macchinari in uso:
  – Impiegare sistemi e metodi di pulizia opportuni, utilizzando detergenti e detersivi adeguati.
  – Ordinare l'area di lavoro, riponendo le attrezzature negli spazi appositi.
  – Effettuare semplici operazioni di manutenzione dei macchinari (ad es., aggiunta di lubrificanti).
  – Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti pericolosi.
- 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 per la prevenzione del rischio elettrico.
  – Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche di prodotti detersivi e detergenti per la pulizia del piano di lavoro, degli spazi e delle
  attrezzature utilizzate in officina.
- Sistemi e metodi di pulizia.
- Normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi
- 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, in relazione alla specifica destinazione
  dei locali e delle attività lavorative di riferimento.

UC 11 - Valutare la qualità nell'ambito dei servizi manutentivi

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del servizio erogato e definire eventuali azioni di miglioramento.

Abilità:

- Valutare la qualità del servizio erogato e del processo produttivo:
  - Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa di settore vigente (ad es., in materia di installazione e manutenzione impianti elettrici).
  - Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
  - Controllare il rispetto di parametri minimi di efficienza ed efficacia relativamente a indici economici (contenimento dei costi, equilibrio finanziario, gestione dei flussi di cassa).
  - Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
  - Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Conoscenze minime:

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

Addetto qualificato alla riparazione di auto e moto

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato alla riparazione di auto e moto

- ***Definizione:***
  L'addetto qualificato alla riparazione di auto e moto si occupa di individuare e risolvere le anomalie che determinano il cattivo/mancato funzionamento di veicoli a motore appartenenti alle classi A e B (così come individuate dal Codice della Strada), restando tendenzialmente esclusi dal suo ambito di attività i veicoli che superano le 3,5 t di peso quali, ad esempio, autoarticolati, autosnodati, autobus, pullman, filoveicoli, rimorchi, macchine agricole, macchine operatrici. L'addetto qualificato alla riparazione di auto e moto realizza le operazioni di manutenzione meccanica leggera (riparazione/ sostituzione parti meccaniche danneggiate o usurate), esegue il check-up elettronico del motore e verifica l'efficienza dei dispositivi di sicurezza e degli impianti anti-inquinamento.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica - Riparazione, manutenzione e demolizione di veicoli a motore ed assimilati

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.10.03.01 - Riparazione meccanica e manutenzione di veicoli a motore

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Diagnosi tecnica (strumentale e visiva)
    - Accettazione e presa in carico del veicolo
    - Manutenzione programmata ("tagliando")
    - Collaudo del veicolo a motore
    - Riparazione e/o sostituzione di parti danneggiate o usurate e di componenti difettosi
    - Riconsegna al cliente del veicolo a motore

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 6.2.3.1.1 - Meccanici motoristi e riparatori di veicoli a motore

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - E.38.31.10 - Demolizione di carcasse
  - G.45.20.10 - Riparazioni meccaniche di autoveicoli
  - G.45.20.20 - Riparazione di carrozzerie di autoveicoli
  - G.45.20.30 - Riparazione di impianti elettrici e di alimentazione per autoveicoli

- G.45.20.40 - Riparazione e sostituzione di pneumatici per autoveicoli
- G.45.20.99 - Altre attività di manutenzione e di riparazione di autoveicoli
- G.45.40.30 - Manutenzione e riparazione di motocicli e ciclomotori (inclusi i pneumatici)

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'addetto qualificato alla riparazione di auto e moto opera generalmente in autonomia all'interno di piccole, medie e grandi autofficine, sia in forma sia dipendente che autonoma e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Gli orari di lavoro prevedono generalmente un impegno diurno.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione. L'esercizio dell'attività di riparazione auto e moto in forma di impresa richiede la preliminare iscrizione all'Albo Artigiani-CCIAA, nonché il possesso dei requisiti di cui all'articolo 7 della legge n.122 del 05/02/1992 (e successivi aggiornamenti), nel caso in cui il soggetto svolga la funzione di responsabile tecnico dell'attività di autoriparazione (riparazione meccanica e motoristica), così come sancito dall'articolo 3, lettera c) del comma 1 della legge succitata.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di meccanico auto e moto
	UC 3 - Definire l'offerta di servizi dell'autofficina
Gestire il sistema cliente	UC 4 - Comunicare e gestire la negoziazione con il cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 5 - Diagnosticare guasti e realizzare riparazioni su veicoli a motore
	UC 6 - Realizzare verifiche e controlli periodici su veicoli a motore
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Programmare le attività e gestire le risorse professionali – Autoriparazioni
	UC 8 - Gestire le risorse strumentali – meccanico auto e moto
	UC 9 - Lavorare in sicurezza in officina
	UC 10 - Valutare la qualità nell'ambito dei servizi manutentivi

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 meccanico auto e moto

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri della prestazione professionale di meccanico auto e moto.

Abilità:

- DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI MECCANICO AUTO E MOTO 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 all'Albo Artigiani-CCIAA.
- CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DEL SETTORE DI RIFERIMENTO CON RIFERIMENTO AL SISTEMA IN CUI È PRESTATA L'ATTIVITÀ PROFESSIONALE Conoscere e comprendere le caratteristiche il settore delle autoriparazioni (in particolare parti meccaniche e motoristiche). Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore di riferimento. Conoscere e comprendere le caratteristiche delle diverse professionalità operanti nel settore (ambiti di intervento ed attività di riferimento).

Conoscenze minime:

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Principi e norme nazionali e regionali di esercizio dell'attività professionale di meccanico auto e moto in forma di impresa.
- Le figure professionali del settore delle autoriparazioni.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore delle autoriparazioni (parti meccaniche e motoristiche).
- Procedimento di iscrizione al CCIAA – Albo Artigiani.

UC 3 - Definire l'offerta di servizi dell'autofficina

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Definire la tipologia, le caratteristiche ed i prezzi dei servizi offerti dall'autofficina.

Abilità:

- Definire l'offerta dei servizi dell'autofficina tenendo conto dei vincoli e delle risorse del caso:
  – Determinare il tipo di servizio da offrire tenendo conto di: risorse materiali (attrezzature, locali,
  etc.), umane ed economiche necessarie ed a disposizione; clientela di riferimento e potenziale; domanda
  ed offerta sul territorio.
  – Determinare, a partire dai costi per la realizzazione dell'attività di autoriparazione e dai metodi di
  calcolo in uso, i prezzi dei servizi offerti.

Conoscenze minime:

- Elementi di gestione economica di un’impresa di autoriparazioni
- Princìpi giuridici alla base dei contratti di prestazione di servizio.
- Tecniche di pricing: definizione dei prezzi di vendita e delle eventuali offerte speciali.

UC 4 - Comunicare e gestire la negoziazione con il cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Acquisire in fase di colloquio tutte quelle informazioni utili ad individuare e diagnosticare le cause di guasti ed anomalie di funzionamento ed a comprendere le aspettative e le esigenze del cliente.

Abilità:

- Comunicare con le diverse tipologie di clienti adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche:
  – Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di acquisire
  le informazioni necessarie a comprendere aspettative ed esigenze, circoscrivere il problema
  ed ipotizzare i possibili interventi da realizzare.
  – 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.
  – Adottare un atteggiamento disponibile, mirato ad individuare, ove possibile, i margini di negoziazione
  esistenti.
  – Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.

Conoscenze minime:

- Elementi di comunicazione.
- Tecniche di negoziazione e trattativa commerciale
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita

UC 5 - Diagnosticare guasti e realizzare riparazioni su veicoli a motore

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare un'analisi accurata e precisa del veicolo a motore, anche in collaborazione con altre figure professionali del settore, al fine di identificare le cause del guasto e procedere alla riparazione.

Abilità:

- IDENTIFICARE LE CAUSE DEL GUASTO Prendere in carico il veicolo avendo cura di acquisire tutte le informazioni utili a realizzare una prima stima dell'intervento. Verificare l'esito della prima stima, effettuando un'analisi accurata del mezzo con il supporto, se opportuno, di altre figure professionali del settore (elettrauto, gommista, carrozziere, etc.). Individuare e rimuovere il pezzo da sostituire. Riparare o sostituire il pezzo in questione, operando da solo o in collaborazione con le risorse consultate in fase di diagnosi. Regolare i parametri del motore e del carburatore, in modo da migliorare le prestazioni del veicolo. Regolazione la convergenza, al fine di ripristinare il buon comportamento su strada del veicolo ed impedire un'usura accelerata e irregolare dei pneumatici. Collaudare e verificare, mediante messa in strada, il buon esito della riparazione.
- DETERMINARE I TEMPI NECESSARI ALLA REALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO E QUANTIFICARNE IL COSTO Determinare sulla scorta del carico di lavoro complessivo dell'officina, dell'urgenza dell'intervento e delle risorse professionali disponibili, i tempi necessari ad eseguire il lavoro. Individuare i pezzi di ricambio necessari a realizzare l'intervento e verificarne la presenza a magazzino ed il prezzo di listino. Redigere il preventivo indicando in maniera chiara tipologia di intervento da realizzare, tempi di realizzazione del lavoro e costi e sottoporlo al cliente. Seguire, in caso di vetture incidentate e su esplicita richiesta del cliente, l'iter relativo alla liquidazione del sinistro rapportandosi con la Compagnia di Assicurazione di competenza.
- RIPRISTINARE IL BUON FUNZIONAMENTO DEL VEICOLO Individuare e rimuovere il pezzo da sostituire. Riparare o sostituire il pezzo in questione, operando da solo o in collaborazione con le risorse consultate in fase di diagnosi. Regolare i parametri del motore e del carburatore, in modo da migliorare le prestazioni del veicolo. Regolazione la convergenza, al fine di ripristinare il buon comportamento su strada del veicolo ed impedire un'usura accelerata e irregolare dei pneumatici. Collaudare e verificare, mediante messa in strada, il buon esito della riparazione.

Conoscenze minime:

- Tipologie di autoveicoli a motore e loro principali caratteristiche tecniche.
- Elementi di tecnologia meccanica, elettrotecnica, elettronica.
- Tipologie di ciclomotori e motocicli e loro principali caratteristiche tecniche.
- Tipologie, caratteristiche e modalità di funzionamento degli elementi dell'automobile: impianto di accensione; motore (a quattro tempi, diesel e rotante); cambio (tradizionale, automatico e semiautomatico); sterzo e componenti per il controllo di trazione
- Tipologie, caratteristiche e modalità di funzionamento degli elementi del motociclo/ciclomotore: impianto di accensione; motore (a due e quattro tempi); cambio (tradizionale, automatico e semiautomatico); sterzo e componenti per il controllo di trazione;
- Modalità di utilizzo di strumenti per la manutenzione di auto e moto.
- Procedura di smontaggio e montaggio al banco di parti meccaniche ed elettroniche.

- Procedura di montaggio pneumatici ed accessori.
- Procedura di manutenzione di parti meccaniche ed elettroniche.
- Normativa e procedure di gestione dei sinistri.
- Tecniche di preventivazione.
- Elementi di budgeting.

UC 6 - Realizzare verifiche e controlli periodici su veicoli a motore

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare un'analisi accurata e precisa del veicolo a motore al fine verificarne lo stato (c.d. tagliando), ovvero realizzare le verifiche periodiche previste per i veicoli a motore dalle autorità competenti (revisione, bollino blu).

Abilità:

- ESAMINARE LO STATO DEL VEICOLO A MOTORE AL FINE DI GARANTIRE LA SICUREZZA SULLA STRADA E CONTENERE IL RUMORE E LE EMISSIONI NOCIVE ENTRO I LIMITI STABILITI DALLA LEGGE Esaminare il mezzo soffermandosi con particolare attenzione sulle parti inerenti alla sicurezza. Verificare la conformità del livello di emissioni allo scarico del motore, sia per gli inquinanti sia per il rumore. Verificare il livello dei liquidi funzionali. Indicare al cliente, qualora si siano individuati guasti ed irregolarità di varia natura, gli interventi più indicati per la risoluzione degli stessi ed il livello di urgenza con cui realizzare la riparazione.
- VERIFICARE LO STATO DEL VEICOLO A MOTORE SECONDO LA MODALITÀ E LA TEMPISTICA PREVISTA DAL CODICE DELLA STRADA IN QUALITÀ DI OPERATORI AUTORIZZATI DA PROVINCIA E DIP. TRASPORTI TERRESTRI Esaminare lo stato del veicolo al fine di verificare se rispetta le indicazioni date dal Codice della Strada in materia di Revisione e Bollino Blu. Determinare se il veicolo a motore è in buono stato (e quindi può continuare a circolare) o se è opportuno eseguire riparazioni e ripetere il controllo.

Conoscenze minime:

- Procedura di controllo delle emissioni del motore e documentazione di riferimento.
- Procedura di esecuzione della revisione di veicoli a motore e documentazione di riferimento.
- Codice della Strada.

UC 7 - Programmare le attività e gestire le risorse professionali – Autoriparazioni

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Programmare le attività dell'officina, calendarizzando gli interventi e suddividendo i compiti tra gli eventuali collaboratori a disposizione.

Abilità:

- 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 dell'officina.
  – 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.
- Coordinarsi con le altre risorse professionali coinvolte nell'attività:
  – Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro.
  – Interagire e coordinarsi le altre risorse impiegate (ad es., tecnici responsabili, carrozzieri, meccanici
  ed altri addetti qualificati) nell'ambito delle attività svolte.
- Gestire le risorse professionali a disposizione:
  – Individuare – se opportuno - le risorse professionali da cui farsi affiancare.
  – 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 erogato.

Conoscenze minime:

- Gestione del tempo e dei fattori produttivi
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza
  e conflitto.
- 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 - Gestire le risorse strumentali – meccanico auto e moto

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Disporre di attrezzature, materie prime, pezzi di ricambio e macchinari adeguati alla realizzazione dell'intervento.

Abilità:

- DETERMINARE LE ATTREZZATURE ED I MACCHINARI NECESSARI ALLA REALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO E DISPORLI IN MANIERA FUNZIONALE ALLO SVOLGIMENTO DELLA MANUTENZIONE Individuare le attrezzature, le materie prime, i pezzi di ricambio ed i macchinari necessari a realizzare l'intervento in programma. Acquisire le attrezzature, le materie prime ed i pezzi di ricambio necessari (provvedendo a segnalare il loro prelievo a magazzino secondo le modalità interne in vigore) ed allestire la postazione di lavoro.
- GESTIRE LE OPERAZIONI DI RIFORNIMENTO DEL MAGAZZINO Verificare la disponibilità a magazzino di materie prime e pezzi di ricambio ed applicare le procedure di acquisto. Realizzare le operazioni di controllo della documentazione (documento di trasporto e modulo ordinazione) e dei materiali inviati (controllo marchi qualità). Stoccare i prodotti ricevuti secondo il metodo di immagazzinamento più appropriato.

Conoscenze minime:

- Parametri, indicatori ed indici di riferimento per valutazione di dati rilevati.
- Caratteristiche e modalità di utilizzo di tester ed apparecchiature per la rilevazione di parametri vari.
- Caratteristiche e composizione dei principali liquidi funzionali: carburante, olio, lubrificanti, antigelo.
- Caratteristiche di materiali da utilizzare e loro resa tecnica-estetica.
- Simbologie in uso nel disegno meccanico e nella rappresentazione di quadri elettrici.
- Funzionamento di banco prova e del banco di assetto.
- Procedura di smontaggio e montaggio al banco di parti meccaniche ed elettroniche.
- Modalità di compilazione ed utilizzo della documentazione obbligatoria.
- Indicatori di qualità dei prodotti per auto e moto.
- Procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine; moduli ordinazione; etc.).

UC 9 - Lavorare in sicurezza in officina

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Garantire la sicurezza e la pulizia dell'officina.

Abilità:

- Mantenere pulita ed ordinata l'area di lavoro e manutenere i macchinari in uso:
  – Impiegare sistemi e metodi di pulizia opportuni, utilizzando detergenti e detersivi adeguati.
  – Ordinare l'area di lavoro, riponendo le attrezzature negli spazi appositi.
  – Effettuare semplici operazioni di manutenzione dei macchinari (ad es., aggiunta di lubrificanti).
  – Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti pericolosi.
- 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 per la prevenzione del rischio elettrico.
  – Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche di prodotti detersivi e detergenti per la pulizia del piano di lavoro, degli spazi e delle
  attrezzature utilizzate in officina.
- Sistemi e metodi di pulizia.
- Normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi
- 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, in relazione alla specifica destinazione
  dei locali e delle attività lavorative di riferimento.

UC 10 - Valutare la qualità nell'ambito dei servizi manutentivi

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del servizio erogato e definire eventuali azioni di miglioramento.

Abilità:

- Valutare la qualità del servizio erogato e del processo produttivo:
  - Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa di settore vigente (ad es., in materia di installazione e manutenzione impianti elettrici).
  - Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
  - Controllare il rispetto di parametri minimi di efficienza ed efficacia relativamente a indici economici (contenimento dei costi, equilibrio finanziario, gestione dei flussi di cassa).
  - Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
  - Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Conoscenze minime:

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

Addetto qualificato alla sartoria artigianale

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato alla sartoria artigianale

- ***Definizione:***
  L'Addetto qualificato alla sartoria artigianale interviene nel processo di produzione e/o adattamento di semplici capi di abbigliamento e di biancheria per la persona e per la casa. Egli è in grado di realizzare un capo a partire da un modello, esegue il taglio della stoffa, le misurazioni, le correzioni, la cucitura, la rifinitura e la stiratura. La produzione può essere su misura e quindi rivolta direttamente al cliente finale o essere destinata alla distribuzione al dettaglio o all'ingrosso. Nel primo caso prevale il lavoro manuale, nel secondo l'utilizzo di macchinari.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Tessile, abbigliamento, calzaturiero e sistema moda - Produzione di prodotti di abbigliamento e per la casa

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Tessile, abbigliamento, calzaturiero e sistema moda

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.05.02.11 - Riparazione dei capi di abbigliamento

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Cura e analisi delle richieste del cliente per la riparazione del capo
    - Prova del capo per l'individuazione delle rettifiche da apportare
    - Rilievo delle misure e delle modifiche da apportare sul capo ed eventuali interventi correttivi
    - Attrezzaggio della macchina da cucire e/o da filare (es. caricamento spoline, infilatura degli aghi, programmazione del punto, ecc.) e controllo del consumo
    - Rifinitura del capo manualmente e/o a macchina (es. cucitura, rammendatura, orlatura, trapuntatura, ecc.)
    - Prova finale del capo con il cliente per la verifica della vestibilità del capo relativamente alle modifiche apportate
    - Stiratura del capo modificato
    - Ulteriori modifiche sulla base della prova finale

  - ADA.05.02.10 - Progettazione e confezionamento su misura del capo di abbigliamento

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Cura e analisi delle richieste del cliente per la realizzazione del capo
    - Ideazione e definizione del capo da realizzare
    - Scelta e predisposizione del materiale occorrente (es. filato, bottoni, cerniere, fodera, ecc.) per la realizzazione del capo

    - Sviluppo del cartamodello
    - Taglio del tessuto/pellame/telo maglia seguendo il tracciato del cartamodello
    - Attrezzaggio della macchina da cucire e/o da filare (es. caricamento spoline, infilatura degli aghi, programmazione del punto, ecc.) e controllo del consumo per la realizzazione del capo
    - Preparazione del capo semilavorato.
    - Prove intermedie del capo con il cliente per l'individuazione di eventuali rettifiche da apportare
    - Rifinitura del capo a macchina e/o a mano (es. cucitura a macchina, orlatura, trapuntatura, inserimento fodera, ricamo, ecc.)
    - Stiratura del capo finito confezionato su misura

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 6.5.3.3.4 - Sarti

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - C.14.13.20 - Sartoria e confezione su misura di abbigliamento esterno

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L’Addetto qualificato alla sartoria artigianale opera in laboratori di sartoria o in piccole industrie dell'abbigliamento, all’interno delle quali può occuparsi dell’intero processo produttivo così come solo di alcune fasi di lavorazione. Egli può occuparsi dell’attività di sartoria anche in forma autonoma. Il lavoratore autonomo non dipende da altre figure ed opera a stretto contatto con la clientela, in caso di rapporto dipendente o collaborazione risponde al maestro sarto. Un laboratorio artigianale può operare a diversi livelli: dall’ideazione e creazione di capi su misura sino alle piccole riparazioni. Nello svolgimento delle sue attività il sarto utilizza macchinari più o meno tecnologici a seconda del capo di abbigliamento da realizzare, modificare o riparare. Il lavoro si svolge in orario giornaliero o su turni.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia, il mercato del lavoro richiede di solito il possesso di una qualifica o esperienza professionale nel settore.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di addetto qualificato alla sartoria artigianale
	UC 3 - Sviluppare l'offerta di servizi di sartoria artigianale
Gestire il sistema cliente	UC 4 - Gestire la relazione e la comunicazione con il cliente/committente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 5 - Progettare capi di abbigliamento e di biancheria per la persona e per la casa
	UC 6 - Effettuare il taglio dei tessuti
	UC 7 - Curare la confezione dei capi d'abbigliamento e della biancheria per la casa
	UC 8 - Effettuare le finiture e controllare la qualità del capo finito – sartoria artigianale
	UC 9 - Effettuare la riparazione del capo di abbigliamento e della biancheria
	UC 10 - Realizzare la stiratura e l'imbustaggio del capo finito
Gestire i fattori produttivi	UC 11 - Allestire gli spazi di lavoro e manutenere gli strumenti - sartoria artigianale
	UC 12 - Lavorare in sicurezza - laboratorio sartoria artigianale
	UC 13 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

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 alla sartoria artigianale

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri della prestazione professionale dell'addetto qualificato alla sartoria artigianale.

Abilità:

- Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato alla sartoria artigianale Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione. Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
- Analizzare il settore delle lavorazioni tessili e di sartoria, le sue relazioni con altri settori ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano Conoscere e comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore di riferimento e le sue relazioni con altri settori in una logica di filiera. Conoscere e comprendere i principali processi produttivi che caratterizzano il settore in esame, nonché gli ambiti di intervento e le attività di riferimento delle diverse professionalità ivi operanti. Saper situare la propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo in oggetto. Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore di riferimento.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche e peculiarità del settore delle lavorazioni tessili (processi produttivi, prodotti, tecnologia, materiali e proprietà) e sue principali tendenze evolutive.
- Le figure professionali del settore delle lavorazioni tessili e della sartoria.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.

UC 3 - Sviluppare l'offerta di servizi di sartoria artigianale

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Sviluppare la propria offerta di servizi di sartoria artigianale verso la committenza privata, le aziende e i negozi di abbigliamento.

Abilità:

- Proporre servizi di sartoria artigianale mirati a specifici contesti Promuovere ed offrire i servizi individuati, utilizzando modalità di presentazione e comunicazione appropriate ai diversi contesti
- Leggere il contesto settoriale e territoriale al fine di determinare l'offerta di servizi di sartoria artigianale Rilevare le tendenze della moda e del mercato; Definire le caratteristiche della propria offerta sulla base delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e del mercato potenziale o reale a cui rivolgere i propri servizi (cliente privato/committenza aziendale/negozi di abbigliamento).

Conoscenze minime:

- Modalità e strumenti di promozione dell'offerta.
- Conoscenza delle diverse fonti informative per definire le tendenze in atto della moda e del mercato.
- Modalità di analisi del mercato verso cui rivolgere il piano di promozione della propria attività.

UC 4 - Gestire la relazione e la comunicazione con il cliente/committente

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Gestire la relazione e la comunicazione con il cliente/committente a partire dall'acquisizione in fase di primo incontro di tutte le informazioni utili a comprenderne esigenze ed aspettative fino alla consegna del prodotto finito, 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 e 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:

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

UC 5 - Progettare capi di abbigliamento e di biancheria per la persona e per la casa

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Sulla base delle indicazioni fornite dal cliente/committente, creare semplici modelli sartoriali e/o adattare figurini e cartamodelli disponibili alle esigenze del cliente/committente e definire schemi di lavoro per la produzione di capi d'abbigliamento e

Abilità:

- Elaborare disegni o cartamodelli Elaborare semplici disegni a mano libera per condividere con il cliente il possibile effetto finale del capo finito. Elaborare semplici carta modelli. Utilizzare e/o riadattare i carta modelli al capo da realizzare.
- Progettare un capo di abbigliamento o biancheria d'arredo Interpretare le esigenze del cliente e tradurle in indicazioni tecniche. Effettuare correttamente le misurazioni necessarie alla successiva realizzazione del modello. Definire le quantità di tessuto e gli accessori necessari al confezionamento del capo o del manufatto di biancheria.

Conoscenze minime:

- Tecniche di misurazione applicabili alla progettazione di un modello.
- Elementi di disegno a mano libera e disegno tecnico, tecniche di sviluppo di un cartamodello.
- Tessuti: tipologie e caratteristiche merceologiche.
- Elementi di anatomia umana.
- Elementi di modellismo.
- Accessori per l'abbigliamento e biancheria d'arredamento.

UC 6 - Effettuare il taglio dei tessuti

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Preparare il tessuto per il confezionamento eseguendo il taglio secondo le specifiche del disegno (cartamodello).

Abilità:

- Tagliare i tessuti a macchina o a mano secondo le specifiche tecniche stabilite Leggere ed interpretare il disegno (cartamodello) Identificare le caratteristiche tecniche dei materiali (altezza, verso, disegni, ...) Applicare le tecniche di base per la stesura del tessuto Applicare le tecniche di taglio per il verso del tessuto Usare gli utensili per il taglio (forbici e taglierine) preparando i pezzi da cucire secondo le indicazioni di produzione Utilizzare le tecniche di piazzamento dei modelli nella successione opportuna, evitando sprechi di tessuto

Conoscenze minime:

- Strumenti di taglio.
- Interpretazione e lettura di un cartamodello.
- Principali tecniche di taglio dei diversi prodotti tessili.
- Sistemi di tracciatura del contorno modello.
- Merceologia tessile.
- Caratteristiche dei tessuti: ordito, trama, sbieco, verso, scivoloso, ecc. per effettuare il taglio nel verso giusto e con idonei strumenti.

UC 7 - Curare la confezione dei capi d'abbigliamento e della biancheria per la casa

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Effettuare le operazioni necessarie per l'assemblaggio dei pezzi componenti il modello del capo da realizzare, a partire dai disegni e da quanto concordato con il committente.

Abilità:

- Realizzare la confezione del capo d'abbigliamento secondo quanto prestabilito e nel rispetto delle fasi di lavorazione necessarie Definire e pianificare le fasi delle operazioni da compiere sulla base dell'obiettivo da realizzare e/o della documentazione di appoggio (schemi, disegni, modelli, ecc.); Approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di lavorazione sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle procedure previste, del risultato atteso; Leggere il disegno ed assemblare capi d'abbigliamento e di biancheria, nel rispetto delle fasi di lavorazione Applicare le principali tecniche di cucitura ai diversi tipi di materiale tessile

Conoscenze minime:

- Macchine per cucire.
- Processi di lavorazione sartoriale.
- Tecniche di cucitura.
- Procedure e tecniche di controllo.
- Strumenti e tecniche di confezionamento.
- Principali terminologie tecniche di settore.
- Processi e cicli di lavoro della trasformazione tessile/abbigliamento.

UC 8 - Effettuare le finiture e controllare la qualità del capo finito – sartoria artigianale

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Provvedere alla corretta realizzazione di finiture e al controllo della qualità del capo prodotto finito.

Abilità:

- Realizzare occhielli, ricami e finiture sul capo prodotto Predisporre la macchina e realizzare occhielli o realizzare occhielli a mano; Predisporre la macchina e realizzare ricami o realizzare ricami a mano; Curare la finitura delle lavorazioni: cucire bottoni, cerniere, applicare etichette informative
- Controllare la qualità del capo finito ed effettuare eventuali rammendi Effettuare il controllo del rispetto degli standard qualitativi predefiniti; Individuare eventuali difetti di lavorazione e procedere al rammendo manuale degli stessi utilizzando le idonee attrezzature.

Conoscenze minime:

- Tecniche di cucito.
- Tecniche di rammendo a mano.
- Modalità di verifica della rispondenza della lavorazione rispetto a parametri definiti.
- Macchine cucitrici.
- Caratteristiche e normativa etichettatura dei capi di abbigliamento.
- Tecniche di esecuzione per applicazione bottoni e cerniere.
- Tecniche di lavorazione per la realizzazione del finto ricamo.
- Caratteristiche e funzionamento delle macchine finto ricamo.
- Caratteristiche e funzionamento delle macchine per occhielli.
- Tecniche di lavorazione per la produzione di occhielli.

UC 9 - Effettuare la riparazione del capo di abbigliamento e della biancheria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Effettuare le operazioni di riparazione e/o adattamento su semplici capi di abbigliamento e su capi di biancheria per la persona e per la casa, nel rispetto delle procedure di lavoro e in base alle richieste del committente.

Abilità:

- Effettuare la riparazione e/o l'adattamento del capo o della biancheria per la casa utilizzando idonei strumenti e seguendo le corrette procedure di lavoro Applicare le principali tecniche di cucitura a mano; Realizzare orli su diversi tipi di tessuto e con diverse procedure di lavoro, sia a mano che a macchina (sottopunto, adesivo, birello, battitacco, risvolto, ecc.); Restringere o allargare capi di abbigliamento (misurazione, appuntatura con l'uso degli spilli, passaggio del filo lento, imbastitura e cucitura a mano o a macchina); Realizzare chiusure sui capi di abbigliamento (applicazione di bottoni, realizzazione di asole, cuciture di chiusure-lampo, applicazione di alamari, automatici, feltro , ecc). Effettuare la prova finale del capo con il cliente per la verifica della vestibilità del capo relativamente alle modifiche apportate.
- Individuare la tipologia di riparazione e/o adattamento da effettuare, definire le operazioni da compiere Provare il capo per l'individuazione delle rettifiche da apportare. Rilevare le misure e le modifiche da apportare sul capo ed eventuali interventi correttivi. Definire e pianificare le fasi delle operazioni da compiere sulla base dell'obiettivo da realizzare e/o della documentazione di appoggio Attrezzare la macchina da cucire e preparare i materiali e gli strumenti da utilizzare

Conoscenze minime:

- Tecniche e procedure per realizzare orli, restringere o allargare capi di abbigliamento e realizzare chiusure.
- Tecniche per la messa in prova di semplici capi di abbigliamento uomo o donna (assemblaggio, passare le marche, stiratura delle cuciture, imbastitura, montaggio della fodera, rifiniture varie ecc.);
- I punti a mano della sartoria (affrancatura, punto a cavallo, vari tipi di marche, imbastiture, punto indietro, punto mosca, punto a spina di pesce, sottopunto, vari punti per orli, ecc.);
- Tipologie dei principali macchinari, apparecchiature e strumenti utili alle operazioni di adattamento o riparazione di capi di abbigliamento e di biancheria;

UC 10 - Realizzare la stiratura e l'imbustaggio del capo finito

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Provvedere in modo corretto secondo le procedure stabilite alle operazioni di stiratura, piegatura e imbustaggio del prodotto finito.

Abilità:

- Effettuare le operazioni successive confezionamento del prodotto finito Effettuare la stiratura per messa in piega/confezione dei capi. Piegare e imbustare o inscatolare il capo finito.

Conoscenze minime:

- Tecniche di stiratura e imbustaggio di capi d'abbigliamento e di biancheria per la casa

UC 11 - Allestire gli spazi di lavoro e manutenere gli strumenti - sartoria artigianale

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Mantenere pulita e ordinata la propria postazione di lavoro e provvedere alla manutenzione e alla pulizia delle attrezzature e degli strumenti.

Abilità:

- Mantenere pulita e ordinata l'area di lavoro Organizzare la propria postazione di lavoro in modo funzionale al corretto utilizzo delle attrezzature e degli strumenti e secondo i principi dell'ergonomia. Provvedere alla manutenzione ordinaria e alla pulizia delle attrezzature (macchina da cucire, attaccabottoni, tagliacuci, ecc.). Manutenere e pulire periodicamente gli strumenti da lavoro (forbici, aghi, ecc.) allo scopo di preservarne la funzionalità nel tempo.

Conoscenze minime:

- Principi di ergonomia del lavoro.
- Metodi e prodotti per la manutenzione degli strumenti e delle attrezzature
- Metodi, strumenti e prodotti per la pulizia della postazione di lavoro

UC 12 - Lavorare in sicurezza - laboratorio sartoria artigianale

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 stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale. Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico. 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 in

UC 13 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore e la conformità alle procedure di qualità interne all'azienda.

Abilità:

- Valutare la qualità dei manufatti prodotti Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda. Controllare il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore. Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento

Conoscenze minime:

- Modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto.
- Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo.

Addetto qualificato alla segreteria

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato alla segreteria

- ***Definizione:***
  L'addetto qualificato alla segreteria opera in contesti lavorativi di vario tipo, svolgendo attività di tipo amministrativo-contabile ed organizzativo; gestisce le informazioni e la documentazione di riferimento anche mediante l'ausilio di strumenti informatici e si occupa, se richiesto, degli aspetti relazionali e di comunicazione connessi alla propria attività.

- ***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.24.01.05 - Cura delle funzioni di segreteria

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Gestione dell'agenda (contatti, appuntamenti, scadenze, ecc.) delle funzioni direttive di riferimento
    - Gestione delle pratiche riferite al personale (missioni, straordinari, richieste di ferie, malattie, ecc.)
    - Gestione e filtro delle comunicazioni scritte o telefoniche indirizzate alle funzioni direttive di riferimento
    - Cura della revisione e della battitura di testi e documenti
    - Cura della trasmissione delle informazioni o comunicazioni tra vari uffici o soggetti
    - Organizzazione di riunioni, assemblee o viaggi di lavoro del personale (prenotazione biglietti di viaggio, sale riunioni, alberghi, ristoranti, ecc.)
    - Predisposizione e realizzazione di comunicazioni o lettere di convocazione
    - Supporto operativo all'organizzazione di conferenze stampa o eventi agli uffici stampa e di relazione con il pubblico

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 4.1.1.1.0 - Addetti a funzioni di segreteria

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - N.82.11.01 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'addetto qualificato alla segreteria, svolge il suo lavoro con un livello di autonomia e di responsabilità che varia a seconda della dimensione dell'azienda in cui è impiegato; ugual dicasi per il tipo di attività svolte: in realtà di piccole dimensioni i compiti svolti dall'addetto qualificato alla segreteria possono essere vari e differenziati comprendendo aspetti comunicativi e relazionali, mentre in contesti più ampi e strutturati si riscontra una netta specializzazione verso attività di tipo strettamente segretariale. Nell'esercizio della propria attività addetto qualificato alla segreteria è chiamato a mostrare un'attenzione particolare alla gestione del tempo e delle priorità operative.

- ***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 richiede sovente la conoscenza di almeno una lingua straniera ed il possesso di 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 un'esperienza professionale in lavori d'ufficio.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di addetto qualificato alla segreteria
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Gestire le relazioni e le comunicazioni in presenza e telefoniche
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Produrre testi scritti e gestire la corrispondenza
	UC 5 - Trattare documenti a supporto di attività amministrativo-contabili
	UC 6 - Gestire una agenda di lavoro
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro
	UC 8 - Lavorare in sicurezza in ambiente d'ufficio
	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 - Esercitare la professione di addetto qualificato alla segreteria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato alla segreteria.

Abilità:

- DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI ADDETTO QUALIFICATO ALLA SEGRETERIA 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.
- CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI ADDETTO QUALIFICATO ALLA SEGRETERIA Conoscere e comprendere le caratteristiche di un'impresa e dei diversi ruoli professionali ivi operanti (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione alle relazioni con il proprio. Conoscere e comprendere l'evoluzione del lavoro in ambito segretariale/amministrativo.

Conoscenze minime:

- Il ruolo del/la segretario/a.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa.
- Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, centralino telefonico, etc.).

UC 3 - Gestire le relazioni e le comunicazioni in presenza e telefoniche

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Gestire le relazioni telefoniche, filtrando e trasmettendo comunicazioni e messaggi; curare i rapporti diretti con interlocutori interni ed esterni all'azienda.

Abilità:

- COMUNICARE IN PRESENZA ED AL TELEFONO, ADOTTANDO STILI DI COMPORTAMENTO IMPRONTATI ALLA CORDIALITÀ ED ALLA CORTESIA Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi(in presenza ed a telefono), a seconda delle loro caratteristiche. Ascoltare e decodificare il contenuto della comunicazione e, se necessario, prendere nota dei messaggi chiedendo riscontro al fine di verificarne la corretta comprensione. Accogliere clienti/fornitori in presenza o al telefono quindi indirizzarli ai referenti del caso e, se necessario, filtrare i contatti inopportuni. Saper fornire chiare informazioni e precise. Gestire lamentele e situazioni critiche.
- COMUNICARE IN UNA LINGUA STRANIERA CON LE DIVERSE TIPOLOGIE DI CLIENTI Comunicare oralmente, in presenza o a telefono, al livello B1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.

Conoscenze minime:

- Modelli teorici di comunicazione (tecniche di comunicazione telefonica e verbale).
- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di interlocutore.
- Competenza linguistica al livello B1, per la lingua inglese o altra lingua straniera.

UC 4 - Produrre testi scritti e gestire la corrispondenza

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Produrre testi scritti di vario tipo (lettere, comunicati, moduli, tabelle, grafici, verbali, etc.) e gestire la corrispondenza in entrata ed in uscita .

Abilità:

- ELABORARE DOCUMENTI SCRITTI SECONDO LO STANDARD VIGENTE IN AZIENDA UTILIZZANDO I PIÙ DIFFUSI SOFTWARE PER L'AUTOMAZIONE D'UFFICIO Redigere, modificare e formattare documenti di vario tipo in maniera conforme allo scopo dello scritto ed alle caratteristiche del destinatario, utilizzando i più diffusi software applicativi. Redigere resoconti di riunioni, adottando uno stile ed una forma coerente al contesto d'uso ed ai destinatari (verbali interni, rapporti pubblici, etc.). Raccogliere, se richiesto, dati ed informazioni relativi all'attività del proprio servizio/settore in vista di eventuali pubblicazioni e rapporti, applicando la normativa vigente in materia di tutela della privacy e sicurezza dei dati. Garantire che la documentazione venga gestita con adeguati sistemi di archiviazione che ne consentano la conservazione ed il recupero da parte di tutti gli interessati.
- GESTIRE LA CORRISPONDENZA IN ENTRATA ED IN USCITA, ASSICURANDO LA TRASMISSIONE DI TESTI CARTACEI O ELETTRONICI DA E VERSO L'INTERNO Conoscere e comprendere le caratteristiche dei flussi informativi all'interno della propria azienda così da poter recapitare la corrispondenza interna/esterna ai diretti interessati. Evadere la corrispondenza del proprio responsabile/servizio/settore, utilizzando i più diffusi strumenti di comunicazione commerciale (ad es., e-mail, fax, corrieri, etc.). Tracciare le comunicazioni in entrata ed uscita, mantenendo aggiornato il protocollo della corrispondenza.

Conoscenze minime:

- Elementi di informatica ed uso del pc.
- Principali software per la redazione di testi e tabelle e l'organizzazione di archivi elettronici.
- Internet e posta elettronica.
- Procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati.
- Tecniche di redazione della corrispondenza e modalità di funzionamento del protocollo.

UC 5 - Trattare documenti a supporto di attività amministrativo-contabili

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Redigere la documentazione a supporto di attività amministrativo contabili e, se richiesto, di gestione dei libri sociali. Predisporre verbali di adunanza e deliberazione dell'Assemblea, del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale.

Abilità:

- GESTIRE I LIBRI SOCIALI Garantire l'aggiornamento dei libri sociali. Predisporre i verbali di adunanza e deliberazione dell'Assemblea, del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale.
- COLLABORARE ALLA REALIZZAZIONE DEGLI ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI E CONTABILI Trattare documenti amministrativo-contabili, registrando i dati del caso e compilando la documentazione di riferimento (moduli rimborsi spese, conteggio ferie, fatture, bolle, etc.). Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le eventuali operazioni di archiviazione e registrazione. Conoscere e sapere applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili con il supporto di software specifici.

Conoscenze minime:

- Principali documenti amministrativo-contabili.
- Modalità di archiviazione dei documenti contabili.
- Gli organi sociali.
- Modalità di registrazione di prima nota di documenti contabili, anche mediante software di contabilità.
- Modalità di redazione di verbali di adunanza e di deliberazione degli organi sociali.
- Modalità di tenuta dei libri sociali.

UC 6 - Gestire una agenda di lavoro

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Organizzare l'impiego del tempo, in particolare per quanto riguarda gli impegni per conto terzi.

Abilità:

- GARANTIRE L'AGGIORNAMENTO COSTANTE DELL'AGENDA DI LAVORO DEL PROPRIO RESPONSABILE Gestire impegni ed appuntamenti per conto terzi. Programmare e seguire le attività e le scadenze sia in relazione al proprio lavoro che in relazione a quello del proprio responsabile. Individuare e stabilire priorità operative con l'ausilio di un piano di lavoro a breve, medio e lungo termine.

Conoscenze minime:

- Elementi di time management.
- Modalità organizzative di un'agenda di lavoro.

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 in ambiente d'ufficio

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rispettare le norme relative alla sicurezza sul luogo di lavoro (ufficio).

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 per la prevenzione del rischio elettrico e derivante da uso di videoterminali. 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 in

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.

Addetto qualificato alla vinificazione

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato alla vinificazione

- ***Definizione:***
  L’addetto qualificato alla vinificazione coordina e cura le varie fasi del processo di trasformazione dell'uva in prodotti vinicoli, utilizzando metodologie e tecnologie specifiche nelle diverse fasi di lavorazione, sulla base delle indicazioni dell’enologo. Esegue le operazioni di trasformazione delle uve in mosto, controlla i processi di fermentazione, svinatura, maturazione e confezionamento/conservazione del vino, controlla il corretto funzionamento dei macchinari, nel rispetto delle norme igienico-sanitarie e di quelle sulla sicurezza.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Produzioni alimentari - Produzione di bevande

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

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.02.06.01 - Produzione di vino

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Controllo qualitativo organolettico delle materie prime per l'avvio della produzione di vino
    - Pigiatura e/o diraspatura delle uve
    - Macerazione/pressatura e fermentazione
    - Gestione dei sottoprodotti (vinacce, feccia)
    - Esecuzione della svinatura
    - Fermentazione malo-lattica
    - Affinamento/stabilizzazione del vino
    - Sanificazione delle cisterne/botti
    - Manutenzione ordinaria delle macchine enologiche
    - Condizionamento del vino (conservazione e confezionamento)

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 7.3.2.8.1 - Addetti a macchinari industriali per la vinificazione

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - C.11.01.00 - Distillazione, rettifica e miscelatura degli alcolici
  - C.11.02.10 - Produzione di vini da tavola e v.q.p.r.d.
  - C.11.03.00 - Produzione di sidro e di altri vini a base di frutta
  - C.11.04.00 - Produzione di altre bevande fermentate non distillate

- C.11.05.00 - Produzione di birra
- C.11.06.00 - Produzione di malto
- C.11.07.00 - Industria delle bibite analcoliche, delle acque minerali e di altre acque in bottiglia

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'addetto qualificato alla vinificazione opera presso aziende vitivinicole, per lo più prevalentemente con contratto di lavoro dipendente. Nello svolgimento del suo lavoro si relaziona con gli altri operatori addetti alla trasformazione dell'uva, con figure tecniche, o con il titolare dell'azienda, e a volte con i produttori di uva e con gli acquirenti dei prodotti vinicoli. Conosce e sa applicare le normative igienico sanitarie ed è in grado di effettuare la manutenzione ordinaria degli strumenti e utensili.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia il mercato del lavoro solitamente richiede che l'addetto qualificato alla vinificazione possieda una qualifica ottenuta attraverso frequenza di un corso di istruzione e formazione professionale, oppure derivante da un percorso di apprendistato o da una significativa esperienza professionale nel settore. Nel percorso di carriera, sono importanti, per le attività di vinificazione, i corsi di aggiornamento e specializzazione svolti in modo sistematico nell'ambito della propria vita professionale (formazione continua).
  Richiede l'attestazione di positiva frequenza al corso di formazione per personale che opera nelle imprese alimentari ai sensi della DGR. 4 febbraio 2008, n.93 così come integrata dalla DGR 22 dicembre 2008, n. 1849

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di "Addetto qualificato alla vinificazione”
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Controllare le uve in ingresso
	UC 4 - Produrre il mosto e controllare la fermentazione
	UC 5 - Smaltire i sottoprodotti della vinificazione
	UC 6 - Stabilizzare e affinare il vino
	UC 7 - Condizionare e confezionare il vino
Gestire i fattori produttivi	UC 8 - Operare nel rispetto del sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro
	UC 9 - Lavorare in sicurezza
	UC 10 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo manifatturiero

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 alla vinificazione"

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di Addetto qualificato alla vinificazione

Abilità:

- Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di Addetto qualificato alla vinificazione:
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore della vinificazione (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio.
  - Conoscere e comprendere i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti tra sé e le altre risorse operative nel contesto lavorativo.
- Definire le condizioni della prestazione professionale di Addetto qualificato alla vinificazione:
  – 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:

- Procedimento di iscrizione al Registro delle Imprese - CCIAA.
- L’attività dell’addetto qualificato alla vinificazione.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Caratteristiche del settore di produzione del vino, nuove tecnologie, normativa.
- Principi e norme di esercizio dell’attività professionale di addetto qualificato alla vinificazione.

UC 3 - Controllare le uve in ingresso

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Eseguire il controllo qualitativo organolettico delle uve in ingresso, riconoscendone caratteristiche e provenienza al fine di indirizzare le diverse partite di uva alle diverse lavorazioni.

Abilità:

- Identificare e selezionare le uve in base al prodotto da ottenere:
  – Controllare in ingresso visivamente il grado di maturazione e lo stato sanitario delle uve, riconoscendo le differenti tipologie e varietà
  – Eseguire l'analisi densitometrica su campioni di uva per misurarne il grado zuccherino
  – Eseguire la pesatura delle uve
  – Eseguire gli eventuali trattamenti necessari al blocco del processo ossidativo, su indicazione dell'enologo.

Conoscenze minime:

- Strumenti e tecniche per la misurazione del grado zuccherino
- Principali patologie delle uve da vino
- Caratteristiche chimiche e microbiologiche dell'uva e dei prodotti di vinificazione
- Ciclo di maturazione dell'uva e condizioni di raccolta
- Caratteristiche delle principali cultivar di vite di uva da vino
- Caratteristiche e modalità di impiego degli additivi e delle sostanze antiossidanti

UC 4 - Produrre il mosto e controllare la fermentazione

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Gestire le operazioni di diraspatura/pigiatura, pressatura, torchiatura con il supporto di macchinari idonei e monitorare l'andamento fermentativo del mosto aggiungendo eventualmente lieviti e altri coadiuvanti su indicazione dell'enologo.

Abilità:

- Realizzare la diraspatura e la successiva pigiatura delle uve e la pressatura delle uve bianche:
  – Impostare i parametri di pressatura e regolare la distanza dei rulli di pigiatura
  – Controllare l'afflusso delle uve ai macchinari di diraspatura/pigiatura/torchiatura/pressatura
  – Valutare problemi e criticità nei procedimenti di lavorazione delle uve.
- Monitorare la fermentazione del mosto:
  – Seguire il processo di trasferimento del mosto nelle botti e/o nei fermentatori a temperatura controllata
  – Eseguire le operazioni di rimontaggio (manuale o con uso di pompe) in relazione alla tipologia di vino
  – Eseguire interventi correttivi definiti per orientare e ri-orientare il processo di fermentazione indicati dall'enologo
  – Verificare che la temperatura di fermentazione si mantenga costante.

Conoscenze minime:

- Principali riferimenti legislativi e normativi, comunitari, nazionali e regionali, in materia di HACCP e igiene dei prodotti alimentari.
- Tecniche e macchinari per la diraspatura/pigiatura/torchiatura/pressatura
- Caratteristiche e modalità di utilizzo degli strumenti di misurazione di temperatura, grado zuccherino e acidità del mosto
- Reazioni fisicochimiche e microbiologiche legate alla fermentazione alcolica delle uve
- Tipologie e principali caratteristiche dei lieviti e coadiuvanti della fermentazione

UC 5 - Smaltire i sottoprodotti della vinificazione

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Effettuare lo smaltimento delle vinacce secondo la normativa igienica e di salvaguardia ambientale.

Abilità:

- Raccogliere gli scarti (raspi ecc.) nei contenitori per lo smaltimento e stoccare le vinacce per l'eventuale riutilizzo, sulla base delle procedure e della normativa in materia:
  – Eseguire la raccolta e stoccaggio del materiale di scarto (raspi, ecc…) in appositi contenitori
  – Realizzare la stoppinatura delle cisterne/botti, utilizzando le tecniche più idonee
  – Eseguire i lavaggi giornalieri e le operazioni periodiche di sanificazione delle cisterne/botti
  – Raccogliere le vinacce e predisporle per il loro eventuale riutilizzo.

Conoscenze minime:

- Tecniche di sanificazione cisterne/botti per vino.
- Procedure di predisposizione delle vinacce per il loro riutilizzo
- Processo di stoppinatura delle cisterne/botti
- Prodotti per la pulizia e la disinfestazione igienico-sanitaria
- Norme e procedure relative allo smaltimento degli scarti di produzione del vino

UC 6 - Stabilizzare e affinare il vino

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Gestire i processi di maturazione del vino, procedendo con la fermentazione malolattica, la stabilizzazione e l'affinamento secondo le indicazioni dell'enologo.

Abilità:

- Eseguire i trattamenti di stabilizzazione ed effettuare le operazioni di affinamento, secondo le indicazioni dell'enologo:
  – Controllare il processo di affinamento in botti o barrique di legno o in acciaio, posizionando correttamente le pompe di affinamento evitando turbolenze o l'ingresso di aria e monitorando temperatura e livelli di solforosa
  – Eseguire i trattamenti di stabilizzazione (tartarica, proteica ecc.) utilizzando coadiuvanti nei dosaggi stabiliti dall'enologo.
- Gestire il processo di maturazione del vino, tenendo sotto controllo la fermentazione malolattica del vino:
  – Controllare il processo di fermentazione malolattica del vino rosso eseguendo eventuali inoculi di fermenti
  – Tenere sotto controllo temperatura e livelli di solforosa nei vini bianchi per evitare la fermentazione malolattica, se indicato dall'enologo
- Eseguire la svinatura, estraendo il vino dai tini dopo la prima fermentazione secondo le indicazioni dell'enologo:
  – Separare il vino fiore dalle vinacce mediante travasando il vino in altri recipienti con l'impiego di pompe
  – Separare il vino bianco dalle fecce mediante travasi in altri contenitori

Conoscenze minime:

- Caratteristiche e comportamento delle sostanze stabilizzanti
- Procedure di trattamento per la stabilizzazione
- Procedure di inoculo dei batteri malo-lattici
- Caratteristiche fisiche ed organolettiche dei vini
- Reazioni fisicochimiche e microbiologiche legate alla fermentazione malolattica delle uve
- Processo di produzione del vino
- Caratteristiche e modalità di funzionamento dei macchinari e degli impianti per la vinificazione.
- Principali riferimenti legislativi e normativi, comunitari, nazionali e regionali, in materia di HACCP e igiene dei prodotti alimentari

UC 7 - Condizionare e confezionare il vino

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Procedere con le operazioni di filtrazione del vino e realizzare l'imbottigliamento, tappatura e sigillatura dei contenitori di vino.

Abilità:

- Imbottigliare il vino in appositi contenitori (bottiglie, tini, box, ecc.):
  – Predisporre le etichette ed eseguire le operazioni di etichettatura in conformità degli standard previsti
  – Eseguire la sanificazione e sterilizzazione dei contenitori e dei tappi
  – Realizzare le operazioni di imbottigliamento e riempimento di contenitori
  – Esecuzione delle operazioni di tappatura e sigillatura del vino attraverso l'utilizzo di macchinari (macchine tappatrici, macchine confezionatrici, ecc.), monitorando le temperature, i livelli di pressione dell'aria (o l'assenza di aria) e di azoto.

- Filtrare il vino al fine di valutarne il grado di stabilità e garantirne la perfetta qualità e limpidezza:
  – Eseguire le operazioni di filtrazione regolando le maglie dei filtri e il livello di pressione in funzione del tipo di vino
  – Eseguire prelievi di campioni da sottoporre ad analisi chimiche e microbiologiche per valutare l'efficacia della filtrazione

Conoscenze minime:

- Caratteristiche e modalità di funzionamento delle macchine imbottigliatrici e tappatrici
- Tecniche di sterilizzazione, imbottigliamento ed etichettatura
- Procedure di sterilizzazione dei contenitori e dei tappi per vino
- Normative relative a confezionamento ed etichettatura.
- Caratteristiche e funzionamento delle principali tipologie di filtri per vino
- Principali riferimenti legislativi e normativi, comunitari, nazionali e regionali, in materia di HACCP e igiene dei prodotti alimentari

UC 8 - Operare nel rispetto del sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro

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 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 e 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.

- Lavare e riporre le attrezzature e i contenitori utilizzati:
  – Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
  – Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.

Conoscenze minime:

- Principi di igiene e cura della persona.
- Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni.
- Regolamenti CE n.852 e 853/2004.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione del piano di lavoro e delle attrezzature utilizzate.
- Sistemi e metodi di gestione dell'igiene dell'ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali; monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti.
- Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari.

UC 9 - 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 10 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo manifatturiero

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore e la conformità alle procedure di qualità interne all'azienda.

Abilità:
- Valutare la qualità dei manufatti prodotti:
  – Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda
  – Controllare il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore
  – Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento.

Conoscenze minime:
- Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto.

Addetto qualificato all'amministrazione e alla contabilità generale

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato all'amministrazione e alla contabilità generale

- ***Definizione:***
  L'addetto qualificato all'amministrazione e alla contabilità generale si occupa del trattamento contabile delle transazioni economiche, patrimoniali e finanziarie dell'impresa, in base alle normative vigenti. Egli effettua la registrazione di ogni movimento contabile (scritture contabili di base, tenuta dei registri obbligatori), collabora alla stesura del bilancio, effettua gli adempimenti fiscali e previdenziali - utilizzando procedure e strumenti informatici e osservando gli obblighi di legge in materia civilistico - fiscale.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Area comune - Amministrazione, finanza e controllo di gestione

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

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.24.02.08 - Gestione delle operazioni di cassa

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Realizzazione di previsioni per la stima dei fabbisogni aziendali di liquidità
    - Supporto alla definizione di obiettivi e vincoli di cassa nei pagamenti e negli incassi
    - Acquisizione e analisi delle previsioni di entrata e uscita
    - Monitoraggio degli incassi e pagamenti
    - Elaborazione di report sulla situazione della tesoreria e sulla posizione verso le banche
    - Verifica degli estratti bancari con le operazioni effettuate e verifica dei saldi
    - Esecuzione di operazioni di compensazione tra conti correnti bancari (versamenti, prelievi, giacenze, ecc.)
    - Compilazione dei mandati di pagamento ed esecuzione dei pagamenti pianificati
    - Gestione degli incassi e registrazione dei movimenti di cassa
    - Strutturazione di un piano di pagamenti (per scadenze, per tipologia, ecc.) coerente con la pianificazione delle uscite
    - Monitoraggio delle situazioni creditizie, classificazione degli insoluti e sollecito dei pagamenti
    - Attivazione di azioni legali (ufficio legale interno o legali esterni) e gestione delle trattative con i debitori

  - ADA.24.02.05 - Redazione di bilancio d'esercizio e cura delle procedure amministrativo-contabili

Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA

- Supporto alla formulazione del piano dei conti elaborando procedure per il trattamento dei dati amministrativi e contabili
- Organizzazione delle attività di rilevazione-registrazione dei dati e tenuta libri
- Monitoraggio delle procedure amministrativo-contabili
- Gestione operativa delle attività di contabilità generale ed analitica
- Gestione delle registrazioni contabili periodiche e delle registrazioni di chiusura di contabilità annuale
- Gestione delle procedure operative per il trattamento contabile delle transazioni
- Realizzazione delle procedure di calcolo degli utili o delle perdite di esercizio
- Redazione del bilancio d'esercizio e calcolo degli indici di bilancio e riclassificazione

- ADA.24.02.06 - Realizzazione delle scritture e degli adempimenti fiscali e previdenziali ed emissione/registrazione di documenti contabili

  Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA

  - Aggiornamento delle scritture di contabilità generale e di contabilità analitica
  - Aggiornamento delle scritture di contabilità di bilancio
  - Realizzazione delle registrazioni relative alla contabilità clienti e fornitori
  - Verifica e controllo della correttezza della documentazione amministrativa (fatture, ricevute fiscali, ecc.)
  - Gestione del sistema di emissione di fatture attive
  - Registrazione e archiviazione delle fatture passive
  - Gestione degli archivi amministrativi
  - Esecuzione delle operazioni di calcolo amministrativo relative ai diversi adempimenti
  - Evasione operativa degli adempimenti fiscali e previdenziali

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 4.3.2.1.0 - Addetti alla contabilità

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - M.69.20.12 - Servizi forniti da ragionieri e periti commerciali

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'Addetto qualificato all’amministrazione e alla contabilità generale svolge il suo lavoro con un livello di autonomia e di responsabilità che varia a seconda della dimensione dell'azienda in cui è impiegato. Come addetto inserito in azienda, generalmente fa parte di un gruppo di lavoro che segue le direttive di un responsabile amministrativo, svolgendo attività di registrazione della contabilità generale con i clienti, i fornitori e con le banche. Al presente la contabilità è gestita in tutti i tipi di aziende, comprese quelle di piccole dimensioni, da software specifici, che semplificano molto il lavoro, di conseguenza l’addetto contabile non si limita alla sola registrazione delle informazioni, ma sempre di più legge ed interpreta i dati aziendali. Gli orari di lavoro sono quelli classici di ufficio. Nell'esercizio della propria attività l’addetto qualificato all’amministrazione e alla contabilità generale è chiamato a mostrare un'attenzione particolare agli aggiornamenti normativi in materia fiscale e previdenziale e alle scadenze temporali dettate dalla normativa.

- ***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 richiede generalmente il possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado, preferibilmente di ragioneria e/o una qualifica specialistica, ottenuta attraverso frequenza di un corso di formazione professionale o da un'esperienza professionale in lavori d'ufficio.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di addetto qualificato all'amministrazione e alla contabilità generale
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Gestire le operazioni di cassa
	UC 5 - Gestire le operazioni fiscali e previdenziali
	UC 6 - Gestire il processo amministrativo-contabile
	UC 7 - Collaborare alla redazione del bilancio aziendale
Gestire i fattori produttivi	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 - Esercitare la professione di addetto qualificato all'amministrazione e alla contabilità generale

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato all'amministrazione e alla contabilità generale.

Abilità:

- Posizionare la propria prestazione professionale nel settore di riferimento Segmentare il mercato potenziale verso cui rivolgere la propria competenza professionale, comprendendo le logiche di accesso, le condizioni tipiche di rapporto di lavoro, prestazione attesa e remunerazione; Interpretare le caratteristiche delle organizzazioni in cui è esercitata la prestazione professionale, comprendendo le logiche di divisione e coordinamento del lavoro ed identificando i referenti delle proprie attività.
- Definire la strategia di mantenimento e sviluppo della propria professionalità Valutare le possibili evoluzioni professionali nell'ambito amministrativo e della contabilità, in rapporto alle caratteristiche dei mercati di sbocco; Autovalutare i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell'evoluzione dei sistemi normativi volontari e non
- Programmare le proprie attività in rapporto ai risultati da raggiungere e alle risorse disponibili Valutare la complessità delle attività richieste e stimare l'impegno temporale necessario; Valutare i vincoli/risorse del contesto di processo/progetto/commessa entro cui le proprie attività saranno svolte; Valutare il carico di lavoro complessivo acquisito e le relative scadenze; Schedulare le proprie attività sulla base delle condizioni rilevate
- Definire le condizioni della propria prestazione professionale Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile; Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.

Conoscenze minime:

- Modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratti di prestazione professionale.
- Ambiti organizzativi in cui può collocarsi un addetto qualificato all'amministrazione e alla contabilità generale.

UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda

Abilità:

- Gestire le relazioni attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro. Definire e porre in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale.
- Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative; Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori; Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali ed i segnali di possibile attivazione di conflitti.
- Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche.

Conoscenze minime:

- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.

UC 4 - Gestire le operazioni di cassa

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Gestire, registrare e monitorare i movimenti in entrata e in uscita che hanno impatto sulla liquidità aziendale.

Abilità:

- Monitorare le situazioni creditizie, classificare gli insoluti e sollecitare i pagamenti Attivare azioni legali - con ufficio legale interno o legali esterni - e gestire trattative con i debitori.
- Gestire e registrare le operazioni di cassa – entrate e uscite – monitorare la liquidità aziendale Realizzare previsioni per la stima dei fabbisogni aziendali di liquidità. Monitorare incassi e pagamenti; Eseguire le operazioni di compensazione tra conti correnti bancari (versamenti, prelievi, giacenze, ...); Gestire gli incassi e i pagamenti e la registrazione dei movimenti di cassa

Conoscenze minime:

- Modalità di archiviazione documenti.
- Modalità di controllo insoluti e di sollecito pagamenti.
- Elementi di tecnica bancaria.
- Prima nota, il registro incassi, i libri contabili.

UC 5 - Gestire le operazioni fiscali e previdenziali

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Effettuare l'evasione operativa degli adempimenti fiscali e previdenziali

Abilità:

- Evadere gli adempimenti fiscali su indicazione di referenti esperti interni e/o esterni all'azienda Eseguire modalità di calcolo della fiscalità differita; Gestire le scadenze contabili-fiscali; Effettuare procedure di calcolo dei versamenti fiscali; Gestire adempimenti IVA; Eseguire procedure di gestione contabile delle imposte sul reddito.
- Gestire i pagamenti Identificare vincoli e alternative di assolvimento degli oneri fiscali compatibili con disponibilità finanziaria aziendale; Applicare procedure per la gestione pagamenti; Applicare procedure per trattamento solleciti/contenziosi; Utilizzare applicativi home banking per pagamenti telematici.
- Evadere gli adempimenti previdenziali su indicazione di referenti esperti interni e/o esterni all'azienda Effettuare procedure di calcolo dei versamenti contributivi; Eseguire procedure di gestione contabile dei contributi previdenziali; Compilare il modello per la comunicazione dei percettori di compensi soggetti a contribuzione INPS.

Conoscenze minime:

- Applicativi home banking.
- Pratiche di trattamento delle operazioni fiscali e previdenziali.
- Vocabolario tecnico fiscale.
- Fiscalità differita: principi e modalità di calcolo.
- Adempimenti IVA.
- Adempimenti e scadenze fiscali.
- Elementi di Scienza delle finanze.
- Normativa previdenziale.
- Normativa fiscale e tributaria.

UC 6 - Gestire il processo amministrativo-contabile

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Gestire il processo amministrativo-contabile attraverso la registrazione di ogni movimento contabile - scritture contabili di base e la tenuta dei registri obbligatori.

Abilità:

- Realizzare gli adempimenti amministrativi e contabili osservando gli obblighi di legge in materia civilistico - fiscale Pianificare l'attività di contabilità; Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione; Effettuare le registrazioni contabili in partita doppia sugli appositi libri e registri; Applicare tecniche di registrazione e archiviazione di documenti contabili con il supporto di software specifici.

Conoscenze minime:

- Nuovi sistemi informatizzati per la gestione integrata dell'impresa a livello economico-finanziario che commerciale (p.e. Enterprise Resource Planning (ERP) e il System, Applications and Products in Data Processing)
- Principali software di contabilità.
- Modalità di archiviazione dei documenti contabili.
- Principali documenti amministrativo-contabili.
- Tecniche di pianificazione dell'attività di contabilità.
- Scritture contabili, libro giornale e partita doppia.
- Principi di contabilità generale.
- Elementi di diritto civile.
- Elementi di diritto commerciale.

UC 7 - Collaborare alla redazione del bilancio aziendale

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Collaborare alla redazione del bilancio aziendale fornendo i dati necessari alla redazione dello stesso.

Abilità:

- Collaborare alla esecuzione delle operazioni di chiusura e di redazione del bilancio nel rispetto delle norme civili e fiscali Redigere un inventario di esercizio; Registrare tutte le scritture di assestamento (ratei, risconti e ammortamenti); Collaborare, se richiesto, alla redazione del bilancio d'esercizio e al calcolo degli indici di bilancio e riclassificazione; Collaborare, se richiesto, alla redazione della nota integrativa.

Conoscenze minime:

- Bilancio CEE IV Direttiva
- Tecniche di elaborazione e redazione del bilancio.
- Natura, funzione e contenuto del bilancio d'esercizio.
- L'inventario e le scritture di assestamento.

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.

Addetto qualificato all'assemblaggio del capo di maglieria – Rimagliatore

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato all'assemblaggio del capo di maglieria – Rimagliatore

- ***Definizione:***
  L'Addetto qualificato all’assemblaggio del capo di maglieria realizza le operazioni relative all’assemblaggio delle diverse componenti di un capo di maglieria, utilizzando la tecnica artigianale del rimaglio e quella del cucito. L’Addetto qualificato all’assemblaggio del capo di maglieria è quindi in grado di leggere i disegni tecnici dei modelli, di attrezzare ed avviare la macchina e di monitorare il processo di lavorazione e di eseguire il controllo della rispondenza rispetto ai parametri definiti.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Tessile, abbigliamento, calzaturiero e sistema moda - Produzione di prodotti di abbigliamento e per la casa

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Tessile, abbigliamento, calzaturiero e sistema moda

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.05.02.06 - Cucitura e rifinitura dei prodotti di abbigliamento e per la casa

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Attrezzaggio della macchina o dell'impianto automatizzato (es. caricamento spoline, infilatura degli aghi, programmazione del punto, ecc.) per il confezionamento di prodotti di abbigliamento/casa
    - Controllo e rimpiazzamento del consumo dei materiale della macchina o dell'impianto automatizzato per la produzione dei prodotti di abbigliamento/casa
    - Cucitura a macchina dei prodotti di abbigliamento/casa selezionando le tipologie dei punti sulla base delle caratteriste del tessuto/pellame/telo maglia e della tipologia di cucitura da realizzare
    - Giuntura per saldatura e incollaggio di tessuti/pellame/telo maglia e parti di componenti dei prodotti di abbigliamento/casa
    - Inserimento etichette taglia e composizione del materiale di prodotti di abbigliamento/casa
    - Occhiellatura e oraltura dei capi
    - Fissaggio del materiale "interfodera" al tessuto/pellame/telo maglia del capo.
    - Ricamo e ornamento del tessuto/pelle/telo maglia a mano, o con macchine da cucire o caricando i dati sugli impianti automatizzati
    - Rifinitura del capo (es. trapuntatura, attaccatura di bottoni o automatici, applicazioni di perline e paillettes, ecc.)

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 6.5.3.2.2 - Maglieristi

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - C.13.92.10 - Confezionamento di biancheria da letto, da tavola e per l'arredamento
  - C.14.11.00 - Confezione di abbigliamento in pelle e similpelle
  - C.14.12.00 - Confezione di camici, divise ed altri indumenti da lavoro
  - C.14.13.10 - Confezione in serie di abbigliamento esterno
  - C.14.14.00 - Confezione di camicie, T-shirt, corsetteria e altra biancheria intima
  - C.14.19.10 - Confezioni varie e accessori per l'abbigliamento
  - C.14.19.29 - Confezioni di abbigliamento sportivo o di altri indumenti particolari
  - C.14.39.00 - Fabbricazione di pullover, cardigan ed altri articoli simili a maglia
  - C.32.99.11 - Fabbricazione di articoli di vestiario ignifughi e protettivi di sicurezza

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'Addetto qualificato all’assemblaggio del capo di maglieria opera generalmente in aziende di produzione di capi di maglieria di “alta qualità”, che utilizzano soprattutto le lavorazioni a “maglia calata”. L’addetto opera a valle delle figure che si occupano della conduzione dei telai e a monte delle figure che si occupano del lavaggio, del finissaggio e del controllo qualitativo del prodotto finito.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia, il mercato del lavoro richiede di solito il possesso di una qualifica o esperienza professionale nel settore.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare le professioni nel settore della produzione dei capi di maglieria
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Approntare materiali, strumentazione e macchinari per la lavorazione della maglieria –rimaglio e cucito
	UC 4 - Assemblare il capo di maglieria mediante la tecnica del rimaglio
	UC 5 - Assemblare il capo di maglieria mediante la tecnica del cucito
Gestire i fattori produttivi	UC 6 - Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – tessile e abbigliamento
	UC 7 - Lavorare in sicurezza - laboratorio maglieria
	UC 8 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

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 le professioni nel settore della produzione dei capi di maglieria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri della prestazione professionale nel settore della produzione dei capi di maglieria.

Abilità:

- Analizzare il settore delle lavorazioni tessili e maglieria, le sue relazioni con altri settori ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano Conoscere e comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore di riferimento e le sue relazioni con altri settori in una logica di filiera. Conoscere e comprendere i principali processi produttivi che caratterizzano il settore in esame, nonché gli ambiti di intervento e le attività di riferimento delle diverse professionalità ivi operanti. Saper situare la propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo in oggetto. Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore di riferimento
- Definire le condizioni della propria prestazione professionale 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.

Conoscenze minime:

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Le figure professionali del settore delle lavorazioni tessili e della maglieria.
- Caratteristiche e peculiarità del settore delle lavorazioni tessili (processi produttivi, prodotti, tecnologia, materiali e proprietà) e sue principali tendenze evolutive.

UC 3 - Approntare materiali, strumentazione e macchinari per la lavorazione della maglieria –rimaglio e cucito

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Prendere in carico le risorse necessarie alla produzione del manufatto di maglieria, verificandone la conformità alle disposizioni recepite ed eseguire le operazioni preliminari alla lavorazione.

Abilità:

- Realizzare operazioni preliminari al processo di produzione. Selezionare fibre e filati in base alle specifiche tecniche di produzione. Prendere in carico la macchina ed attrezzarla, verificarne il funzionamento, segnalare eventuali anomalie.
- Essere in grado di leggere ed interpretare un disegno tecnico nella sua complessità e nei suoi particolari. Riconoscere il significato di rappresentazioni grafiche redatte secondo i principi standard del disegno tecnico. Leggere ed interpretare il disegno tecnico. Reperire le necessarie indicazioni per realizzare quanto richiesto in produzione.

Conoscenze minime:

- Meccanismi, parametri di funzionamento e impostazioni delle principali macchine per la tessitura per il rimaglio e il cucito.
- Tipologia di filati e trattamenti di colore del filo.
- Classificazione delle fibre tessili e principali caratteristiche tecniche/merceologiche.
- Sistemi di misura.
- Convenzioni grafiche relative ai diversi campi applicativi.
- Fondamenti del disegno tecnico relativo al settore tessile.

UC 4 - Assemblare il capo di maglieria mediante la tecnica del rimaglio

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare le operazioni necessarie per l'assemblaggio dei pezzi componenti il modello del capo in maglia calata mediante la tecnica del rimaglio.

Abilità:

- Realizzare operazioni di rammaglio Leggere e interpretare il disegno. Impostare i parametri e i comandi in relazione alle lavorazioni da eseguire e alla tipologia di macchina rammagliatrice utilizzata. Procedere al rammaglio, impostando i teli da assemblare sugli aghi della macchina rammagliatrice. Avvalersi dei documenti tecnici di supporto e dei dati macchina. Eseguire il controllo della rispondenza rispetto ai parametri definiti.

Conoscenze minime:

- Modalità di verifica e controllo rispondenza rispetto ai parametri definiti.
- Modalità di scelta dei fili per il rammaglio.
- Macchine da rammaglio: classificazione, caratteristiche e funzionamento.
- Tecniche e lavorazioni di rammaglio.
- Tecniche e modalità di lettura ed interpretazione del disegno.
- Procedure di realizzazione di modelli a partire dai cartamodelli.

UC 5 - Assemblare il capo di maglieria mediante la tecnica del cucito

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare le operazioni necessarie per l'assemblaggio dei pezzi componenti il modello del capo in maglia rettilinea mediante la tecnica del cucito.

Abilità:

- Realizzare operazioni di cucito Leggere e interpretare il disegno. Impostare i parametri e i comandi in relazione alle lavorazioni da eseguire e alla tipologia di macchina cucitrice piana utilizzata. Procedere alla cucitura. Eseguire il controllo della rispondenza rispetto ai parametri definiti.

Conoscenze minime:

- Modalità di verifica e controllo rispondenza rispetto ai parametri definiti.
- Tecniche e lavorazioni di cucito.
- Modalità di scelta dei fili per il cucito.
- Macchine da cucito: classificazione, caratteristiche e funzionamento.
- Tecniche e modalità di lettura ed interpretazione del disegno.
- Procedure di realizzazione di modelli a partire dai cartamodelli.

UC 6 - Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – tessile e abbigliamento

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Coordinarsi con altre risorse professionali interne ed esterne, coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione dell'attività in oggetto.

Abilità:

- Coordinarsi con le altre risorse professionali sul luogo di lavoro Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro. Interagire con il proprio responsabile e con le altre figure di riferimento presenti sul luogo di lavoro in modo da agevolare lo scambio di informazioni. Coordinare il proprio lavoro con quello delle altre risorse professionali presenti e favorire, in caso di controversie di vario genere, il superamento delle stesse e la prosecuzione delle attività.

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 7 - Lavorare in sicurezza - laboratorio maglieria

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 stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale. Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico. 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 in

UC 8 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore e la conformità alle procedure di qualità interne all'azienda.

Abilità:

- Valutare la qualità dei manufatti prodotti Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda. Controllare il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore. Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento

Conoscenze minime:

- Modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto.
- Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo.

Addetto qualificato alle colture vegetali e arboree

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato alle colture vegetali e arboree

- ***Definizione:***
  L'addetto qualificato alle colture vegetali e arboree è colui che opera nel processo di produzione di coltivazioni frutticole, orticole, cerealicole, erbacee o di piante officinali, occupandosi di tutte le attività di un ciclo di coltivazione -dalla preparazione del terreno alla raccolta dei prodotti -nel rispetto dei requisiti in materia di ambiente, sanità pubblica e salute delle piante.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Agricoltura, silvicoltura e pesca - Coltivazioni agricole, florovivaistiche, forestali e costruzione/manutenzione di parchi e giardini

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Agricoltura, silvicoltura e pesca

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.01.01.03 - Lavorazioni del terreno per le coltivazioni agricole

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Scelta dei macchinari/attrezzature in base al tipo di lavorazione del terreno da eseguire
    - Esecuzione della operazioni di manutenzione di macchinari e attrezzature per la lavorazione del terreno
    - Realizzazione delle lavorazioni di messa a coltura per i terreni mai coltivati (es. estirpazione con apripista, spietramento, spianamento, dissodamento, ecc.)
    - Realizzazione delle lavorazioni principali per la semina, il trapianto e la piantagione di specie erbacee, orticole e legnose (es. sterro, rinnovo, aratura, fresatura, vangatura, ecc.)
    - Realizzazione delle operazioni per l'interramento di ammendanti e concimi
    - Realizzazione delle lavorazioni complementari di preparazione del suolo alla semina (es. estirpatura, erpicatura, rullatura, livellatura, ecc.)
    - Realizzazione delle lavorazioni di coltivazione successive alla semina (es. sarchiatura, zappatura, rincalzatura, ecc.)
    - Esecuzione delle operazioni di falsa semina
    - Esecuzione delle operazioni di solarizzazione

  - ADA.01.01.04 - Lavori per la semina e/o il trapianto e/o la piantagione in pieno campo e in serra

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Individuazione del periodo più idoneo per la semina, il trapianto e/o la piantagione delle diverse specie vegetali
    - Esecuzione delle operazioni per la selezione del materiale vegetale da seminare e/o

piantare
    - Controllo della germinazione ed accrescimento delle specie orticole
    - Realizzazione della semina a dimora delle diverse specie vegetali in pieno campo e in serra
    - Realizzazione di semenzai e/o piantonai
    - Realizzazione di trapianti per la messa a dimora di piante (es. orticole, erbacee, legnose, ecc.) in pieno campo e in serra
    - Esecuzione della operazioni di manutenzione di macchinari e attrezzature per la semina e la piantagione

- ADA.01.01.05 - Lavori per il governo dello sviluppo delle piante (innesto e potatura) in pieno campo e in serra

  Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Individuazione del periodo per la realizzazione degli innesti
    - Scelta del tipo di innesto da eseguire (quando non confligente con normativa vivaistica e sanitaria)
    - Esecuzione delle operazioni di innesto (es. modifica della pianta porta innesto, inserimento della marza, ecc.)
    - Esecuzione dell'innesto erbaceo per le specie orticole
    - Esecuzione delle operazioni di manutenzione delle attrezzature per gli innesti
    - Selezione dei rami e delle branche delle piante legnose in base al tipo di potatura da eseguire
    - Esecuzione delle operazioni di taglio per la potatura di piante legnose
    - Esecuzione delle operazioni per la potatura di piante erbacee (es. scacchiatura, cimatura, ecc.)
    - Esecuzione delle operazioni accessorie alla potatura (es. applicazione sostegni, legatura rami, ecc.)
    - Esecuzione delle operazioni per la raccolta dei residui vegetali eliminati con la potatura
    - Individuazione del periodo per la realizzazione delle potature
    - Esecuzione delle operazioni di manutenzione delle attrezzature per le potature

- ADA.01.01.06 - Lavori di cura colturale agricola in pieno campo e in serra

  Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Monitoraggio della crescita delle piante
    - Monitoraggio dello stato nutrizionale della coltura tramite diagnostica fogliare
    - Esecuzione delle operazioni di trattamento per la prevenzione e la cura dei parassiti delle piante
    - Esecuzione delle operazioni per la concimazione delle piante
    - Esecuzione della operazioni di manutenzione di impianti, macchine e attrezzature
    - Controllo biologico e integrato dei parassiti
    - Controllo delle infestanti
    - Esecuzione delle operazioni per il drenaggio e l'irrigazione delle piante

- ADA.01.01.07 - Raccolta e prima lavorazione dei prodotti di piante erbacee, orticole e legnose

  Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Monitoraggio del grado di maturazione di piante e frutti
    - Esecuzione della raccolta (manuale e meccanizzata) dei prodotti
    - Esecuzione delle operazioni di manutenzione di macchinari e attrezzature per la raccolta di piante da semina e/o da frutto

    - Esecuzione della prima lavorazione dei prodotti raccolti (es. pulitura, vagliatura, essiccazione, ecc.)
    - Esecuzione delle operazioni di post-raccolta (es. pre-refrigerazione, pre-stoccaggio, ecc.)
    - Conservazione dei prodotti
    - Valutazione della qualità dei prodotti
    - Esecuzione e controllo della refrigerazione e dello stoccaggio

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 6.4.1.1.0 - Agricoltori e operai agricoli specializzati di colture in pieno campo

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - A.01.11.00 - Coltivazione di cereali (escluso il riso), legumi da granella e semi oleosi
  - A.01.11.10 - Coltivazione di cereali (escluso il riso)
  - A.01.11.20 - Coltivazione di semi oleosi
  - A.01.11.30 - Coltivazione di legumi da granella
  - A.01.11.40 - Coltivazioni miste di cereali, legumi da granella e semi oleosi
  - A.01.12.00 - Coltivazione di riso
  - A.01.13.00 - Coltivazione di ortaggi e meloni, radici e tuberi
  - A.01.13.20 - Coltivazione di ortaggi (inclusi i meloni) in foglia, a fusto, a frutto, in radici, bulbi e tuberi in colture protette (escluse barbabietola da zucchero e patate)
  - A.01.13.30 - Coltivazione di barbabietola da zucchero
  - A.01.13.40 - Coltivazione di patate
  - A.01.14.00 - Coltivazione di canna da zucchero
  - A.01.15.00 - Coltivazione di tabacco
  - A.01.19.90 - Coltivazione di piante da foraggio e di altre colture non permanenti
  - A.01.21.00 - Coltivazione di uva
  - A.01.22.00 - Coltivazione di frutta di origine tropicale e subtropicale
  - A.01.23.00 - Coltivazione di agrumi
  - A.01.24.00 - Coltivazione di pomacee e frutta a nocciolo
  - A.01.25.00 - Coltivazione di altri alberi da frutta, frutti di bosco e frutta in guscio
  - A.01.26.00 - Coltivazione di frutti oleosi
  - A.01.27.00 - Coltivazione di piante per la produzione di bevande
  - A.01.28.00 - Coltivazione di spezie, piante aromatiche e farmaceutiche
  - A.01.29.00 - Coltivazione di altre colture permanenti (inclusi alberi di Natale)
  - A.01.30.00 - Riproduzione delle piante
  - A.01.61.00 - Attività di supporto alla produzione vegetale
  - M.74.90.11 - Consulenza agraria fornita da agronomi
  - M.74.90.12 - Consulenza agraria fornita da agrotecnici e periti agrari

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'addetto qualificato alle colture vegetali e arboree opera in organizzazioni produttive agricole occupandosi delle le attività strettamente connesse alla gestione del ciclo di coltivazione (dalla preparazione del terreno alla raccolta dei prodotti). Egli deve comunque relazionarsi con un tecnico responsabile (agronomo; perito agrario, imprenditore agricolo) e può essere coadiuvato nel proprio operato da braccianti generici. Il lavoro si svolge soprattutto all'aperto ed è organizzato in funzione del ritmo delle stagioni.

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

L’esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. E’ invece sempre necessario il possesso di un patentino per l'acquisto e l'utilizzo di prodotti fitosanitari.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di addetto qualificato alle colture vegetali e arboree
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Preparare il terreno, seminare ed impiantare
	UC 4 - Gestire il ciclo di coltivazione
	UC 5 - Raccogliere e stoccare i prodotti – colture vegetali
	UC 6 - Utilizzare, impianti, macchine e attrezzature impiegate nel ciclo produttivo della coltivazione
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Gestire i collaboratori assegnati e coordinarsi con le altre risorse impiegate nell'organizzazione - agricoltura
	UC 8 - Operare nel rispetto dell'ambiente - Agricoltura
	UC 9 - Lavorare in sicurezza – Agricoltura
	UC 10 - Valutare la qualità del processo produttivo di coltivazione

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 alle colture vegetali e arboree

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato alle colture vegetali e arboree.

Abilità:

- CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI ADDETTO QUALIFICATO ALLE COLTURE VEGETALI E ARBOREE Conoscere e comprendere le caratteristiche, le peculiarità e la normativa del settore agricolo. Analizzare e comprendere il settore delle colture agricole, le sue caratteristiche e le relazioni con altri settori o aree contigue (p.e., settore zootecnico), al fine di operarvi in modo coerente e conforme alle caratteristiche, alla normativa ed agli orientamenti del mercato.
- DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI ADDETTO QUALIFICATO ALLE COLTURE VEGETALI E ARBOREE 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.

Conoscenze minime:

- Piano di Sviluppo Rurale della Regione Umbria.
- Principali leggi nazionali e regionali del settore agricolo.
- Problemi ambientali del territorio di riferimento.
- Principali aree produttive regionali: prodotti sementieri; ortofrutta; agricoltura biologica; olivo e olio; produzioni erbacee; vitivinicoltura; vivaismo; ecc.
- Tipologie e caratteristiche del settore agricolo regionale.
- Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di addetto qualificato alle colture vegetali e arboree in forma di impresa.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.

UC 3 - Preparare il terreno, seminare ed impiantare

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Individuare ed effettuare i trattamenti necessari alla preparazione del terreno sulla base delle caratteristiche dello stesso e della tipologia di prodotto da coltivare. Applicare tecniche di messa a dimora e seminare in campo o in ambiente protetto secon

Abilità:

- PREPARARE IL TERRENO ALLA COLTIVAZIONE Conoscere e utilizzare tecniche di concimazione, aratura, disinfezione, ecc. per la preparazione del terreno sulla base delle caratteristiche agronomiche del terreno stesso e del del prodotto da coltivare.
- SEMINARE IN CAMPO O IN AMBIENTE PROTETTO Conoscere ed applicare le tecniche di semina in campo o in ambiente protetto. Selezionare i semi, effettuare eventuali trattamenti antiparassitari sul seme, determinare i quantitativi di semi sulla base della produzione programmata ed individuare tempi e condizioni meteorologiche ideali per l'operazione di semina.
- IMPIANTARE Conoscere e utilizzare tecniche di messa a dimora di piante da frutto (scelta del sesto di impianto e portainnesto, legatura) o di altre piante orticole.

Conoscenze minime:

- Tecniche di semina.
- Tecniche di messa a dimora.
- Tecniche di innesto.
- Tecniche di lavorazione e preparazione dei terreni (concimazione, dissodamento, disinfezione, ecc.)
- Nozioni di climatologia, geologia, pedologia e morfologia del terreno.
- Elementi di agronomia.
- Il ciclo vegetativo delle piante.
- Principali sistemi di produzione agricola: agricoltura tradizionale, integrata, biologica.
- Specie e varietà colturali e loro caratteristiche (principali colture vegetali: orticole, cerealicole, erbacee, officinali; principali colture arboree: frutticole, viticole, olivicole).

UC 4 - Gestire il ciclo di coltivazione

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Applicare le proprie conoscenze relative al ciclo di coltivazione di piante da semina e da frutto al fine di garantire una buona qualità del prodotto avendo cura del territorio e degli impatti ambientali.

Abilità:

- EFFETTUARE INTERVENTI ORDINARI DI CONCIMAZIONE, IRRIGAZIONE, DRENAGGIO Effettuare interventi di concimazione sulla base della varietà delle piante, delle condizioni del suolo e delle condizioni climatiche. Applicare tecniche di pratiche irrigue e di sistemazioni idrauliche.
- APPLICARE TRATTAMENTI DI PREVENZIONE E DI CURA TRADIZIONALI E/O BIOLOGICI Conoscere ed utilizzare tecniche di trattamento tradizionali, biologiche e integrate per la prevenzione delle principali patologie dei vegetali e delle piante in coltura. Diagnosticare tempestivamente le malattie e la presenza di parassiti ed effettuare trattamenti curativi, anche sulla base delle indicazioni di un tecnico responsabile (p.e. agronomo, perito agrario, ecc.), avendo cura di utilizzare correttamente le attrezzature, specie quelle deputate all'utilizzo di prodotti fitosanitari e/o diserbanti.
- APPLICARE TECNICHE DI POTATURA E DI REGOLAZIONE DI CARICA DELLA FRUTTA Eseguire la potatura secondo i metodi prescelti dal piano colturale aziendale e nel giusto periodo stagionale; realizzare lo sfoltimento della vegetazione e dei frutti per regolarne la carica sulla scorta della produzione programmata.

Conoscenze minime:

- Normativa comunitaria, nazionale e regionale che regolamenta la produzione e la certificazione biologica.
- Gestione della fauna e della flora microbica (principali parassiti; gestione antiparassitari; fitosanitario; tecniche di lotta biologica e integrata).
- Elementi di base di impianti irrigui, di ricerca, provvista e utilizzazione delle acque a scopo agricolo.
- Tecniche di potatura
- Tecniche di irrigazione e di concimazione.

UC 5 - Raccogliere e stoccare i prodotti – colture vegetali

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Raccogliere i vegetali o i frutti dopo la valutazione del raggiunto livello di maturazione. Applicare tecniche di stoccaggio e conservazione dei prodotti destinati alla vendita rispettando la normativa vigente

Abilità:

- VALUTARE IL GRADO DI MATURAZIONE DEL PRODOTTO Riconoscere e valutare il grado di maturazione delle coltivazioni sulla base delle caratteristiche fisiche organolettiche delle stesse.
- EFFETTUARE OPERAZIONI DI RACCOLTA Eseguire con l'utilizzo di specifiche attrezzature, tutte le lavorazioni preparatorie alla raccolta, valutare, anche seguendo indicazioni di un tecnico responsabile, le ideali condizioni meteorologiche per la definizione della tempistica della raccolta. Effettuare, coordinando o coordinandosi con altre risorse la raccolta del prodotto.
- EFFETTUARE OPERAZIONI DI STOCCAGGIO E CONSERVAZIONE Conoscere ed applicare le tecniche e la normativa di stoccaggio e conservazione dei prodotti raccolti. Applicare ai prodotti destinati alla vendita opportuni dispositivi di protezione e identificazione.

Conoscenze minime:

- Dispositivi di protezione e identificazione dei prodotti destinati alla vendita.
- Tecniche di raccolta dei prodotti vegetali e frutticoli.
- Tecniche di stoccaggio e conservazione dei prodotti vegetali e frutticoli.

UC 6 - Utilizzare, impianti, macchine e attrezzature impiegate nel ciclo produttivo della coltivazione

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Conoscere e utilizzare impianti, macchine e attrezzature per la coltivazione e la raccolta dei vegetali e delle piante da frutto, diagnosticare i problemi sulle stesse ed effettuare piccole riparazioni.

Abilità:

- CONOSCERE E UTILIZZARE IMPIANTI, MACCHINE E STRUMENTI PER LA COLTIVAZIONE E LA RACCOLTA Conoscere e utilizzare impianti, macchine strumenti ed attrezzature.
- CONTROLLARE IL FUNZIONAMENTO ED EFFETTUARE PICCOLE RIPARAZIONI SU IMPIANTI, MACCHINE E STRUMENTI UTILIZZATI NELLA COLTIVAZIONE Controllare il funzionamento di impianti, macchine, strumenti ed attrezzature presenti, segnalando ai responsabili eventuali anomalie riscontrate. Effettuare manutenzione ordinaria e piccole riparazioni di impianti ed attrezzature, segnalare ai responsabili la necessità di attrezzature da acquistare, avendo cura di rispettare le norme di sicurezza previste per il settore e le procedure di funzionamento specifiche di ogni tipologia di impianto.

Conoscenze minime:

- Tipologia di attrezzatura deputata all'utilizzo di prodotti fitosanitari e/o diserbanti.
- Tipologie e funzionamento di impianti fissi o mobili per il trattamento termico (essiccatura), per il condizionamento dei prodotti raccolti (lavaggio o timbratura), per l'imballaggio o per la refrigerazione.
- Tipologie e funzionamento d'impianti per la gestione dei liquidi in pressione (impianti d'irrigazione e fertirrigazione, impianti di trattamento delle materie derivate, impianto di depurazione dei reflui aziendali, ecc.).
- Tipologie e funzionamento di impianti, macchine strumenti ed attrezzature per la coltivazione e la raccolta (p.e. trattrici agricole e attrezzi agricoli -portati, trainati, semi-portati e fissi; mietitrebbiatrici, cava bietole, cava patate, cava aglio o c
- Elementi di idraulica.
- Elementi di meccanica.

UC 7 - Gestire i collaboratori assegnati e coordinarsi con le altre risorse impiegate nell'organizzazione - agricoltura

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Sovrintendere al lavoro delle risorse assegnate e coordinarsi con i propri colleghi.

Abilità:

- GESTIRE I COLLABORATORI ASSEGNATI E COORDINARSI CON LE ALTRE RISORSE PROFESSIONALI OPERATIVE NELL'ORGANIZZAZIONE AGRICOLA NELL'AMBITO DELLE OPERAZIONI DEL PROCESSO PRODUTTIVO Impartire direttive ed assegnare mansioni operative ai propri collaboratori (ad es., braccianti generici, risorse impiegate a tempo determinato, ecc.). Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati. Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro. Interagire e coordinarsi le altre risorse impiegate nell'organizzazione (ad es., tecnici responsabili, agronomi, altri addetti qualificati, ecc.) nell'ambito delle attività svolte.

Conoscenze minime:

- Concetti di autonomia, responsabilità, delega, coordinamento, controllo, motivazione, valutazione delle prestazioni.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.
- 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 - Operare nel rispetto dell'ambiente - Agricoltura

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Eseguire le operazioni ordinarie e straordinarie del ciclo produttivo in conformità alla normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di ambiente, sanità pubblica, salute delle piante e degli animali, benessere degli animali e sicurezza sul lav

Abilità:

- CONOSCERE ED APPLICARE LA NORMATIVA COMUNITARIA, NAZIONALE E REGIONALE IN MATERIA DI AMBIENTE, SANITÀ PUBBLICA, SALUTE DELLE PIANTE E DEGLI ANIMALI, BENESSERE DEGLI ANIMALI Conoscere ed applicare la normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di ambiente, sanità pubblica, salute delle piante e degli animali, benessere degli animali durante le operazioni ordinarie e straordinarie del ciclo produttivo.

Conoscenze minime:

- Principali requisiti prescritti dalla normativa comunitaria, normativa nazionale e regionale di recepimento relativa alle seguenti materie (criteri di gestione obbligatori a norma degli allegati 3 e 4 del Reg. (CE) 1782/03)
- Pacchetto igiene di cui al reg. CE 852 - 853 -854/2004 (sulla sicurezza alimentare)

UC 9 - Lavorare in sicurezza – Agricoltura

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (Agricoltura)

Abilità:

- PREVENIRE E RIDURRE IL RISCHIO PROFESSIONALE, AMBIENTALE E DEL BENEFICIARIO NEL SETTORE AGRICOLTURA Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale. Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico. 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 in

UC 10 - Valutare la qualità del processo produttivo di coltivazione

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Controllare e valutare la qualità del ciclo di coltivazione del prodotto e definire eventuali interventi di miglioramento.

Abilità:

- VALUTARE LA QUALITÀ DEL CICLO DI COLTIVAZIONE, CONTROLLANDO LA CORRETTA APPLICAZIONE DELLA NORMATIVA VIGENTE ED IL RISPETTO DI PARAMETRI MINIMI DI EFFICIENZA ED EFFICACIA Controllare il rispetto dei requisiti richiesti dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di ambiente, sanità pubblica, salute delle piante e sicurezza sul lavoro. Controllare il rispetto di parametri minimi di efficienza ed efficacia del processo produttivo (p.e. grado produttività sulla base delle risorse impiegate). Individuare criticità e definire interventi di miglioramento.

Conoscenze minime:

- Principali parametri di efficacia ed efficienza di un processo produttivo.
- Aspetti di gestione della qualità di un processo produttivo.
- Modalità di valutazione della qualità di un processo produttivo.

Addetto qualificato alle lavorazioni edili – carpentiere

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato alle lavorazioni edili – carpentiere

- ***Definizione:***

  Il Carpentiere edile partecipa alla realizzazione di opere in muratura di natura strutturale ed architettonica su fabbricati nuovi ed esistenti, occupandosi della costruzione delle strutture necessarie alla realizzazione di elementi portanti in cemento armato (casseforme e ferri di armatura), al getto del materiale ed al disarmo delle strutture, in conformità con quanto stabilito dalla documentazione tecnica o dalle direttive dei propri superiori, nel rispetto della tempistica definita nel piano di lavoro in vigore.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Edilizia - Costruzione di edifici e di opere di ingegneria civile/industriale
  Edilizia - Costruzione di edifici e di opere di ingegneria civile/industriale
  Edilizia - Costruzione di edifici e di opere di ingegneria civile/industriale

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

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.09.01.07 - Realizzazione di opere provvisionali

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Verifica dell'efficienza dei componenti
    - Montaggio delle opere provvisionali
    - Smontaggio/disallestimento delle opere provvisionali
    - Controlli periodici di adattamento e mantenimento dei requisiti di sicurezza e del corretto stato di manutenzione dell'opera provvisionale

  - ADA.09.01.14 - Realizzazione di opere in calcestruzzo armato

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Tracciamento dell'opera secondo elaborato grafico
    - Realizzazione armature in acciaio
    - Realizzazione di casseformi
    - Disarmo
    - Esecuzione gettata e vibrazione
    - Preparazione di calcestruzzo
    - Manutenzione di macchinari/attrezzature per la preparazione di materiali
    - Controllo e monitoraggio della gettata
    - Esecuzione di operazioni di consolidamento strutturale

    - Verifica strutturale di opere in calcestruzzo armato

- ADA.09.01.11 - Realizzazione di carpenteria per cemento armato

  Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Tracciamento dell'opera
    - Realizzazione armature in acciaio per carpenteria in cemento armato
    - Realizzazione di casseformi per carpenteria in cemento armato
    - Disarmo strutture di cemento armato
    - Realizzazione della gettata e vibrazione
    - Preparazione di calcestruzzo per la gettata
    - Controllo e monitoraggio delle diverse fasi della gettata
    - Manutenzione di macchinari/attrezzature per la preparazione di materiali cementizi
    - Esecuzione di operazioni di consolidamento strutturale di opere in cemento armato
    - Verifica strutturale

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 6.1.2.3.0 - Carpentieri e falegnami edili

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - F.41.10.00 - Sviluppo di progetti immobiliari senza costruzione
  - F.41.20.00 - Costruzione di edifici residenziali e non residenziali
  - F.42.21.00 - Costruzione di opere di pubblica utilità per il trasporto di fluidi
  - F.42.91.00 - Costruzione di opere idrauliche
  - F.42.99.01 - Lottizzazione dei terreni connessa con l'urbanizzazione
  - F.42.99.09 - Altre attività di costruzione di altre opere di ingegneria civile nca
  - F.43.39.09 - Altri lavori di completamento e di finitura degli edifici nca
  - F.42.13.00 - Costruzione di ponti e gallerie
  - F.43.11.00 - Demolizione
  - F.43.12.00 - Preparazione del cantiere edile e sistemazione del terreno
  - F.43.13.00 - Trivellazioni e perforazioni
  - F.43.99.02 - Noleggio di gru ed altre attrezzature con operatore per la costruzione o la demolizione
  - F.42.12.00 - Costruzione di linee ferroviarie e metropolitane
  - F.43.99.09 - Altre attività di lavori specializzati di costruzione nca

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  Il carpentiere edile opera all’interno di un gruppo di lavoro in locali privati/pubblici ad uso abitativo e non o in cantieri edili, sia in forma dipendente sia autonoma e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Gli orari di lavoro prevedono generalmente un impegno diurno, tuttavia in caso di particolari esigenze organizzative è possibile prevedere un prolungamento delle attività in orari notturni; inoltre, poiché il lavoro si svolge per lo più all'esterno, si riscontrano picchi di produttività nei periodi caratterizzati da condizioni climatiche favorevoli.
  Il carpentiere edile può operare in contesti lavorativi caratterizzati da diversi livelli di autonomia organizzativa, in particolare:
  come lavoratore dipendente all'interno di imprese edili di medie e grandi dimensioni si occupa, su richiesta del proprio caposquadra e nel rispetto di scadenze prestabilite, della costruzione di strutture portanti in calcestruzzo armato; nell'esecuzione del proprio lavoro è generalmente

supportato da aiutanti non qualificati -ai quali, a sua volta, impartisce direttive-e si coordina con le altre risorse professionali qualificate presenti sul cantiere (muratori, idraulici, elettricisti, carpentieri, serramentisti; etc.);

come imprenditore definisce la strategia della propria impresa, progetta interventi edili ovvero affida la progettazione a professionisti abilitati, programma le attività, quantifica le risorse necessarie all'esecuzione dei lavori (materiali, strumenti, attrezzature), determina il fabbisogno di manodopera e, ove necessario, affida l'esecuzione di fasi o parti del lavoro a risorse/ditte specializzate.

Prescindendo dalle disposizioni organizzative in vigore nell'impresa, l'autonomia operativa e decisionale del carpentiere edile è comunque limitata, in quanto il suo ambito precipuo di lavoro (costruzione di strutture fondanti) è rigidamente vincolato dalla normativa vigente in materia, nonché dastringenti prescrizioni in merito alle tecniche costruttive e le procedure di lavoro.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di specifica abilitazione.
  L’esercizio dell’attività di costruzione e manutenzione di opere murarie in forma di impresa richiede la preliminare iscrizione all'Albo Artigiani-CCIAA.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare le professioni artigiane del settore edile
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Allestire il cantiere
	UC 4 - Allestire le opere provvisionali
	UC 5 - Realizzare opere murarie in cemento armato – Cassero, armatura e disarmo
	UC 6 - Realizzare opere murarie in cemento armato - Getto
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – edilizia e meccanica
	UC 8 - Manutenere e curare le attrezzature, gli strumenti ed il proprio spazio di lavoro in cantiere
	UC 9 - Lavorare in sicurezza in cantiere
	UC 10 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

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 le professioni artigiane del settore edile

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e di contesto nonché le tendenze evolutive propri delle professioni del settore edile

Abilità:

- DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE NEL SETTORE EDILE 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 all'Albo Artigiani-CCIAA.
- CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DEL SETTORE CON RIFERIMENTO AL SISTEMA IN CUI È PRESTATA L'ATTIVITÀ PROFESSIONALE Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore edile ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano. Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nell'edilizia (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), nonché i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti.

Conoscenze minime:

- Il processo di costruzione di un opera edile: fasi, processi ed attori.
- Il concetto di “esecuzione a regola d'arte” e sue applicazioni in edilizia.
- Le figure professionali dell'edilizia: ruoli, attività e responsabilità.

UC 3 - Allestire il cantiere

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Collaborare all'implementazione il lay-out delle aree di lavoro definito dal responsabile di cantiere sulla scorta delle caratteristiche dell'area di ubicazione dell'opera e delle sue dimensioni; dell'organizzazione del lavoro adottata, del programma dei lavori e relative procedure esecutive e del piano di sicurezza e coordinamento (PSC).

Abilità:

- REALIZZARE LE OPERAZIONI PRELIMINARI ALLO SCAVO, TRACCIANDO IL TERRENO Definire con precisione i confini dell'opera da realizzare, delimitando l'area di scavo per mezzo dell'attrezzatura in dotazione. Consentire il proseguimento del lavoro proprio e dei colleghi, riportando sul terreno tutte le informazioni utili a tal fine, secondo le modalità del caso e le convenzioni in vigore (quota ± 0.00 ed altre quote, posizione pozzetti e tubature, etc.).
- PARTECIPARE ALLE OPERAZIONI DI ALLESTIMENTO DEL CANTIERE Comprendere le indicazioni contenute nello schema planimetrico del cantiere in merito alla localizzazione delle varie aree di interesse (vie di accesso e viabilità interna -pedonale e carrabile-, baraccamenti, depositi materiali, aree di scavo, postazioni fisse di lavoro, etc.). Consentire una facile localizzazione delle aree di interesse mediante l'impiego di recinzioni e di segnaletica adeguata.

Conoscenze minime:

- Il lay-out di cantiere: tipologie di recinzioni e delimitazioni; postazioni di lavoro fisse; depositi; impianti a rete; servizi logistici; viabilità nei cantieri.
- Metodi, strumenti ed attrezzature per il tracciamento di un'opera edile su terreno e sul piano di posa.
- Elementi di disegno tecnico per l'edilizia: principi e le regole generali per la schematizzazione delle rappresentazioni e la documentazione tecnica; metodi di rappresentazione e di realizzazione; planimetrie, piante,prospetti e sezioni; disegni esecutivi
- Metodi e strumenti per il controllo della verticalità ed orizzontalità delle superfici: caratteristiche e modalità di utilizzo di livelle, bolle e filo a piombo.
- Caratteristiche e modalità di funzionamento/utilizzo delle più diffuse macchine da cantiere.
- Caratteristiche e modalità di utilizzo di strumenti ed attrezzature dell'edilizia.

UC 4 - Allestire le opere provvisionali

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Allestire le strutture di servizio necessarie a consentire di lavorare in sicurezza nella costruzione, manutenzione e recupero di opere edilizie.

Abilità:

- PREDISPORRE A REGOLA D'ARTE E CON L'IMPIEGO DI MATERIALI IDONEI LE OPERE PROVVISIONALI NECESSARIE ALLA REALIZZAZIONE DI LAVORI IN QUOTA Conoscere ed applicare la modalità di montaggio/smontaggio/trasformazione di un ponteggio a regola d'arte. Conoscere e saper scegliere il tipo di opera provvisionale più indicato alle caratteristiche dell'attività/struttura che si andrà a realizzare e dell'edificio ove si interverrà. Verificare man mano che la struttura si eleva la distanza tra ponteggio ed edificio, la verticalità dei montanti, l'orizzontalità dei correnti e dei traversi, l'adeguatezza degli ancoraggi. Evitare la salita e discesa lungo i montanti del ponteggio, predisponendo idonei sistemi per l'accesso ai piani di lavoro. Evitare la caduta accidentale di materiali, installando adeguate protezioni lungo la facciata esterna. Verificare che l'opera provvisionale realizzata si conservi in efficienza per la durata del lavoro. Verificare che i sistemi di sollevamento siano muniti del dispositivo che impedisca la discesa libera del carico.

Conoscenze minime:

- Tipologia, caratteristiche e modalità montaggio/smontaggio/trasformazione di opere provvisionali: ponteggi a tubi e giunti; ponteggi a telai prefabbricati; ponteggi a montanti e traversi prefabbricati.
- Ancoraggi: tipologie e tecniche.

UC 5 - Realizzare opere murarie in cemento armato – Cassero, armatura e disarmo

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare le operazioni connesse alla creazione delle casseforme e le armature ed al disarmo delle prime in seguito alla maturazione del calcestruzzo.

Abilità:

- REALIZZARE LE OPERAZIONI PRELIMINARI ALLA COSTRUZIONE DEI CASSEFORME ED ARMATURE Conoscere ed applicare la modalità di costruzione di manufatti cemento armato a regola d'arte. Determinare la sequenza temporale di operazioni da effettuare per realizzare il lavoro assegnato. Determinare la forma e la dimensione degli elementi da assemblare per costruire le casseforme (pannelli, tavole, elementi modulari, etc.) e le armature (barre, reti, etc.).
- APPLICARE IL PIANO DI ARMATURA PER LA REALIZZAZIONE DI STRUTTURE IN CEMENTO ARMATO Scegliere elementi adeguati alla realizzazione del proprio incarico e modellarli secondo le proprie esigenze sino ad ottenere il risultato voluto. Verificare l'adeguatezza delle casseforme costruite rispetto a quanto indicato nel progetto, controllandone gli allineamenti, le dimensioni ed i livelli. Individuare gli spazi ove collocare le armature, posizionarle (avvalendosi, se necessario del supporto del gruista per il sollevamento dei pezzi più pesanti) e fissarle.
- LIBERARE LE STRUTTURE IN CEMENTO ARMATO DAGLI STAMPI Rispettare i tempi di maturazione del cemento armato, tenendo conto anche di eventuali contrattempi che potrebbero averne rallentato la presa. Verificare, una volta tolti gli stampi, la planarità del cemento e la finitura delle superfici. Attuare le procedure in vigore per il recupero dei materiali delle casseforme.

Conoscenze minime:

- Lavorare il legno: taglio ed assemblaggio.
- Lavorare il ferro: principi di taglio, piegatura e saldatura.
- Tipologie, caratteristiche e modalità di costruzione delle casseforme per la realizzazione di murature, solai, colonne, scale.
- Tipologie, caratteristiche e modalità di costruzione delle armature per la realizzazione di murature, solai, colonne, scale.
- Elementi di geometria, calcolo di massa e volume.

UC 6 - Realizzare opere murarie in cemento armato - Getto

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare il getto del calcestruzzo all'interno dei casseri.

Abilità:

- REALIZZARE LE OPERAZIONI PRELIMINARI AL GETTO DEL CALCESTRUZZO NELLE CASSEFORME Conoscere e saper applicare la modalità di costruzione di manufatti cemento armato a regola d'arte. Determinare la sequenza temporale di operazioni da effettuare per realizzare il lavoro assegnato. Determinare la qualità ed il quantitativo di calcestruzzo necessario alla realizzazione dell'opera e prepararlo.
- ADOTTARE LE MISURE PREVENTIVE MIRATE AD IMPEDIRE CHE IL CALCESTRUZZO SI ALTERI O ADDIRITTURA PERDA DEL TUTTO LE PROPRIE CARATTERISTICHE Ridurre la minimo lo scarto temporale tra l'impasto del calcestruzzo e la sua posa in opera al fine di evitare una perdita di lavorabilità. Rispettare il rapporto acqua/calcestruzzo fissato dalla classe di esposizione ambientale al fine di non abbattere l'indice di resistenza prevista dal progetto. Rispettare le prescrizione relative alla vibrazione del calcestruzzo al fine renderlo omogeneo ed evitare la formazione di bolle d'aria all'interno dei manufatti (senza causare segregazione). Adottare tutte le precauzioni che, durante il processo di stagionatura, permettano di trasformare l'impasto fresco in un materiale resistente, privo di fessure e durevole.

Conoscenze minime:

- Influenze fisiche e chimiche sul calcestruzzo.
- Il processo di realizzazione del cemento armato.
- Tecniche costruttive per la realizzazione di opere in cemento armato.
- Tecnologia dei materiali per la costruzione di opere in cemento armato.
- Tipologie e caratteristiche delle strutture in cemento armato: murature, solai, colonne, scale.

UC 7 - Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – edilizia e meccanica

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Coordinarsi con altre risorse professionali interne ed esterne, coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione dell'attività in oggetto.

Abilità:

- Coordinarsi con le altre risorse professionali sul luogo di lavoro Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro. Interagire con il proprio responsabile e con le altre figure di riferimento presenti sul luogo di lavoro in modo da agevolare lo scambio di informazioni. Coordinare il proprio lavoro con quello delle altre risorse professionali presenti e favorire, in caso di controversie di vario genere, il superamento delle stesse e la prosecuzione delle attività.

Conoscenze minime:

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

UC 8 - Manutenere e curare le attrezzature, gli strumenti ed il proprio spazio di lavoro in cantiere

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Mantenere pulita ed ordinata l'area di lavoro e garantire la funzionalità delle attrezzature in uso, applicando metodi di pulizia e manutenzione adeguati.

Abilità:

- MANUTENERE I MACCHINARI E LE ATTREZZATURE IN USO Mantenere i macchinari e le attrezzature in uso in buono stato, sottoponendoli ad interventi di manutenzione ordinaria. Controllare l'idoneità dei macchinari, degli strumenti e delle attrezzature a disposizione verificandone il livello di usura.
- MANTENERE PULITA L'AREA DI LAVORO Applicare sistemi e metodi di pulizia opportuni. Ordinare l'area di lavoro, riponendo attrezzature negli spazi appositi. Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti pericolosi.

Conoscenze minime:

- Metodi e strumenti per la realizzazione di manutenzione ordinaria ai macchinari ed alle attrezzature in uso.
- Applicazioni della normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi.
- Metodi, strumenti e prodotti per la pulizia della postazione di lavoro.
- Metodi per la pulizia degli strumenti in uso.

UC 9 - Lavorare in sicurezza in cantiere

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rispettare le norme relative alla sicurezza nei cantieri edili.

Abilità:

- PREVENIRE E RIDURRE IL RISCHIO PROFESSIONALE, AMBIENTALE E DEL BENEFICIARIO Applicare le indicazioni contenute nel POS/PSC al fine di prevenire, limitare e ridurre al minimo i rischi professionali. Adottare stili e comportamenti idonei ad eseguire in sicurezza i lavori in quota. Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale, di prevenzione del rischio elettrico e degli incendi.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche e modalità di utilizzo dei principali dispositivi di protezione individuale in edilizia.
- Normativa relativa a sicurezza sul lavoro e antinfortunistica - T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.
- Caratteristiche e modalità di utilizzo dei principali dispositivi di protezione individuale anticaduta.

UC 10 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore e la conformità alle procedure di qualità interne all'azienda.

Abilità:

- Valutare la qualità dei manufatti prodotti Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda. Controllare il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore. Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento

Conoscenze minime:

- Modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto.
- Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo.

Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Muratore

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Muratore

- ***Definizione:***

  Il muratore partecipa alla realizzazione di opere in muratura di natura strutturale ed architettonica su fabbricati nuovi ed esistenti, eseguendo interventi di fondazione, costruzione, restauro e rifinitura, in conformità con quanto stabilito dalla documentazione tecnica o dalle direttive dei propri superiori, nel rispetto della tempistica definita nel piano di lavoro in vigore.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Edilizia - Costruzione di edifici e di opere di ingegneria civile/industriale
  Edilizia - Costruzione di edifici e di opere di ingegneria civile/industriale
  Edilizia - Costruzione di edifici e di opere di ingegneria civile/industriale
  Edilizia - Costruzione di edifici e di opere di ingegneria civile/industriale

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

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.09.01.07 - Realizzazione di opere provvisionali

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Verifica dell'efficienza dei componenti
    - Montaggio delle opere provvisionali
    - Smontaggio/disallestimento delle opere provvisionali
    - Controlli periodici di adattamento e mantenimento dei requisiti di sicurezza e del corretto stato di manutenzione dell'opera provvisionale

  - ADA.09.01.18 - Costruzione di murature

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Esecuzione di opere per il recupero e il consolidamento di elementi strutturali
    - Analisi del progetto tecnico dell’elemento murario da costruire
    - Tracciamento delle opere da realizzare
    - Predisposizione dei supporti esistenti per la realizzazione delle opere (pulizia, micro-demolizioni e adattamenti)
    - Costruzione di murature lineari (es. muri portanti, muri divisori, muri di tamponamento, muri a carattere decorativo)
    - Costruzione di vani murari (archi, volte, piattabande, architravi)
    - Assistenza muraria per la realizzazione di impianti tecnologici e serramenti
    - Controllo della qualità geometrica e strutturale dell'opera

- Predisposizione degli innesti murari, puntuali o lineari, per la realizzazione degli orizzontamenti
- Costruzione di solai e di coperture tradizionali (ad orditura mista legno/laterizio, in laterocemento e similari)
- Consolidamento strutturale delle murature e dei solai
- Rafforzamento delle strutture mediante tecniche innovative (meccaniche, fibre, intonaci strutturali, ecc.)

- ADA.09.01.21 - Posa in opera pavimenti e rivestimenti

  Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
  - Controlli e misurazioni preliminari
  - Preparazione del supporto
  - Preparazione di malte per supporti orizzontali e verticali e collanti
  - Posa di pavimenti e rivestimenti in elementi preformati (in ceramica, pietra, legno, laminati, elementi da esterno, ...)
  - Rifinitura delle superfici pavimentate e/o rivestite
  - Posa di pavimenti realizzati in opera (mosaici, resine, pav. industriali,...)
  - Rifinitura dei pavimenti realizzati in opera

- ADA.09.01.22 - Realizzazione di opere di intonacatura e finiture di superficie

  Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
  - Preparazione delle superfici da intonacare
  - Preparazione impasti per intonaci (a calce, calce aerea, ripristino di esistenti,...)
  - Realizzazione delle fasce guida
  - Posa di rete di supporto per intonaci
  - Preparazione impasti per fasce guida
  - Stesura dell'intonaco a mano o con modalità meccanica sulle superfici
  - Finitura delle superfici intonacate
  - Ripristino di superfici intonacate
  - Preparazione impasti per stuccature e finiture

- ADA.09.01.14 - Realizzazione di opere in calcestruzzo armato

  Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
  - Tracciamento dell'opera secondo elaborato grafico
  - Realizzazione armature in acciaio
  - Realizzazione di casseformi
  - Disarmo
  - Esecuzione gettata e vibrazione
  - Preparazione di calcestruzzo
  - Manutenzione di macchinari/attrezzature per la preparazione di materiali
  - Controllo e monitoraggio della gettata
  - Esecuzione di operazioni di consolidamento strutturale
  - Verifica strutturale di opere in calcestruzzo armato

- ADA.09.01.06 - Allestimento e manutenzione delle aree di cantiere

  Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
  - Verifica dell'area interessata

    - Scarico e del carico dei materiali
    - Allestimento della logistica di cantiere
    - Allestimento e manutenzione della segnaletica di cantiere
    - Disallestimento del cantiere
    - Raccolta e differenziazione del materiale di risulta da attività di cantiere
    - Stoccaggio differenziato dei materiali sulla base delle classificazioni CER
    - Gestione del carico e scarico materiali, assistenza al conferimento

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 6.1.2.1.0 - Muratori in pietra e mattoni
  - 6.1.2.2.2 - Muratori e formatori in calcestruzzo

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - F.41.10.00 - Sviluppo di progetti immobiliari senza costruzione
  - F.41.20.00 - Costruzione di edifici residenziali e non residenziali
  - F.42.21.00 - Costruzione di opere di pubblica utilità per il trasporto di fluidi
  - F.42.91.00 - Costruzione di opere idrauliche
  - F.42.99.01 - Lottizzazione dei terreni connessa con l'urbanizzazione
  - F.42.99.09 - Altre attività di costruzione di altre opere di ingegneria civile nca
  - F.43.39.09 - Altri lavori di completamento e di finitura degli edifici nca
  - F.43.39.01 - Attività non specializzate di lavori edili (muratori)
  - F.43.91.00 - Realizzazione di coperture
  - F.43.29.02 - Lavori di isolamento termico, acustico o antivibrazioni
  - F.43.31.00 - Intonacatura e stuccatura
  - F.43.32.02 - Posa in opera di infissi, arredi, controsoffitti, pareti mobili e simili
  - F.43.33.00 - Rivestimento di pavimenti e di muri
  - F.43.34.00 - Tinteggiatura e posa in opera di vetri
  - F.43.99.01 - Pulizia a vapore, sabbiatura e attività simili per pareti esterne di edifici
  - F.42.13.00 - Costruzione di ponti e gallerie
  - F.43.11.00 - Demolizione
  - F.43.12.00 - Preparazione del cantiere edile e sistemazione del terreno
  - F.43.13.00 - Trivellazioni e perforazioni
  - F.43.99.02 - Noleggio di gru ed altre attrezzature con operatore per la costruzione o la demolizione

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

  Il muratore può operare all’interno di un gruppo di lavoro o singolarmente in locali privati/pubblici ad uso abitativo e non o in cantieri edili, sia in forma dipendente sia autonoma e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Gli orari di lavoro prevedono generalmente un impegno diurno, tuttavia in caso di particolari esigenze organizzative è possibile prevedere un prolungamento delle attività in orari notturni; inoltre, poiché il lavoro si svolge per lo più all'esterno, si riscontrano picchi di produttività nei periodi caratterizzati da condizioni climatiche favorevoli.

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

  L’esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di specifica abilitazione.

L’esercizio dell’attività di costruzione e manutenzione di opere murarie in forma di impresa richiede la preliminare iscrizione all'Albo Artigiani-CCIAA.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare le professioni artigiane del settore edile
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Allestire il cantiere
	UC 4 - Allestire le opere provvisionali
	UC 5 - Erigere, rifinire e manutenere opere in muratura
	UC 6 - Realizzare opere murarie in cemento armato - Getto
	UC 7 - Realizzare pavimentazioni e rivestimenti verticali
Gestire i fattori produttivi	UC 8 - Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – edilizia e meccanica
	UC 9 - Manutenere e curare le attrezzature, gli strumenti ed il proprio spazio di lavoro in cantiere
	UC 10 - Lavorare in sicurezza in cantiere
	UC 11 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

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 le professioni artigiane del settore edile

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e di contesto nonché le tendenze evolutive propri delle professioni del settore edile

Abilità:

- DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE NEL SETTORE EDILE 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 all'Albo Artigiani-CCIAA.
- CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DEL SETTORE CON RIFERIMENTO AL SISTEMA IN CUI È PRESTATA L'ATTIVITÀ PROFESSIONALE Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore edile ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano. Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nell'edilizia (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), nonché i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti.

Conoscenze minime:

- Il processo di costruzione di un opera edile: fasi, processi ed attori.
- Il concetto di “esecuzione a regola d'arte” e sue applicazioni in edilizia.
- Le figure professionali dell'edilizia: ruoli, attività e responsabilità.

UC 3 - Allestire il cantiere

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Collaborare all'implementazione il lay-out delle aree di lavoro definito dal responsabile di cantiere sulla scorta delle caratteristiche dell'area di ubicazione dell'opera e delle sue dimensioni; dell'organizzazione del lavoro adottata, del programma dei lavori e relative procedure esecutive e del piano di sicurezza e coordinamento (PSC).

Abilità:

- REALIZZARE LE OPERAZIONI PRELIMINARI ALLO SCAVO, TRACCIANDO IL TERRENO Definire con precisione i confini dell'opera da realizzare, delimitando l'area di scavo per mezzo dell'attrezzatura in dotazione. Consentire il proseguimento del lavoro proprio e dei colleghi, riportando sul terreno tutte le informazioni utili a tal fine, secondo le modalità del caso e le convenzioni in vigore (quota ± 0.00 ed altre quote, posizione pozzetti e tubature, etc.).
- PARTECIPARE ALLE OPERAZIONI DI ALLESTIMENTO DEL CANTIERE Comprendere le indicazioni contenute nello schema planimetrico del cantiere in merito alla localizzazione delle varie aree di interesse (vie di accesso e viabilità interna -pedonale e carrabile-, baraccamenti, depositi materiali, aree di scavo, postazioni fisse di lavoro, etc.). Consentire una facile localizzazione delle aree di interesse mediante l'impiego di recinzioni e di segnaletica adeguata.

Conoscenze minime:

- Il lay-out di cantiere: tipologie di recinzioni e delimitazioni; postazioni di lavoro fisse; depositi; impianti a rete; servizi logistici; viabilità nei cantieri.
- Metodi, strumenti ed attrezzature per il tracciamento di un'opera edile su terreno e sul piano di posa.
- Elementi di disegno tecnico per l'edilizia: principi e le regole generali per la schematizzazione delle rappresentazioni e la documentazione tecnica; metodi di rappresentazione e di realizzazione; planimetrie, piante,prospetti e sezioni; disegni esecutivi
- Metodi e strumenti per il controllo della verticalità ed orizzontalità delle superfici: caratteristiche e modalità di utilizzo di livelle, bolle e filo a piombo.
- Caratteristiche e modalità di funzionamento/utilizzo delle più diffuse macchine da cantiere.
- Caratteristiche e modalità di utilizzo di strumenti ed attrezzature dell'edilizia.

UC 4 - Allestire le opere provvisionali

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Allestire le strutture di servizio necessarie a consentire di lavorare in sicurezza nella costruzione, manutenzione e recupero di opere edilizie.

Abilità:

- PREDISPORRE A REGOLA D'ARTE E CON L'IMPIEGO DI MATERIALI IDONEI LE OPERE PROVVISIONALI NECESSARIE ALLA REALIZZAZIONE DI LAVORI IN QUOTA Conoscere ed applicare la modalità di montaggio/smontaggio/trasformazione di un ponteggio a regola d'arte. Conoscere e saper scegliere il tipo di opera provvisionale più indicato alle caratteristiche dell'attività/struttura che si andrà a realizzare e dell'edificio ove si interverrà. Verificare man mano che la struttura si eleva la distanza tra ponteggio ed edificio, la verticalità dei montanti, l'orizzontalità dei correnti e dei traversi, l'adeguatezza degli ancoraggi. Evitare la salita e discesa lungo i montanti del ponteggio, predisponendo idonei sistemi per l'accesso ai piani di lavoro. Evitare la caduta accidentale di materiali, installando adeguate protezioni lungo la facciata esterna. Verificare che l'opera provvisionale realizzata si conservi in efficienza per la durata del lavoro. Verificare che i sistemi di sollevamento siano muniti del dispositivo che impedisca la discesa libera del carico.

Conoscenze minime:

- Tipologia, caratteristiche e modalità montaggio/smontaggio/trasformazione di opere provvisionali: ponteggi a tubi e giunti; ponteggi a telai prefabbricati; ponteggi a montanti e traversi prefabbricati.
- Ancoraggi: tipologie e tecniche.

UC 5 - Erigere, rifinire e manutenere opere in muratura

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare, rifinire e manutenere elementi in muratura in pietra e mattoni di vario tipo (muri portanti e non, di tamponamento, tramezzi, murature ad una o due teste, colonne, archi, piattabande, solai, scale) nel rispetto di quanto indicato nel progetto.

Abilità:

- Realizzare le operazioni preliminari all'assemblaggio di manufatti in muratura, tracciando la linea della muratura sul piano di posa Conoscere e saper applicare la modalità di costruzione di manufatti in muratura a regola d'arte. Definire la linea della muratura (in altezza ed in lunghezza) avvalendosi dell'attrezzatura in dotazione, in modo tale che rispetti il filo orizzontale e quello verticale o la pendenza del caso. Determinare la qualità ed il quantitativo di laterizi/pezzi prefabbricati/pietre necessari alla realizzazione dell'incarico assegnato. Determinare e confezionare la qualità/quantità di malta e conglomerato necessario alla realizzazione dei compiti assegnati. Consentire il proseguimento del lavoro proprio e dei colleghi, riportare sul terreno tutte le informazioni utili a tal fine, secondo le modalità del caso e le convenzioni in vigore (quota e posizione delle aperture, posizione pozzetti, tubature, scale, etc.).
- Realizzare strutture in muratura nel rispetto di quanto indicato nel progetto. Posare i laterizi/pezzi prefabbricati/pietre in modo tale da seguire la linea di muratura precedentemente individuata e rispettare così la pendenza della struttura. Utilizzare la malta in quantità adeguata provvedendo a rimuovere il materiale in eccesso, scegliendo l'attrezzo adeguato tra quelli in dotazione. Verificare ad intervalli regolari che la struttura che si sta innalzando mantenga gli allineamenti verticale – orizzontale. Verificare ad intervalli regolari l'altezza della struttura in modo tale da rispettare le quote indicate.
- Realizzare lavori di manutenzione intervenendo su strutture murarie esistenti Intervenire su strutture murarie danneggiate applicando le soluzioni tecniche previste al fine di riparare il danno e ripristinare il buono stato dell'immobile. Intervenire su strutture murarie integre applicando le soluzioni tecniche previste al fine di adeguare l'immobile alle richieste della committenza ovvero a sopraggiunti obblighi di legge. Adottare, qualora si realizzino manutenzioni in immobili abitati, comportamenti volti a ridurre al minimo il disagio per gli abitanti. Adottare tutte le possibili precauzioni atte a impedire il danneggiamento accidentale delle strutture murarie non coinvolte nel processo di manutenzione e degli eventuali mobili, oggetti ed accessori presenti nell'immobile.
- Applicare intonaci su muri interni ed esterni Applicare la malta sul muro in quantità adeguata a realizzare uno spessore che sia sufficiente a coprire ed isolare il muro e risulti omogeneo in ogni punto. Determinare opportunamente i tempi d'attesa tra una mano e l'altra di intonaco. Rendere le murature interne prive di imperfezioni rimuovendo i materiali in eccesso con gli strumenti e le tecniche più indicate.

Conoscenze minime:

- Tecnologia dei materiali per la costruzione di opere in murature.
- Tecniche costruttive per la realizzazione di opere in muratura.
- Elementi di geometria.
- Tipologie di murature e loro caratteristiche.

- Tipologie, caratteristiche e modalità di preparazione di malte e conglomerati.
- Tipologie di scale e loro caratteristiche.
- Tipologie di solai e loro caratteristiche.

UC 6 - Realizzare opere murarie in cemento armato - Getto

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare il getto del calcestruzzo all'interno dei casseri.

Abilità:

- Realizzare le operazioni preliminari al getto del calcestruzzo nelle casseforme Conoscere e saper applicare la modalità di costruzione di manufatti cemento armato a regola d'arte. Determinare la sequenza temporale di operazioni da effettuare per realizzare il lavoro assegnato. Determinare la qualità ed il quantitativo di calcestruzzo necessario alla realizzazione dell'opera e prepararlo.
- Adottare le misure preventive mirate ad impedire che il calcestruzzo si alteri o addirittura perda del tutto le proprie caratteristiche Ridurre la minimo lo scarto temporale tra l'impasto del calcestruzzo e la sua posa in opera al fine di evitare una perdita di lavorabilità. Rispettare il rapporto acqua/calcestruzzo fissato dalla classe di esposizione ambientale al fine di non abbattere l'indice di resistenza prevista dal progetto. Rispettare le prescrizione relative alla vibrazione del calcestruzzo al fine renderlo omogeneo ed evitare la formazione di bolle d'aria all'interno dei manufatti (senza causare segregazione). Adottare tutte le precauzioni che, durante il processo di stagionatura, permettano di trasformare l'impasto fresco in un materiale resistente, privo di fessure e durevole.

Conoscenze minime:

- Il processo di realizzazione del cemento armato.
- Tecniche costruttive per la realizzazione di opere in cemento armato.
- Tipologie e caratteristiche delle strutture in cemento armato: murature, solai, colonne, scale.
- Tecnologia dei materiali per la costruzione di opere in cemento armato.
- Influenze fisiche e chimiche sul calcestruzzo.

UC 7 - Realizzare pavimentazioni e rivestimenti verticali

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Ricoprire superfici orizzontali, verticali e scale interne ed esterno con rivestimenti adeguati alle caratteristiche dell'ambiente ed alla sua destinazione d'uso.

Abilità:

- Realizzare le operazioni preliminari alla posa in opera di pavimentazioni e rivestimenti Comprendere le informazioni contenute nei disegni tecnici, ovvero, recepire le indicazioni fornite dal proprio responsabile, nonché le scadenze relative ai tempi di consegna del lavoro assegnato. Valutare le condizioni di posa al fine di prevenire possibili difetti, sulla scorta di: localizzazione e destinazione d'uso dell'opera, geometria e dimensioni dell'ambiente da rivestire, giacitura e stato dei piani di posa. Determinare la sequenza temporale di operazioni da effettuare per realizzare il lavoro assegnato. Determinare -sulla scorta delle valutazioni fatte e del progetto di posa- la qualità ed il quantitativo di materiale necessario alla realizzazione dell'opera e prepararlo.
- Realizzare l'intonacatura Preparare i supporti murari, le malte e gli impasti per l'intonacatura, in base alle caratteristiche fisico-meccaniche e di impiego richieste dal progetto Effettuare i trattamenti necessari all'adeguamento delle superfici e scegliendo e dosando i componenti degli impasti per la realizzazione di intonaci, stuccature e finiture Effettuare la finitura dell'intonacatura
- Realizzare pavimentazioni e rivestimenti murali, interni ed esterni. Conoscere e saper applicare la modalità di realizzazione di pavimentazioni e rivestimenti murali a regola d'arte. Rispettare le pendenze individuate dal progetto di posa Garantire che il piano di posa venga interamente coperta dai rivestimenti, provvedendo alla realizzazione di pezzi speciali, e che la superficie risulti perfettamente orizzontale. Garantire la stabilità e durata nel tempo dei rivestimenti realizzati, inserendo ove necessario elementi in grado consentire dilatazioni o contrazioni dimensionali della superficie piastrellata.

Conoscenze minime:

- Gli adesivi per piastrelle, le malte cementizie, i sigillanti: caratteristiche, contesti d'uso e modalità d'impiego.
- Tecniche di intonacatura
- Tecnologia dei materiali per la realizzazione di rivestimenti.
- Tecniche per la posa in opera di pavimentazioni e rivestimenti murali.
- Metodi, strumenti ed attrezzature per il tracciamento.
- Giunti di dilatazione termica: caratteristiche, modalità di localizzazione e realizzazione.

UC 8 - Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – edilizia e meccanica

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Coordinarsi con altre risorse professionali interne ed esterne, coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione dell'attività in oggetto.

Abilità:

- Coordinarsi con le altre risorse professionali sul luogo di lavoro Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro. Interagire con il proprio responsabile e con le altre figure di riferimento presenti sul luogo di lavoro in modo da agevolare lo scambio di informazioni. Coordinare il proprio lavoro con quello delle altre risorse professionali presenti e favorire, in caso di controversie di vario genere, il superamento delle stesse e la prosecuzione delle attività.

Conoscenze minime:

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

UC 9 - Manutenere e curare le attrezzature, gli strumenti ed il proprio spazio di lavoro in cantiere

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Mantenere pulita ed ordinata l'area di lavoro e garantire la funzionalità delle attrezzature in uso, applicando metodi di pulizia e manutenzione adeguati.

Abilità:

- MANUTENERE I MACCHINARI E LE ATTREZZATURE IN USO Mantenere i macchinari e le attrezzature in uso in buono stato, sottoponendoli ad interventi di manutenzione ordinaria. Controllare l'idoneità dei macchinari, degli strumenti e delle attrezzature a disposizione verificandone il livello di usura.
- MANTENERE PULITA L'AREA DI LAVORO Applicare sistemi e metodi di pulizia opportuni. Ordinare l'area di lavoro, riponendo attrezzature negli spazi appositi. Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti pericolosi.

Conoscenze minime:

- Metodi e strumenti per la realizzazione di manutenzione ordinaria ai macchinari ed alle attrezzature in uso.
- Applicazioni della normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi.
- Metodi, strumenti e prodotti per la pulizia della postazione di lavoro.
- Metodi per la pulizia degli strumenti in uso.

UC 10 - Lavorare in sicurezza in cantiere

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rispettare le norme relative alla sicurezza nei cantieri edili.

Abilità:

- PREVENIRE E RIDURRE IL RISCHIO PROFESSIONALE, AMBIENTALE E DEL BENEFICIARIO Applicare le indicazioni contenute nel POS/PSC al fine di prevenire, limitare e ridurre al minimo i rischi professionali. Adottare stili e comportamenti idonei ad eseguire in sicurezza i lavori in quota. Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale, di prevenzione del rischio elettrico e degli incendi.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche e modalità di utilizzo dei principali dispositivi di protezione individuale in edilizia.
- Normativa relativa a sicurezza sul lavoro e antinfortunistica - T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.
- Caratteristiche e modalità di utilizzo dei principali dispositivi di protezione individuale anticaduta.

UC 11 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore e la conformità alle procedure di qualità interne all'azienda.

Abilità:

- Valutare la qualità dei manufatti prodotti Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda. Controllare il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore. Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento

Conoscenze minime:

- Modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto.
- Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo.

Addetto qualificato alle lavorazioni edili – pittore

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato alle lavorazioni edili – pittore

- ***Definizione:***

  Il pittore edile esegue interventi di tinteggiatura, decorazione pittorica e plastica su muratura interna ed esterna e creazione di strutture in cartongesso; applicando tecniche pittoriche adeguate è in grado di riprodurre su superfici piane e modanate imitazioni di materiali vari tipo marmo, legno, stoffa.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Edilizia - Costruzione di edifici e di opere di ingegneria civile/industriale
  Edilizia - Costruzione di edifici e di opere di ingegneria civile/industriale
  Edilizia - Costruzione di edifici e di opere di ingegneria civile/industriale

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

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.09.01.23 - Realizzazione di opere di tinteggiatura

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Preparazione degli ambienti e delle superfici per la tinteggiatura
    - Preparazione di superfici
    - Preparazione di impasti e colori
    - Realizzazione del lavoro di tinteggiatura o verniciatura di interni ed esterni
    - Realizzazione di lavori di finitura e decorazione
    - Realizzazione di rivestimenti murali (es. carta da parati, tela di vetro e vinile)

  - ADA.09.01.19 - Costruzione di strutture e sistemi a secco

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Tracciamento dei riferimenti di lavoro in relazione alla geometria dell'opera
    - Montaggio degli elementi strutturali
    - Realizzazione mediante assemblaggio delle strutture portanti della costruzione
    - Realizzazione o completamento in opera di impianti e servizi
    - Realizzazione di isolamenti, tamponamenti e prime finiture superficiali, in relazione al sistema utilizzato
    - Realizzazione delle strutture o dei sistemi di supporto
    - Messa in opera di impianti, isolamenti e lastre o materiali di finitura di superficie
    - Messa in opera di sistemi di contro-soffittatura o rivestimento
    - Rilevamento e analisi delle geometrie di facciata e delle aperture presenti, in riferimento

al progetto esecutivo
    - Montaggio delle strutture di supporto mediante fissaggio a parete
    - Montaggio degli elementi modulari di facciata, a completamento della finitura

- ADA.09.01.07 - Realizzazione di opere provvisionali

  Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Verifica dell'efficienza dei componenti
    - Montaggio delle opere provvisionali
    - Smontaggio/disallestimento delle opere provvisionali
    - Controlli periodici di adattamento e mantenimento dei requisiti di sicurezza e del corretto stato di manutenzione dell'opera provvisionale

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 6.1.4.1.1 - Pittori edili

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - F.43.29.02 - Lavori di isolamento termico, acustico o antivibrazioni
  - F.43.31.00 - Intonacatura e stuccatura
  - F.43.32.02 - Posa in opera di infissi, arredi, controsoffitti, pareti mobili e simili
  - F.43.33.00 - Rivestimento di pavimenti e di muri
  - F.43.34.00 - Tinteggiatura e posa in opera di vetri
  - F.43.39.09 - Altri lavori di completamento e di finitura degli edifici nca
  - F.43.99.01 - Pulizia a vapore, sabbiatura e attività simili per pareti esterne di edifici
  - F.41.20.00 - Costruzione di edifici residenziali e non residenziali
  - F.42.21.00 - Costruzione di opere di pubblica utilità per il trasporto di fluidi
  - F.42.91.00 - Costruzione di opere idrauliche
  - F.43.39.01 - Attività non specializzate di lavori edili (muratori)
  - F.43.91.00 - Realizzazione di coperture
  - F.41.10.00 - Sviluppo di progetti immobiliari senza costruzione
  - F.42.99.01 - Lottizzazione dei terreni connessa con l'urbanizzazione
  - F.42.99.09 - Altre attività di costruzione di altre opere di ingegneria civile nca

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

  Il pittore edile può operare all’interno di un gruppo di lavoro o singolarmente in locali privati/pubblici ad uso abitativo e non o in cantieri edili, sia in forma dipendente sia autonoma e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Gli orari di lavoro prevedono generalmente un impegno diurno, tuttavia in caso di particolari esigenze organizzative è possibile prevedere un prolungamento delle attività in orari notturni; inoltre, poiché il lavoro si svolge per lo più all'esterno, si riscontrano picchi di produttività nei periodi caratterizzati da condizioni climatiche favorevoli.
  Il pittore edile può operare in contesti lavorativi caratterizzati da diversi livelli di autonomia organizzativa, in particolare:
  come lavoratore dipendente all'interno di imprese edili di medie e grandi dimensioni esegue, su richiesta del proprio caposquadra e nel rispetto di scadenze prestabilite, tinteggiature e decorazioni pittoriche di genere vario, scegliendo la modalità esecutiva opportuna; nell'esecuzione del proprio lavoro è generalmente supportato da aiutanti non qualificati -ai quali, a sua volta,

impartisce direttive-e si coordina con le altre risorse professionali qualificate presenti sul cantiere (muratori, carpentieri, idraulici, elettricisti, serramentisti; etc.);
come imprenditore definisce la strategia della propria impresa, progetta interventi pittorici ovvero affida la progettazione a professionisti abilitati, programma le attività, quantifica le risorse necessarie all'esecuzione dei lavori (materiali, strumenti, attrezzature), determina il fabbisogno di manodopera e, ove necessario, affida l'esecuzione di fasi o parti del lavoro a risorse/ditte specializzate.
Prescindendo dalle disposizioni organizzative in vigore nella singola impresa, l'autonomia operativa e decisionale delpittore edile è piuttosto ampia, in quanto l'attività in oggetto, quanto non sia limitata alla mera tinteggiatura, prevede creatività ed in taluni casi l'impiego di capacità artistiche.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di specifica abilitazione.
  L'esercizio dell'attività di costruzione e manutenzione di opere murarie in forma di impresa richiede la preliminare iscrizione all'Albo Artigiani-CCIAA.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare le professioni artigiane del settore edile
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Allestire le opere provvisionali
	UC 4 - Preparare pareti e soffitti al colore”
	UC 5 - Tinteggiare superfici murarie e soffitti
	UC 6 - Decorare superfici murarie – decorazioni pittoriche
	UC 7 - Realizzare rivestimenti plastici di superfici murarie
	UC 8 - Realizzare lavori in cartongesso
Gestire i fattori produttivi	UC 9 - Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – edilizia e meccanica
	UC 10 - Allestire gli spazi di lavoro e manutenere gli strumenti – Pittore edile
	UC 11 - Lavorare in sicurezza in cantiere
	UC 12 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

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 le professioni artigiane del settore edile

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e di contesto nonché le tendenze evolutive propri delle professioni del settore edile

Abilità:

- DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE NEL SETTORE EDILE 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 all'Albo Artigiani-CCIAA.
- CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DEL SETTORE CON RIFERIMENTO AL SISTEMA IN CUI È PRESTATA L'ATTIVITÀ PROFESSIONALE Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore edile ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano. Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nell'edilizia (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), nonché i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti.

Conoscenze minime:

- Il processo di costruzione di un opera edile: fasi, processi ed attori.
- Il concetto di “esecuzione a regola d'arte” e sue applicazioni in edilizia.
- Le figure professionali dell'edilizia: ruoli, attività e responsabilità.

UC 3 - Allestire le opere provvisionali

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Allestire le strutture di servizio necessarie a consentire di lavorare in sicurezza nella costruzione, manutenzione e recupero di opere edilizie.

Abilità:

- PREDISPORRE A REGOLA D'ARTE E CON L'IMPIEGO DI MATERIALI IDONEI LE OPERE PROVVISIONALI NECESSARIE ALLA REALIZZAZIONE DI LAVORI IN QUOTA Conoscere ed applicare la modalità di montaggio/smontaggio/trasformazione di un ponteggio a regola d'arte. Conoscere e saper scegliere il tipo di opera provvisionale più indicato alle caratteristiche dell'attività/struttura che si andrà a realizzare e dell'edificio ove si interverrà. Verificare man mano che la struttura si eleva la distanza tra ponteggio ed edificio, la verticalità dei montanti, l'orizzontalità dei correnti e dei traversi, l'adeguatezza degli ancoraggi. Evitare la salita e discesa lungo i montanti del ponteggio, predisponendo idonei sistemi per l'accesso ai piani di lavoro. Evitare la caduta accidentale di materiali, installando adeguate protezioni lungo la facciata esterna. Verificare che l'opera provvisionale realizzata si conservi in efficienza per la durata del lavoro. Verificare che i sistemi di sollevamento siano muniti del dispositivo che impedisca la discesa libera del carico.

Conoscenze minime:

- Tipologia, caratteristiche e modalità montaggio/smontaggio/trasformazione di opere provvisionali: ponteggi a tubi e giunti; ponteggi a telai prefabbricati; ponteggi a montanti e traversi prefabbricati.
- Ancoraggi: tipologie e tecniche.

UC 4 - Preparare pareti e soffitti al colore”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare le operazioni preliminari all'avvio dei lavori, rendendo adeguate le superfici interessate dall'intervento.

Abilità:

- RENDERE LE SUPERFICI MURARIE ED IL SOFFITTO ADEGUATI A RICEVERE L'INTERVENTO PITTORICO O DECORATIVO IN PROGRAMMA Analizzare lo stato delle superfici e verificarne l'adeguatezza rispetto all'intervento in programma. Scegliere la modalità di intervento più indicata a ripristinare il buono stato di superfici vecchie. Determinare la qualità/quantità di materiale (stucco, solvente, fissativo) necessario alla realizzazione dell'incarico assegnato. Intervenire -secondo la modalità individuata- su superfici vecchie e nuove, così da renderle idonee alla successiva tinteggiatura o decorazione

Conoscenze minime:

- Tecniche e strumenti per la rasatura di pareti e soffitto
- Tecniche e strumenti per la stuccatura di pareti e soffitto
- Caratteristiche e modalità di utilizzo dei materiali in uso per l'attività in oggetto: stucco; fissativo; solventi (rimozione di vernici e carta da parati).

UC 5 - Tinteggiare superfici murarie e soffitti

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rifinire superfici murarie e soffitti di nuova costruzione; cambiare colore ovvero ripristinare il colore originario di superfici murarie soffitti vecchi; nel rispetto di quanto indicato nel progetto o richiesto dal committente.

Abilità:

- REALIZZARE LE OPERAZIONI PRELIMINARI ALLA TINTEGGIATURA Conoscere e saper riprodurre le combinazioni cromatiche dei colori da utilizzare per la tinteggiatura. Individuare, sulla scorta delle caratteristiche dell'ambiente in cui verrà eseguito l'intervento, la tipologia di materiale più indicato (traspirante, lavabile, etc.). Determinare sulla scorta della dimensione delle superfici e della tecnica che verrà applicata, la quantità di tinta necessaria e confezionarla. Scegliere gli strumenti indicati alla realizzazione dell'intervento.
- REALIZZARE TINTEGGIATURE DI PARETI/SOFFITTI IN MANIERA CONFORME A QUANTO CONCORDATO Conoscere e saper utilizzare le diverse tecniche per l'applicazione a regola d'arte del colore. Garantire che il colore dato alla parete abbia l'effetto visivo previsto, applicando tecniche opportune, utilizzando strumenti adeguati e verificando in itinere l'andamento del lavoro. Conoscere e rispettare i tempi d'attesa tra una mano e l'altra di colore, tenendo conto dei diversi fattori ambientali che potrebbero influire sull'essiccazione della tinta. Individuare, qualora il lavoro finito presenti irregolarità, eventuali azioni correttive ed attuarle.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche, effetto, modalità e strumenti di realizzazione delle principali tecniche di tinteggiatura (tinteggiatura standard; spugnatura a mettere; spugnatura a levare; cenciatura a mettere; velatura; parato; patinatura; tecniche con utilizzo rulli)
- Principi di teoria del colore, applicati alla tinteggiatura.
- Caratteristiche, resa estetica e contesti d'impiego e modalità di preparazione dei materiali in uso per l'attività in oggetto: pitture, coloranti, additivi.

UC 6 - Decorare superfici murarie – decorazioni pittoriche

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rifinire superfici murarie realizzando le decorazioni pittoriche, nel rispetto di quanto indicato nel progetto o richiesto dal committente.

Abilità:

- REALIZZARE LE OPERAZIONI PRELIMINARI ALLA DECORAZIONE PITTORICA DI SUPERFICI Conoscere e saper riprodurre le combinazioni cromatiche dei colori da utilizzare per la decorazione pittorica. Individuare, sulla scorta delle caratteristiche dell'ambiente in cui verrà eseguito l'intervento, la decorazione pittorica più indicata. Determinare sulla scorta della dimensione delle superfici e della tecnica che verrà applicata, la quantità di tinta necessaria e confezionarla. Scegliere gli strumenti indicati alla realizzazione dell'intervento.
- REALIZZARE DECORAZIONI DI PARETI IN MANIERA CONFORME A QUANTO CONCORDATO Conoscere e saper utilizzare le diverse tecniche per la realizzazione di decorazioni murarie a regola d'arte. Garantire che la decorazione realizzata abbia l'effetto visivo previsto, applicando tecniche opportune, utilizzando strumenti adeguati e verificando in itinere l'andamento del lavoro. Conoscere e rispettare i tempi d'attesa tra una mano e l'altra, tenendo conto dei diversi fattori ambientali che potrebbero influire sull'essiccazione della tinta. Individuare, qualora il lavoro finito presenti irregolarità, eventuali azioni correttive ed attuarle.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche, effetto, modalità e strumenti di realizzazione delle principali tecniche di decorazione (stucco veneziano; marmorino; grassello di calce; riproduzione di marmo, legno, stoffa).
- Caratteristiche, resa estetica e contesti d'impiego e modalità di preparazione dei materiali in uso per l'attività in oggetto: pitture, coloranti, additivi, stucco.
- Principi di teoria del colore, applicati alla decorazione.

UC 7 - Realizzare rivestimenti plastici di superfici murarie

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rifinire superfici murarie con rivestimenti plastici (graffiato, buccia d'arancia, bugnato), nel rispetto di quanto indicato nel progetto o richiesto dal committente.

Abilità:

- REALIZZARE LE OPERAZIONI PRELIMINARI ALLA RIFINITURA DI SUPERFICI CON RIVESTIMENTI PLASTICI Conoscere e saper riprodurre le combinazioni cromatiche dei colori da utilizzare per realizzare rivestimenti plastici. Individuare, sulla scorta delle caratteristiche dell'ambiente in cui verrà eseguito l'intervento, il rivestimento plastico più indicato. Determinare sulla scorta della dimensione delle superfici e della tecnica che verrà applicata, la quantità di tinta necessaria e confezionarla. Scegliere gli strumenti indicati alla realizzazione dell'intervento.
- REALIZZARE RIVESTIMENTI PLASTICI IN MANIERA CONFORME A QUANTO CONCORDATO Conoscere e saper utilizzare le diverse tecniche per la realizzazione di rivestimenti plastici di pareti, a regola d'arte. Garantire che il rivestimento realizzato abbia l'effetto visivo previsto, applicando tecniche opportune, utilizzando strumenti adeguati e verificando in itinere l'andamento del lavoro. Conoscere e rispettare i tempi d'attesa tra una mano e l'altra, tenendo conto dei diversi fattori ambientali che potrebbero influire sull'essiccazione della tinta. Individuare, qualora il lavoro finito presenti irregolarità, eventuali azioni correttive ed attuarle.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche, effetto, modalità e strumenti di realizzazione delle principali tecniche di decorazione (graffiato; buccia d'arancia; bugnato).
- Principi di teoria del colore, applicati ai rivestimenti plastici di superfici murarie.
- Caratteristiche, resa estetica e contesti d'impiego e modalità di preparazione dei materiali in uso per l'attività in oggetto: pitture, coloranti, additivi, fissativi.

UC 8 - Realizzare lavori in cartongesso

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare elementi murari/controsoffitti in cartongesso nel rispetto di quanto indicato nel progetto.

Abilità:

- REALIZZARE LE OPERAZIONI PRELIMINARI ALL'ASSEMBLAGGIO ELEMENTI IN CARTONGESSO Conoscere ed saper applicare la modalità di costruzione di elementi murari e controsoffitti in cartongesso a regola d'arte. Definire la linea della muratura ovvero del controsoffitto avvalendosi dell'attrezzatura in dotazione, in modo tale che rispetti il filo orizzontale e verticale. Determinare la qualità ed il quantitativo di pannelli, elementi di struttura, materiale isolante necessari alla realizzazione dell'incarico assegnato.
- COSTRUIRE PARETI E CONTROSOFFITTI IN CARTONGESSO NEL RISPETTO DI QUANTO INDICATO NEL PROGETTO Realizzare la struttura di supporto agli elementi in cartongesso, seguendo la linea di muratura/ soffitto precedentemente individuata e rispettare così la pendenza desiderata. Verificare ad intervalli regolari che la struttura che si sta costruendo mantenga gli allineamenti verticale – orizzontale. Garantire la stabilità e la resistenza elemento di nuova costruzione fissando i pannelli alla struttura di supporto secondo la modalità opportuna. Rendere l'elemento di nuova costruzione privo di imperfezioni, rifinendo la superficie con gli strumenti e le tecniche più indicate.

Conoscenze minime:

- Elementi di disegno tecnico per l'edilizia: principi e le regole generali per la schematizzazione delle rappresentazioni e la documentazione tecnica; metodi di rappresentazione e di realizzazione; planimetrie, piante,prospetti e sezioni; disegni esecutivi
- Metodi, strumenti ed attrezzature per il tracciamento di un'opera edile sul piano di posa.
- Metodi e strumenti per il controllo della verticalità ed orizzontalità delle superfici: caratteristiche e modalità di utilizzo di livelle, bolle e filo a piombo.
- Tecniche costruttive e strumenti per la realizzazione di pareti e controsoffitti in cartongesso.
- Elementi di geometria.

UC 9 - Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – edilizia e meccanica

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Coordinarsi con altre risorse professionali interne ed esterne, coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione dell'attività in oggetto.

Abilità:

- Coordinarsi con le altre risorse professionali sul luogo di lavoro Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro. Interagire con il proprio responsabile e con le altre figure di riferimento presenti sul luogo di lavoro in modo da agevolare lo scambio di informazioni. Coordinare il proprio lavoro con quello delle altre risorse professionali presenti e favorire, in caso di controversie di vario genere, il superamento delle stesse e la prosecuzione delle attività.

Conoscenze minime:

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

UC 10 - Allestire gli spazi di lavoro e manutenere gli strumenti – Pittore edile

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Mantenere pulita ed ordinata l'area di lavoro e garantire la funzionalità degli strumenti in uso, applicando metodi di pulizia e manutenzione adeguati.

Abilità:

- PROTEGGERE L'AMBIENTE DI LAVORO DA POLVERE E MACCHIE Prendere tutti i provvedimenti a disposizione per evitare che elementi dell'ambiente in cui viene prestata l'opera, non interessati dall'intervento pittorico (pavimento, prese elettriche, battiscopa, telai di porte ed infissi), vengano accidentalmente macchiati e sporcati. Adottare, qualora si realizzino manutenzioni in immobili abitati, comportamenti volti a ridurre al minimo il disagio per gli abitanti. Lasciare l'area di lavoro in più possibile pulita ed ordinate, applicando sistemi di pulizia opportuni e riponendo le attrezzature negli spazi appositi. Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti pericolosi.
- MANUTENERE I MACCHINARI E LE ATTREZZATURE IN USO Mantenere gli strumenti in uso (pennelli, rulli, frattazzi, etc.) in buono stato, sottoponendoli ad interventi di pulizia. Controllare l'idoneità degli strumenti a disposizione verificandone lo stato di conservazione.

Conoscenze minime:

- Applicazioni della normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi.
- Metodi e prodotti per la protezione del luogo di lavoro da macchie e polveri.
- Metodi e prodotti per la pulizia degli strumenti in uso.
- Metodi, strumenti e prodotti per la pulizia della postazione di lavoro.

UC 11 - Lavorare in sicurezza in cantiere

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rispettare le norme relative alla sicurezza nei cantieri edili.

Abilità:

- PREVENIRE E RIDURRE IL RISCHIO PROFESSIONALE, AMBIENTALE E DEL BENEFICIARIO Applicare le indicazioni contenute nel POS/PSC al fine di prevenire, limitare e ridurre al minimo i rischi professionali. Adottare stili e comportamenti idonei ad eseguire in sicurezza i lavori in quota. Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale, di prevenzione del rischio elettrico e degli incendi.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche e modalità di utilizzo dei principali dispositivi di protezione individuale in edilizia.
- Normativa relativa a sicurezza sul lavoro e antinfortunistica - T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.
- Caratteristiche e modalità di utilizzo dei principali dispositivi di protezione individuale anticaduta.

UC 12 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore e la conformità alle procedure di qualità interne all'azienda.

Abilità:

- Valutare la qualità dei manufatti prodotti Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda. Controllare il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore. Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento

Conoscenze minime:

- Modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto.
- Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo.

Addetto qualificato alle macchine utensili tradizionali e a c.n.c.

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato alle macchine utensili tradizionali e a c.n.c.

- ***Definizione:***
  L'addetto qualificato alle macchine utensili opera nel settore metalmeccanico, si occupa di eseguire la lavorazione di pezzi meccanici, in conformità con i disegni di riferimento, mediante l'utilizzo di macchine utensili tradizionali e/o a controllo numerico computerizzato (c.n.c.). Egli può eseguire disegni di base per la progettazione tramite CAD di pezzi singoli e gruppi di costruzioni per apparecchi, macchine o installazioni come pure utensili e dispositivi di produzione. Utilizza i programmi informatici per la progettazione ed il disegno (programmi CAD e CAM).

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica - Lavorazioni Meccaniche e Produzione Macchine
  Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica - Lavorazioni Meccaniche e Produzione Macchine

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.10.02.13 - Manutenzione e riparazione di macchine e impianti

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Definizione dei lavori e/o delle riparazioni e delle relative procedure
    - Sostituzioni di parti malfunzionanti (es. parti meccaniche, elettriche, elettroniche e fluidiche)
    - Diagnosi anomalie e guasti (parti meccaniche, elettriche, elettroniche e fluidiche)
    - Esecuzione di interventi di taratura dei parametri di funzionamento di attrezzature, macchine, impianti e strumenti di misura
    - Esecuzione di interventi di riprogrammazione del software di gestione dei dispositivi automatici
    - Ripristino della funzionalità rispettando le condizioni di sicurezza della macchina/impianto
    - Redazione di report di manutenzione
    - Esecuzione dei controlli di funzionalità di macchine e impianti

  - ADA.10.02.05 - Lavorazioni per deformazione/asportazione con macchine utensili automatizzate

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Predisposizione dei macchinari per la realizzazione del prodotto (es. cambio stampo, regolazione pressa, cambio utensili, regolazione parametri macchina, cambio programma)

    - Conduzione delle macchine utensili automatizzate per la produzione dei pezzi (es. taglio, stampaggio, foratura, fresatura, tornitura, forgiatura, rettificatura del particolare)
    - Verifica dei materiali soggetti a consumo nella produzione: materie prime (es. lamiera, particolari semi-lavorati), utensili (es. elettrodi, filo, gas)
    - Verifica della funzionalità delle attrezzature e degli strumenti meccanici
    - Esecuzione del controllo qualitativo dei pezzi meccanici realizzati (controlli al banco e con macchine di misura)
    - Redazione di report di produzione e di collaudo per macchine utensili automatizzate
    - Predisposizione delle richieste di forniture per macchine utensili automatizzate
    - Elaborazione del programma di lavorazione (programmazione diretta e con sistemi CAD/CAM)
    - Individuazione delle soluzioni migliorative relative all'automatizzazione del ciclo di lavorazione

- ADA.10.02.04 - Lavorazioni per deformazione/asportazione con macchine tradizionali

  Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Predisposizione dei macchinari e delle attrezzature per la realizzazione del prodotto (es. cambio stampo, regolazione pressa, cambio utensili)
    - Posizionamento dei particolari grezzi e semilavorati sul macchinario per l'esecuzione delle lavorazioni
    - Verifica della funzionalità delle attrezzature e strumenti meccanici
    - Lavorazione con macchine utensili tradizionali (taglio, stampaggio, foratura, fresatura, tornitura, forgiatura, rettificatura del particolare)
    - Esecuzione del controllo qualitativo dei pezzi meccanici realizzati (controlli al banco e con macchine di misura)
    - Predisposizione delle richieste di forniture
    - Redazione di report di produzione e di collaudo
    - Individuazione delle soluzioni migliorative del particolare lavorato (deformazione/asportazione)
    - Elaborazione del ciclo di lavorazione dei particolari meccanici da produrre

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 6.2.2.3.1 - Attrezzisti di macchine utensili
  - 7.2.1.1.0 - Conduttori di macchine utensili automatiche e semiautomatiche industriali

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - C.33.11.01 - Riparazione e manutenzione di stampi, portastampi, sagome, forme per macchine
  - C.33.11.02 - Riparazione e manutenzione di utensileria ad azionamento manuale
  - C.33.11.03 - Riparazione e manutenzione di armi, sistemi d'arma e munizioni
  - C.33.11.05 - Riparazione e manutenzione di armi bianche
  - C.33.11.06 - Riparazione e manutenzione di container
  - C.33.11.07 - Riparazione e manutenzione di carrelli per la spesa
  - C.33.11.09 - Riparazione e manutenzione di altri prodotti in metallo
  - C.33.12.10 - Riparazione e manutenzione di macchine di impiego generale
  - C.33.12.20 - Riparazione e manutenzione di forni, fornaci e bruciatori
  - C.33.12.30 - Riparazione e manutenzione di macchine e apparecchi di sollevamento e movimentazione (esclusi ascensori)
  - C.33.12.40 - Riparazione e manutenzione di attrezzature di uso non domestico per la

refrigerazione e la ventilazione
- C.33.12.51 - Riparazione e manutenzione di macchine ed attrezzature per ufficio (esclusi computer, periferiche, fax)
- C.33.12.52 - Riparazione e manutenzione di bilance e macchine automatiche per la vendita e la distribuzione
- C.33.12.53 - Riparazione e manutenzione di macchine per le industrie chimiche, petrolchimiche e petrolifere
- C.33.12.54 - Riparazione e manutenzione di macchine per la dosatura, la confezione e l'imballaggio
- C.33.12.55 - Riparazione e manutenzione di estintori (inclusa la ricarica)
- C.33.12.59 - Riparazione e manutenzione di altre macchine di impiego generale nca
- C.33.12.60 - Riparazione e manutenzione di trattori agricoli
- C.33.12.70 - Riparazione e manutenzione di altre macchine per l'agricoltura, la silvicoltura e la zootecnia
- C.33.12.91 - Riparazione e manutenzione di parti intercambiabili per macchine utensili
- C.33.12.99 - Riparazione e manutenzione di altre macchine per impieghi speciali nca (incluse le macchine utensili)
- C.33.13.03 - Riparazione e manutenzione di apparecchi elettromedicali, di materiale medico-chirurgico e veterinario, di apparecchi e strumenti per odontoiatria
- C.33.13.04 - Riparazione e manutenzione di apparati di distillazione per laboratori, di centrifughe per laboratori e di macchinari per pulizia ad ultrasuoni per laboratori
- C.33.13.09 - Riparazione e manutenzione di altre apparecchiature elettroniche (escluse quelle per le telecomunicazioni ed i computer)
- C.33.17.00 - Riparazione e manutenzione di materiale rotabile ferroviario, tranviario, filoviario e per metropolitane (esclusi i loro motori)
- C.33.20.01 - Installazione di motori, generatori e trasformatori elettrici; di apparecchiature per la distribuzione e il controllo dell'elettricità (esclusa l'installazione all'interno degli edifici)
- C.33.20.03 - Installazione di strumenti ed apparecchi di misurazione, controllo, prova, navigazione e simili (incluse le apparecchiature di controllo dei processi industriali)
- C.33.20.04 - Installazione di cisterne, serbatoi e contenitori in metallo
- C.33.20.05 - Installazione di generatori di vapore (escluse le caldaie per il riscaldamento centrale ad acqua calda)
- C.33.20.07 - Installazione di apparecchi medicali, di apparecchi e strumenti per odontoiatria
- C.33.20.08 - Installazione di apparecchi elettromedicali
- C.33.20.09 - Installazione di altre macchine ed apparecchiature industriali
- S.95.11.00 - Riparazione e manutenzione di computer e periferiche
- S.95.12.01 - Riparazione e manutenzione di telefoni fissi, cordless e cellulari
- S.95.12.09 - Riparazione e manutenzione di altre apparecchiature per le comunicazioni
- C.25.29.00 - Fabbricazione di cisterne, serbatoi e contenitori in metallo per impieghi di stoccaggio o di produzione
- C.25.71.00 - Fabbricazione di articoli di coltelleria, posateria ed armi bianche
- C.25.73.20 - Fabbricazione di stampi, portastampi, sagome, forme per macchine
- C.25.91.00 - Fabbricazione di bidoni in acciaio e contenitori analoghi per il trasporto e l'imballaggio
- C.25.92.00 - Fabbricazione di imballaggi leggeri in metallo
- C.25.93.20 - Fabbricazione di molle
- C.25.93.30 - Fabbricazione di catene fucinate senza saldatura e stampate
- C.25.94.00 - Fabbricazione di articoli di bulloneria
- C.25.99.11 - Fabbricazione di caraffe e bottiglie isolate in metallo
- C.25.99.19 - Fabbricazione di stoviglie, pentolame, vasellame, attrezzi da cucina e altri accessori casalinghi non elettrici, articoli metallici per l'arredamento di stanze da bagno
- C.25.99.30 - Fabbricazione di oggetti in ferro, in rame ed altri metalli

- C.25.99.99 - Fabbricazione di altri articoli metallici e minuteria metallica nca
- C.28.11.12 - Fabbricazione di pistoni, fasce elastiche, carburatori e parti simili di motori a combustione interna
- C.28.15.20 - Fabbricazione di cuscinetti a sfere
- C.32.50.50 - Fabbricazione di armature per occhiali di qualsiasi tipo; montatura in serie di occhiali comuni
- C.32.99.13 - Fabbricazione di articoli in metallo per la sicurezza personale

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'addetto qualificato alle macchine utensili opera generalmente all'interno di un gruppo di lavoro su linee di produzione o su singole postazioni all'interno di piccole, medie e grandi imprese meccaniche nell'area della produzione. L'addetto qualificato alle macchine utensili opera generalmente in forma dipendente e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Gli orari di lavoro possono prevedere un impegno diurno o articolato su turni che possono coprire dell'intera giornata.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di addetto qualificato alle macchine utensili – tradizionali e a c.n.c.
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Eseguire misure – lavorazioni meccaniche
	UC 4 - Eseguire la rappresentazione di oggetti con sistemi CAD-CAM
	UC 5 - Predisporre i macchinari per la lavorazione e gestire la documentazione di riferimento – lavorazioni meccaniche
	UC 6 - Realizzare lavorazioni meccaniche su macchine tradizionali o a c.n.c. (fresa e tornio)
	UC 7 - Realizzare lavorazioni di aggiustaggio
Gestire i fattori produttivi	UC 8 - Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – edilizia e meccanica
	UC 9 - Manutenere e curare la postazione di lavoro – lavorazioni meccaniche
	UC 10 - Lavorare in sicurezza in officina meccanica
	UC 11 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

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 alle macchine utensili – tradizionali e a c.n.c.

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri della prestazione professionale di addetto qualificato alle macchine utensili – tradizionali e a c.n.c.

Abilità:

- Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato alle macchine utensili 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.
- Analizzare il settore delle lavorazioni meccaniche, le sue relazioni con altri settori ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano Conoscere e comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore di riferimento e le sue relazioni con altri settori in una logica di filiera. Conoscere e comprendere i principali processi produttivi che caratterizzano il settore in esame, nonché gli ambiti di intervento e le attività di riferimento delle diverse professionalità ivi operanti. Saper situare la propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo in oggetto. Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore di riferimento.

Conoscenze minime:

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Caratteristiche e peculiarità del settore delle lavorazioni meccaniche (processi produttivi, prodotti, tecnologia) e sue principali tendenze evolutive.
- Le figure professionali del settore delle lavorazioni meccaniche.

UC 3 - Eseguire misure – lavorazioni meccaniche

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Determinare la conformità del pezzo (grezzo o lavorato) a quanto indicato dal disegno e dalle specifiche di produzione.

Abilità:

- Utilizzare correttamente strumenti di misura idonei per il controllo di qualità del manufatto Scegliere lo strumento di misura appropriato in riferimento all'oggetto da misurare ed allo scopo della misurazione. Realizzare le misurazioni secondo le modalità operative opportune, con un livello di rigore e precisione adeguato al caso. Valutare, sulla scorta delle misurazioni delle quote, se il pezzo grezzo è stato posizionato in macchina correttamente. Valutare, sulla scorta delle misurazioni effettuate e tenendo conto delle tolleranze indicate, la conformità del pezzo grezzo/lavorato, segnalando eventuali irregolarità ed anomalie al proprio superiore, secondo le modalità del caso.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche e modalità di impiego dei principali strumenti di misura.
- Tolleranze dimensionali, tolleranza geometrica e le modalità di indicazione sui disegni.
- Sistema ISO di tolleranza e di accoppiamento.

UC 4 - Eseguire la rappresentazione di oggetti con sistemi CAD-CAM

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Eseguire la rappresentazione di oggetti con sistemi CAD-CAM per le lavorazioni meccaniche a c.n.c.

Abilità:

- Eseguire disegni di base per la progettazione tramite CAD-CAM Interpretare il disegno tecnico. Progettare oggetti tramite software dedicati alla modellazione solida. Impostare i parametri di programmazione del CAM. Verificare la funzionalità del programma tramite simulazione a video. Verificare la rispondenza del prodotto ai parametri stabiliti.

Conoscenze minime:

- CAD 2D e 3D.
- Progettazione di stampi e modellazione solida.
- Programmazione CAM applicata alla realizzazione di stampi tramite percorsi di fresatura e tornio.
- Elementi di industrializzazione di una componente meccanica.
- Elementi di scienza dei materiali (caratteristiche e lavorabilità dei differenti materiali utilizzati per la costruzione degli utensili nonché loro caratteristiche meccaniche e tecnologiche per la definizione di corretti parametri di taglio; procedimenti
- Elementi di fisica (statica, dinamica e cinematica del corpo rigido e delle sollecitazioni meccaniche sui corpi).
- Elementi di disegno tecnico e tecniche di rappresentazione dei pezzi meccanici (norme e modalità di rappresentazione degli oggetti secondo i principali Enti Nazionali di Unificazione; il metodo delle proiezioni ortogonali, le sezioni e i sistemi di quotat
- Principi di algebra, geometria e trigonometria.

UC 5 - Predisporre i macchinari per la lavorazione e gestire la documentazione di riferimento – lavorazioni meccaniche

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Approntare la macchina utensile tenendo conto dei disegni e delle specifiche di produzione fornite dall'ufficio tecnico di officina e compilare la documentazione di riferimento

Abilità:

- Gestire la documentazione di riferimento Esplicitare sulla distinta di lavorazione tutte le informazioni necessarie a descrivere l'iter di lavorazione del pezzo. Registrare sul “diario di bordo” della macchina utensile tutte le informazioni utili a definire la storia della macchina utensile. Registrare sulle “schede controllo conformità” le misure rilevate a fine lavorazione in modo tale da evidenziare il rispetto o meno delle tolleranze indicate nei disegni.
- Prendere in carico le risorse necessarie alla produzione del manufatto, verificandone la conformità alle disposizioni recepite ed eseguire le operazioni preliminari alla lavorazione. Prendere in carico la macchina utensile assegnata e verificarne lo stato di funzionamento, segnalando eventuali irregolarità ed anomalie al proprio superiore. Acquisire l'utensile necessario a realizzare la lavorazione scelta e montarlo al braccio della macchina (pre-setting). Impostare i parametri di funzionamento della macchina utensile (traiettoria da seguire, velocità, pressione, forza, etc.), ovvero, nel caso di macchine c.n.c., caricare il programma programma di lavorazione, affinché venga prodotto il manufatto desiderato. Verificare il funzionamento della macchina utensile (setting).

Conoscenze minime:

- Modalità di compilazione della modulistica di riferimento (distinta di lavorazione, schede controllo conformità, “diario di bordo”, etc.).
- Modalità di attrezzaggio, fissaggio e posizionamento degli utensili sulle macchine utensili.
- Modalità di verifica dello stato di funzionamento delle macchine utensili.
- Elementi di scienza dei materiali (caratteristiche dei materiali utilizzati per la costruzione degli utensili nonché loro caratteristiche meccaniche e tecnologiche per la definizione di corretti parametri di taglio).
- Tecnologia delle lavorazioni meccaniche per deformazione, asportazione di truciolo e taglio (funzionalità, struttura, componenti ed automatismi delle macchine utensili universali per le lavorazioni meccaniche e la loro classificazione; comandi automatici,
- Elementi base dell'informatica e dei più diffusi linguaggi di programmazione per macchine a c.n.c.

UC 6 - Realizzare lavorazioni meccaniche su macchine tradizionali o a c.n.c. (fresa e tornio)

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare operazioni di deformazione, asportazione e taglio, utilizzando macchine tradizionali. Eseguire la produzione del pezzo pre-serie attraverso macchine a cnc (fresa e tornio). Collaudare il pezzo pre-serie.

Abilità:

- Eseguire la produzione del pezzo attraverso macchine a cnc (tornio) Avviare e monitorare i torni a CNC per effettuare la lavorazione del pezzo grezzo Eseguire la produzione del pezzo pre-serie Collaudare il pezzo pre-serie Eseguire la produzione in serie
- Eseguire la produzione del pezzo attraverso macchine a cnc (fresa) Avviare e monitorare la fresa a CNC per effettuare la lavorazione del pezzo grezzo Eseguire la produzione del pezzo pre-serie Collaudare il pezzo pre-serie Eseguire la produzione in serie
- Realizzare lavorazioni meccaniche per deformazione/asportazione di truciolo/taglio Avviare la macchina utensile al fine di eseguire la lavorazione in programma. Realizzare le sequenze operative in cui si articola il processo produttivo in oggetto, controllando in itinere che la macchina e le attrezzature annesse funzionino correttamente. Valutare la qualità della lavorazione eseguita. Indirizzare il pezzo lavorato verso la destinazione opportuna. Avviare un nuovo ciclo di lavorazione procedendo con il piazzamento di un nuovo pezzo grezzo.
- Realizzare operazioni preliminari alla lavorazione meccanica Posizionare in maniera opportuna il pezzo grezzo sul sistema di fissaggio. Avviare la macchina utensile, al fine di rilevare le quote in macchina del pezzo grezzo. Valutare se il pezzo grezzo è stato posizionato in macchina correttamente. Ri-posizionare il pezzo in macchina, in caso di esito negativo della misurazione, fino all'individuazione del corretto posizionamento.

Conoscenze minime:

- Collaudo del pezzo pre-serie; Tipologie di produzione in serie; Procedure di valutazione dell'impiego di attrezzature e macchinare rispetto al materiale da produrre in serie.
- Il processo di lavorazione del pezzo grezzo: fasi, indicazioni e avvertenze.
- Utensileria per tornio a c.n.c.
- Utensileria per fresa a c.n.c.
- Torni a c.n.c: principi di programmazione e di funzionamento.
- Procedure operative di realizzazioni di lavorazioni meccaniche per deformazione, asportazione di truciolo e taglio.
- Frese a c.n.c: principi di programmazione e di funzionamento.
- Modalità d'utilizzo e parametri di riferimento della dotazione strumentale e tecnologica per il controllo in itinere dello stato di funzionamento della macchina utensile.

UC 7 - Realizzare lavorazioni di aggiustaggio

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Adeguare particolari meccanici non conformi, realizzando lavorazioni di aggiustaggio.

Abilità:

- Rendere conformi particolari meccanici irregolari Individuare, qualora le misurazioni abbiano dato esito negativo, i particolari meccanici non conformi. Determinare gli interventi di aggiustaggio più indicati a rendere conforme il manufatto. Applicare i metodi e le tecniche di aggiustaggio identificate.

Conoscenze minime:

- Metodi e tecnologie di aggiustaggio.

UC 8 - Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – edilizia e meccanica

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Coordinarsi con altre risorse professionali interne ed esterne, coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione dell'attività in oggetto.

Abilità:

- Coordinarsi con le altre risorse professionali sul luogo di lavoro Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro. Interagire con il proprio responsabile e con le altre figure di riferimento presenti sul luogo di lavoro in modo da agevolare lo scambio di informazioni. Coordinare il proprio lavoro con quello delle altre risorse professionali presenti e favorire, in caso di controversie di vario genere, il superamento delle stesse e la prosecuzione delle attività.

Conoscenze minime:

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

UC 9 - Manutenere e curare la postazione di lavoro – lavorazioni meccaniche

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Mantenere pulita ed ordinata la propria postazione di lavoro e garantire la funzionalità delle attrezzature in uso, applicando metodi di pulizia e manutenzione adeguati.

Abilità:

- MANTENERE PULITA L'AREA DI LAVORO Applicare sistemi e metodi di pulizia opportuni. Utilizzare detergenti e detersivi adeguati. Ordinare l'area di lavoro, riponendo attrezzature negli spazi appositi. Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti pericolosi.
- MANUTENERE I MACCHINARI IN USO Mantenere i macchinari e le attrezzature in uso in buono stato, sottoponendoli ad interventi di manutenzione ordinaria (ad es., lubrificazione, serraglio viti, etc.) e supportare i manutentori nelle operazioni di manutenzione preventiva e straordinaria. Controllare il livello di usura e di idoneità residua degli utensili. Controllare lo stato di usura di particolari meccanici la cui sostituzione non comporti il blocco della produzione. Verificare, a seguito della sostituzione di particolari meccanici usurati, il ripristino delle funzioni della macchina utensile.

Conoscenze minime:

- Metodi, strumenti e prodotti per la pulizia della postazione di lavoro.
- Modalità e strumenti per la realizzazione della manutenzione ordinaria delle macchine utensili.
- Applicazioni della normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi.

UC 10 - Lavorare in sicurezza in officina meccanica

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (officina meccanica).

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 per la prevenzione del rischio elettrico. 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 in

UC 11 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore e la conformità alle procedure di qualità interne all'azienda.

Abilità:

- Valutare la qualità dei manufatti prodotti Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda. Controllare il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore. Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento

Conoscenze minime:

- Modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto.
- Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo.

Addetto qualificato alle paghe e contributi

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato alle paghe e contributi

- ***Definizione:***
  L'addetto qualificato alle paghe e contributi si occupa della gestione degli aspetti contributivi,assicurativi e fiscali, legati alla retribuzione del personale durante tutte le fasi del rapporto di lavoro tra impresa e individuo, dall'assunzione alla cessazione. L'Addetto alle paghe e contributi gestisce la tenuta dei libri obbligatori secondo le leggi vigenti, verifica l'esattezza contabile degli stipendi, gestisce le relazioni con gli interlocutori esterni di riferimento (servizi per l'impiego, agenzie interinali, gestori buoni pasto, enti previdenziali, etc.)

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Area comune - Organizzazione, gestione delle risorse umane e sicurezza

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

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.24.03.06 - Gestione amministrativa del personale

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Predisposizione ed esecuzione delle procedure per la gestione delle assunzioni e le cessazione di rapporti di lavoro
    - Predisposizione ed esecuzione delle procedure per la gestione degli adempimenti obbligatori in tema fiscale, assicurativo e contributivo
    - Realizzazione degli adempimenti fiscali, previdenziali e contabili connessi al rapporto di lavoro
    - Realizzazione degli adempimenti legati alle fasi di uscita del personale (liquidazioni, conteggio delle indennità, situazione previdenziale per il calcolo della pensione)
    - Supporto documentale e amministrativo nei contenziosi
    - Impostazione ed esecuzione delle attività di gestione mensile delle retribuzioni
    - Rilevazione delle presenze e predisposizione della documentazione giustificativa delle assenze
    - Elaborare i prospetti paga periodici assicurando la corretta tenuta dei libri obbligatori secondo le leggi vigenti (libro paga, libro matricola)
    - Realizzazione dei mandati di liquidazione degli stipendi
    - Gestione e liquidazione delle pratiche contabili del personale (missioni, straordinari, buoni pasto, ecc.)

- ***Codice ISTAT CP 2011:***

- 4.3.2.2.0 - Addetti alle buste paga

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - M.69.20.15 - Gestione ed amministrazione del personale per conto terzi
  - M.69.20.30 - Attività dei consulenti del lavoro

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'addetto qualificato alle paghe e contributi, svolge il suo lavoro con un livello di autonomia e di responsabilità che varia a seconda della dimensione dell'azienda in cui è impiegato. L'orario di lavoro è quello normale di ufficio anche se, in corrispondenza di determinate scadenze (fine mese, calcolo delle tredicesime, scadenze fiscali, etc.) può essere necessario effettuare ore di lavoro straordinario. Nell'esercizio della propria attività l'addetto qualificato alle paghe e contributi è chiamato a mostrare un'attenzione particolare alla gestione delle scadenze e deve possedere doti di precisione.

- ***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 generalmente richiede il diploma di scuola superiore e/o il possesso di una qualifica, ottenuta attraverso frequenza di un corso di istruzione e formazione professionale, oppure derivante da un percorso di apprendistato o da un'esperienza professionale in lavori d'ufficio.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
Gestire il sistema cliente	UC 2 - Gestire le relazioni e le comunicazioni con il personale dell'azienda e i soggetti esterni di riferimento
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Gestire gli adempimenti obbligatori di natura fiscale, assicurativa e contributiva durante tutte le fasi del rapporto di lavoro
	UC 4 - Calcolare la retribuzione
Gestire i fattori produttivi	UC 5 - Interagire con le risorse professionali operative sul luogo di lavoro – AQ paghe e contributi
	UC 6 - Lavorare in sicurezza in ufficio
	UC 7 - 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 le relazioni e le comunicazioni con il personale dell'azienda e i soggetti esterni di riferimento

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Gestire le relazioni con gli interlocutori interni (imprenditore, direzione del personale, singoli lavoratori, ...) ed esterni all'azienda (servizi per l'impiego, enti previdenziali, assicurativi, fondi interprofessionali e soggetti della previdenza complementare, ...) coinvolti nel processo di gestione del personale dal punto di vista amministrativo, fiscale ed assicurativo, durante le tutte le fasi del rapporto di lavoro dei dipendenti.

Abilità:

- Comunicare correttamente ed ottenere informazioni in modo efficace Riconoscere le varie tipologie di interlocutori/situazioni ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche. Saper fornire ed ottenere informazioni chiare e precise. Gestire situazioni critiche.

Conoscenze minime:

- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di interlocutore.
- Modelli teorici di comunicazione.

UC 3 - Gestire gli adempimenti obbligatori di natura fiscale, assicurativa e contributiva durante tutte le fasi del rapporto di lavoro

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Gestire le procedure finalizzate a predisporre, redigere ed aggiornare i documenti necessari alle pratiche amministrative ed agli adempimenti obbligatori di tipo previdenziale, fiscale e contributivo durante tutte le fasi del rapporto di lavoro, dall'assunzione alla cessazione.

Abilità:

- Comprendere e realizzare gli adempimenti relativi alla gestione amministrativa del personale dall'assunzione alla cessazione del rapporto, applicando la normativa relativa agli obblighi retributivi Adempiere a tutte le operazioni richieste dalla normativa vigente, dalle regole in uso in azienda e dai contratti previsti, inerenti l'assunzione e l'inserimento di personale. Conoscere e comprendere la legislazione previdenziale ed assicurativa al fine di effettuare le operazioni obbligatorie nei tempi previsti. Conoscere e comprendere la legislazione fiscale al fine di effettuare le operazioni obbligatorie nei tempi previsti (scadenze). Gestire i trasferimenti interni, le aspettative di diversa natura, le ferie e i congedi, erogazione di eventuali benefit. Adempiere a tutte le operazioni richieste dalla normativa vigente, dalle regole in uso in azienda e dai contratti previsti, inerenti la cessazione del rapporto di lavoro. Effettuare le comunicazioni, anche telematiche, pertinenti con gli uffici di riferimento esterni ed interni. Distinguere gli elementi costitutivi dei documenti di gestione amministrativa del personale per le operazioni di archiviazione e registrazione. Gestire tramite data base dedicato i dati relativi ai lavoratori ed alle loro condizioni contrattuali.

Conoscenze minime:

- Pratiche necessarie ad assunzioni/inserimenti in organico, cessazioni e pensionamenti (comunicazioni telematiche di assunzione variazione e cessazione, nulla osta, format lettere di assunzione, etc.)
- Legislazione fiscale, previdenziale e assicurativa (adempimenti e scadenze): adempimenti previdenziali e assicurativi e Enti di riferimento (apertura della posizione assicurativa e previdenziale; INAIL, INPS, Enti e Casse previsti dalla contrattazione, et
- Elaborazione TFR, indennità varie di cessazione rapporto di lavoro.
- Le assenze: malattia, ferie, congedi, aspettative e permessi
- Problemi derivanti da contenzioso fiscale.
- Strumenti utilizzati per controllo presenze, permessi, ferie, straordinari per elaborazioni mensili e statistiche.
- La formazione finanziata: risorse pubbliche, fondi interprofessionali, copertura del cofinanziamento tramite costo del personale in formazione.
- Libri e documenti obbligatori per il datore di lavoro: modalità di registrazione e di archiviazione dei documenti anche mediante software dedicati.
- Tipologie di benefit.
- La previdenza volontaria complementare.

UC 4 - Calcolare la retribuzione

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Calcolare la retribuzione del personale, elaborando la busta paga, nelle scadenze previste, con riferimento ad elementi della retribuzione, normativa vigente e differenti tipologie contrattuali.

Abilità:

- Comprendere il quadro normativo e procedurale per redigere una busta paga, avendo una completa visione di tutte le specifiche necessarie riguardo alle differenti tipologie contrattuali Conoscere e determinare gli elementi della retribuzione. Adottare modalità e strumenti di gestione e predisposizione delle buste paga utilizzando i più diffusi software per l'elaborazione delle stesse. Compilare i libri obbligatori e garantire che la documentazione venga gestita con adeguati sistemi di archiviazione che ne consentano la conservazione ed il recupero da parte di tutti gli interessati.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche della busta paga e degli elementi della retribuzione: elementi fissi ed elementi variabili.
- Modalità di compilazione di buste paga.
- Liquidazione delle retribuzioni periodiche.
- Libro Unico (matricola e paga)
- Funzioni e modalità d'uso di software di gestione ed elaborazione buste paga di largo mercato.

UC 5 - Interagire con le risorse professionali operative sul luogo di lavoro – AQ paghe e contributi

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Interagire con le risorse professionali (colleghi, responsabili, etc.) interne coinvolte 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 al fine di prevenire/identificare ogni eventuale irregolarità nell'ambito delle attività in cui questi ultimi sono coinvolti.

Conoscenze minime:

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

UC 6 - Lavorare in sicurezza in ufficio

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rispettare le norme relative alla sicurezza sul luogo di lavoro (ufficio).

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 per la prevenzione del rischio elettrico. 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 in

UC 7 - 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.

Addetto qualificato alle vendite – prodotti food

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato alle vendite – prodotti food

- ***Definizione:***
  L'Addetto qualificato alle vendite –prodotti food opera nel commercio, in esercizi di piccole, medie e grandi dimensioni, gestisce il processo di vendita di prodotti alimentari freschi e si occupa, in alcuni casi, della realizzazione di attività accessorie quali, ad esempio, la preparazione di elaborati gastronomici, l'allestimento/presentazione di spazi espositivi del banco vendita e la gestione del magazzino.

- ***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
  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

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Rifornimento del banco alimentare e degli scaffali nel rispetto delle norme igieniche ed in base alle date di scadenza
    - Smistamento, inventario e stoccaggio del prodotto alimentare nel rispetto delle norme per la corretta conservazione
    - Rilevazione di eventuali non conformità del prodotto alimentare e segnalazione secondo procedure
    - Cura della pulizia e del riordino di ambienti ed attrezzature nel rispetto delle norme igieniche e di corretta conservazione del prodotto alimentare
    - Preparazione di elaborati gastronomici pronti per il consumo (antipasti, piatti pronti, dessert, prodotti tipici, specialità, ecc.)
    - Preparazione del pesce per la vendita
    - Offerta di piccoli assaggi per la degustazione (nuovi prodotti e modalità di impiego in cucina)
    - Preparazione della carne per la vendita
    - Preparazione e confezionamento del prodotto alimentare per la vendita (pesatura, prezzatura, imbustamento, eventuale farcitura ecc.) nel rispetto delle norme igieniche
    - Assistenza al cliente in tutte le fasi della vendita con particolare riguardo all'illustrazione delle caratteristiche del prodotto alimentare

- ADA.12.01.03 - Realizzazione delle attività di vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari

  Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
  - Ricevimento e smistamento della merce in arrivo
  - Posizionamento della merce negli scaffali in base alle caratteristiche dei prodotti e alle diverse date di scadenza
  - Mantenimento della pulizia e dell'ordine degli ambienti
  - Assistenza al cliente in base alle esigenze e alla disponibilità del prodotto alimentare
  - Consegna della merce ai clienti nel rispetto delle norme sulla qualità e la conservazione degli alimenti
  - Rilevazione di eventuali non conformità del prodotto alimentare e segnalazione con procedura standard
  - Adempimenti amministrativi (es. controllo di fatture e ricevute fiscali, compilazione di bolle di consegna, ecc.)

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 5.1.2.2.0 - Commessi delle vendite al minuto

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - G.45.11.01 - Commercio all'ingrosso e al dettaglio di autovetture e di autoveicoli leggeri
  - G.45.19.01 - Commercio all'ingrosso e al dettaglio di altri autoveicoli
  - G.45.31.01 - Commercio all'ingrosso di parti e accessori di autoveicoli
  - G.47.11.50 - Commercio al dettaglio di prodotti surgelati
  - G.47.21.01 - Commercio al dettaglio di frutta e verdura fresca
  - G.47.21.02 - Commercio al dettaglio di frutta e verdura preparata e conservata
  - G.47.22.00 - Commercio al dettaglio di carni e di prodotti a base di carne
  - G.47.23.00 - Commercio al dettaglio di pesci, crostacei e molluschi
  - G.47.24.10 - Commercio al dettaglio di pane
  - G.47.24.20 - Commercio al dettaglio di torte, dolciumi, confetteria
  - G.47.25.00 - Commercio al dettaglio di bevande
  - G.47.26.00 - Commercio al dettaglio di generi di monopolio (tabaccherie)
  - G.47.29.10 - Commercio al dettaglio di latte e di prodotti lattiero-caseari
  - G.47.29.20 - Commercio al dettaglio di caffè torrefatto
  - G.47.29.30 - Commercio al dettaglio di prodotti macrobiotici e dietetici
  - G.47.29.90 - Commercio al dettaglio di altri prodotti alimentari in esercizi specializzati nca
  - G.47.30.00 - Commercio al dettaglio di carburante per autotrazione
  - G.47.51.10 - Commercio al dettaglio di tessuti per l'abbigliamento, l'arredamento e di biancheria per la casa
  - G.47.51.20 - Commercio al dettaglio di filati per maglieria e merceria
  - G.47.52.10 - Commercio al dettaglio di ferramenta, vernici, vetro piano e materiale elettrico e termoidraulico
  - G.47.52.20 - Commercio al dettaglio di articoli igienico-sanitari
  - G.47.52.30 - Commercio al dettaglio di materiali da costruzione, ceramiche e piastrelle
  - G.47.52.40 - Commercio al dettaglio di macchine, attrezzature e prodotti per l'agricoltura; macchine e attrezzature per il giardinaggio
  - G.47.53.11 - Commercio al dettaglio di tende e tendine
  - G.47.53.12 - Commercio al dettaglio di tappeti
  - G.47.53.20 - Commercio al dettaglio di carta da parati e rivestimenti per pavimenti (moquette

e linoleum)
- G.47.54.00 - Commercio al dettaglio di elettrodomestici in esercizi specializzati
- G.47.59.10 - Commercio al dettaglio di mobili per la casa
- G.47.59.20 - Commercio al dettaglio di utensili per la casa, di cristallerie e vasellame
- G.47.59.30 - Commercio al dettaglio di articoli per l'illuminazione
- G.47.59.40 - Commercio al dettaglio di macchine per cucire e per maglieria per uso domestico
- G.47.59.50 - Commercio al dettaglio di sistemi di sicurezza
- G.47.59.60 - Commercio al dettaglio di strumenti musicali e spartiti
- G.47.59.91 - Commercio al dettaglio di articoli in legno, sughero, vimini e articoli in plastica per uso domestico
- G.47.59.99 - Commercio al dettaglio di altri articoli per uso domestico nca
- G.47.61.00 - Commercio al dettaglio di libri nuovi in esercizi specializzati
- G.47.62.10 - Commercio al dettaglio di giornali, riviste e periodici
- G.47.62.20 - Commercio al dettaglio di articoli di cartoleria e forniture per ufficio
- G.47.64.10 - Commercio al dettaglio di articoli sportivi, biciclette e articoli per il tempo libero
- G.47.64.20 - Commercio al dettaglio di natanti e accessori
- G.47.65.00 - Commercio al dettaglio di giochi e giocattoli (inclusi quelli elettronici)
- G.47.71.10 - Commercio al dettaglio di confezioni per adulti
- G.47.71.20 - Commercio al dettaglio di confezioni per bambini e neonati
- G.47.71.30 - Commercio al dettaglio di biancheria personale, maglieria, camicie
- G.47.71.40 - Commercio al dettaglio di pellicce e di abbigliamento in pelle
- G.47.71.50 - Commercio al dettaglio di cappelli, ombrelli, guanti e cravatte
- G.47.72.10 - Commercio al dettaglio di calzature e accessori
- G.47.72.20 - Commercio al dettaglio di articoli di pelletteria e da viaggio
- G.47.73.10 - Farmacie
- G.47.73.20 - Commercio al dettaglio in altri esercizi specializzati di medicinali non soggetti a prescrizione medica
- G.47.74.00 - Commercio al dettaglio di articoli medicali e ortopedici in esercizi specializzati
- G.47.75.10 - Commercio al dettaglio di articoli di profumeria, prodotti per toletta e per l'igiene personale
- G.47.75.20 - Erboristerie
- G.47.76.10 - Commercio al dettaglio di fiori e piante
- G.47.76.20 - Commercio al dettaglio di piccoli animali domestici
- G.47.77.00 - Commercio al dettaglio di orologi, articoli di gioielleria e argenteria
- G.47.78.10 - Commercio al dettaglio di mobili per ufficio
- G.47.78.20 - Commercio al dettaglio di materiale per ottica e fotografia
- G.47.78.31 - Commercio al dettaglio di oggetti d'arte (incluse le gallerie d'arte)
- G.47.78.32 - Commercio al dettaglio di oggetti d'artigianato
- G.47.78.33 - Commercio al dettaglio di arredi sacri ed articoli religiosi
- G.47.78.34 - Commercio al dettaglio di articoli da regalo e per fumatori
- G.47.78.35 - Commercio al dettaglio di bomboniere
- G.47.78.36 - Commercio al dettaglio di chincaglieria e bigiotteria (inclusi gli oggetti ricordo e gli articoli di promozione pubblicitaria)
- G.47.78.37 - Commercio al dettaglio di articoli per le belle arti
- G.47.78.40 - Commercio al dettaglio di combustibile per uso domestico e per riscaldamento
- G.47.78.50 - Commercio al dettaglio di armi e munizioni, articoli militari
- G.47.78.60 - Commercio al dettaglio di saponi, detersivi, prodotti per la lucidatura e affini
- G.47.78.91 - Commercio al dettaglio di filatelia, numismatica e articoli da collezionismo
- G.47.78.92 - Commercio al dettaglio di spaghi, cordami, tele e sacchi di juta e prodotti per l'imballaggio (esclusi quelli in carta e cartone)
- G.47.78.93 - Commercio al dettaglio di articoli funerari e cimiteriali
- G.47.78.94 - Commercio al dettaglio di articoli per adulti (sexy shop)

- G.47.78.99 - Commercio al dettaglio di altri prodotti non alimentari nca
- G.47.79.10 - Commercio al dettaglio di libri di seconda mano
- G.47.79.20 - Commercio al dettaglio di mobili usati e oggetti di antiquariato
- G.47.79.30 - Commercio al dettaglio di indumenti e altri oggetti usati
- G.47.81.01 - Commercio al dettaglio ambulante di prodotti ortofrutticoli
- G.47.81.02 - Commercio al dettaglio ambulante di prodotti ittici
- G.47.81.03 - Commercio al dettaglio ambulante di carne
- G.47.81.09 - Commercio al dettaglio ambulante di altri prodotti alimentari e bevande nca
- G.47.82.01 - Commercio al dettaglio ambulante di tessuti, articoli tessili per la casa, articoli di abbigliamento
- G.47.82.02 - Commercio al dettaglio ambulante di calzature e pelletterie
- G.47.89.01 - Commercio al dettaglio ambulante di fiori, piante, bulbi, semi e fertilizzanti
- G.47.89.02 - Commercio al dettaglio ambulante di macchine, attrezzature e prodotti per l'agricoltura; attrezzature per il giardinaggio
- G.47.89.03 - Commercio al dettaglio ambulante di profumi e cosmetici; saponi, detersivi ed altri detergenti per qualsiasi uso
- G.47.89.04 - Commercio al dettaglio ambulante di chincaglieria e bigiotteria
- G.47.89.05 - Commercio al dettaglio ambulante di arredamenti per giardino; mobili; tappeti e stuoie; articoli casalinghi; elettrodomestici; materiale elettrico
- G.47.89.09 - Commercio al dettaglio ambulante di altri prodotti nca
- G.46.21.10 - Commercio all'ingrosso di cereali e legumi secchi
- G.46.21.21 - Commercio all'ingrosso di tabacco grezzo
- G.46.21.22 - Commercio all'ingrosso di sementi e alimenti per il bestiame (mangimi), piante officinali, semi oleosi, patate da semina
- G.46.22.00 - Commercio all'ingrosso di fiori e piante
- G.46.23.00 - Commercio all'ingrosso di animali vivi
- G.46.24.10 - Commercio all'ingrosso di cuoio e pelli gregge e lavorate (escluse le pelli per pellicceria)
- G.46.24.20 - Commercio all'ingrosso di pelli gregge e lavorate per pellicceria
- G.46.31.10 - Commercio all'ingrosso di frutta e ortaggi freschi
- G.46.31.20 - Commercio all'ingrosso di frutta e ortaggi conservati
- G.46.32.10 - Commercio all'ingrosso di carne fresca, congelata e surgelata
- G.46.32.20 - Commercio all'ingrosso di prodotti di salumeria
- G.46.33.10 - Commercio all'ingrosso di prodotti lattiero-caseari e di uova
- G.46.33.20 - Commercio all'ingrosso di oli e grassi alimentari di origine vegetale o animale
- G.46.34.10 - Commercio all'ingrosso di bevande alcoliche
- G.46.34.20 - Commercio all'ingrosso di bevande non alcoliche
- G.46.35.00 - Commercio all'ingrosso di prodotti del tabacco
- G.46.36.00 - Commercio all'ingrosso di zucchero, cioccolato, dolciumi e prodotti da forno
- G.46.37.01 - Commercio all'ingrosso di caffè
- G.46.37.02 - Commercio all'ingrosso di tè, cacao e spezie
- G.46.38.10 - Commercio all'ingrosso di prodotti della pesca freschi
- G.46.38.20 - Commercio all'ingrosso di prodotti della pesca congelati, surgelati, conservati, secchi
- G.46.38.30 - Commercio all'ingrosso di pasti e piatti pronti
- G.46.38.90 - Commercio all'ingrosso di altri prodotti alimentari
- G.46.39.10 - Commercio all'ingrosso non specializzato di prodotti surgelati
- G.46.39.20 - Commercio all'ingrosso non specializzato di altri prodotti alimentari, bevande e tabacco
- G.46.41.10 - Commercio all'ingrosso di tessuti
- G.46.41.20 - Commercio all'ingrosso di articoli di merceria, filati e passamaneria
- G.46.41.90 - Commercio all'ingrosso di altri articoli tessili

- G.46.42.10 - Commercio all'ingrosso di abbigliamento e accessori
- G.46.42.20 - Commercio all'ingrosso di articoli in pelliccia
- G.46.42.30 - Commercio all'ingrosso di camicie, biancheria intima, maglieria e simili
- G.46.42.40 - Commercio all'ingrosso di calzature e accessori
- G.46.43.10 - Commercio all'ingrosso di elettrodomestici, di elettronica di consumo audio e video
- G.46.43.20 - Commercio all'ingrosso di supporti registrati, audio, video (Cd, Dvd e altri supporti)
- G.46.43.30 - Commercio all'ingrosso di articoli per fotografia, cinematografia e ottica
- G.46.44.10 - Commercio all'ingrosso di vetreria e cristalleria
- G.46.44.20 - Commercio all'ingrosso di ceramiche e porcellana
- G.46.44.30 - Commercio all'ingrosso di saponi, detersivi e altri prodotti per la pulizia
- G.46.44.40 - Commercio all'ingrosso di coltelleria, posateria e pentolame
- G.46.45.00 - Commercio all'ingrosso di profumi e cosmetici
- G.46.46.10 - Commercio all'ingrosso di medicinali
- G.46.46.20 - Commercio all'ingrosso di prodotti botanici per uso farmaceutico
- G.46.46.30 - Commercio all'ingrosso di articoli medicali ed ortopedici
- G.46.47.10 - Commercio all'ingrosso di mobili di qualsiasi materiale
- G.46.47.20 - Commercio all'ingrosso di tappeti
- G.46.47.30 - Commercio all'ingrosso di articoli per l'illuminazione; materiale elettrico vario per uso domestico
- G.46.48.00 - Commercio all'ingrosso di orologi e di gioielleria
- G.46.49.10 - Commercio all'ingrosso di carta, cartone e articoli di cartoleria
- G.46.49.20 - Commercio all'ingrosso di libri, riviste e giornali
- G.46.49.30 - Commercio all'ingrosso di giochi e giocattoli
- G.46.49.40 - Commercio all'ingrosso di articoli sportivi (incluse le biciclette)
- G.46.49.50 - Commercio all'ingrosso di articoli in pelle; articoli da viaggio in qualsiasi materiale
- G.46.49.90 - Commercio all'ingrosso di vari prodotti di consumo non alimentare nca
- G.46.51.00 - Commercio all'ingrosso di computer, apparecchiature informatiche periferiche e di software
- G.46.52.01 - Commercio all'ingrosso di apparecchi e materiali telefonici
- G.46.52.02 - Commercio all'ingrosso di nastri non registrati
- G.46.52.09 - Commercio all'ingrosso di altre apparecchiature elettroniche per telecomunicazioni e di altri componenti elettronici
- G.46.61.00 - Commercio all'ingrosso di macchine, accessori e utensili agricoli, inclusi i trattori
- G.46.62.00 - Commercio all'ingrosso di macchine utensili (incluse le relative parti intercambiabili)
- G.46.63.00 - Commercio all'ingrosso di macchine per le miniere, l'edilizia e l'ingegneria civile
- G.46.64.00 - Commercio all'ingrosso di macchine per l'industria tessile, di macchine per cucire e per maglieria
- G.46.65.00 - Commercio all'ingrosso di mobili per ufficio e negozi
- G.46.66.00 - Commercio all'ingrosso di altre macchine e attrezzature per ufficio
- G.46.69.11 - Commercio all'ingrosso di imbarcazioni da diporto
- G.46.69.19 - Commercio all'ingrosso di altri mezzi ed attrezzature di trasporto
- G.46.69.20 - Commercio all'ingrosso di materiale elettrico per impianti di uso industriale
- G.46.69.30 - Commercio all'ingrosso di apparecchiature per parrucchieri, palestre, solarium e centri estetici
- G.46.69.91 - Commercio all'ingrosso di strumenti e attrezzature di misurazione per uso scientifico
- G.46.69.92 - Commercio all'ingrosso di strumenti e attrezzature di misurazione per uso non scientifico
- G.46.69.93 - Commercio all'ingrosso di giochi per luna-park e videogiochi per pubblici esercizi

- G.46.69.94 - Commercio all'ingrosso di articoli antincendio e antinfortunistici
- G.46.69.99 - Commercio all'ingrosso di altre macchine ed attrezzature per l'industria, il commercio e la navigazione nca
- G.46.71.00 - Commercio all'ingrosso di prodotti petroliferi e lubrificanti per autotrazione, di combustibili per riscaldamento
- G.46.73.10 - Commercio all'ingrosso di legname, semilavorati in legno e legno artificiale
- G.46.73.21 - Commercio all'ingrosso di moquette e linoleum
- G.46.73.22 - Commercio all'ingrosso di altri materiali per rivestimenti (inclusi gli apparecchi igienico-sanitari)
- G.46.73.23 - Commercio all'ingrosso di infissi
- G.46.73.29 - Commercio all'ingrosso di altri materiali da costruzione
- G.46.73.30 - Commercio all'ingrosso di vetro piano
- G.46.73.40 - Commercio all'ingrosso di carta da parati, colori e vernici
- G.46.74.10 - Commercio all'ingrosso di articoli in ferro e in altri metalli (ferramenta)
- G.46.74.20 - Commercio all'ingrosso di apparecchi e accessori per impianti idraulici, di riscaldamento e di condizionamento
- G.46.75.01 - Commercio all'ingrosso di fertilizzanti e di altri prodotti chimici per l'agricoltura
- G.46.75.02 - Commercio all'ingrosso di prodotti chimici per l'industria
- G.46.76.10 - Commercio all'ingrosso di fibre tessili gregge e semilavorate
- G.46.76.20 - Commercio all'ingrosso di gomma greggia, materie plastiche in forme primarie e semilavorati
- G.46.76.30 - Commercio all'ingrosso di imballaggi
- G.46.76.90 - Commercio all'ingrosso di altri prodotti intermedi nca
- G.46.77.10 - Commercio all'ingrosso di rottami e sottoprodotti della lavorazione industriale metallici
- G.46.77.20 - Commercio all'ingrosso di altri materiali di recupero non metallici (vetro, carta, cartoni eccetera); sottoprodotti non metallici della lavorazione industriale (cascami)
- G.46.90.00 - Commercio all'ingrosso non specializzato
- G.47.41.00 - Commercio al dettaglio di computer, unità periferiche, software e attrezzature per ufficio in esercizi specializzati
- G.47.42.00 - Commercio al dettaglio di apparecchiature per le telecomunicazioni e la telefonia in esercizi specializzati
- G.47.43.00 - Commercio al dettaglio di apparecchi audio e video in esercizi specializzati
- G.47.63.00 - Commercio al dettaglio di registrazioni musicali e video in esercizi specializzati

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'Addetto qualificato alle vendite opera in esercizi commerciali della piccola o grande distribuzione dedicati a prodotti alimentari freschi, in forma sia dipendente che autonoma. Le sue mansioni possono variare in funzione delle dimensioni del punto vendita:nelle strutture piccole e medie, l’addetto gestisce completamente il processo di vendita nonché alcune attività accessorie fondamentali per il buon andamento del negozio; nelle strutture grandi, i compiti sono più definiti e risultano di competenza dell'addetto qualificato alle vendite generalmente solo quelle attività direttamente connesse all'assistenza del cliente.Gli orari di lavoro prevedono solitamente un impegno diurno, che può essere articolato su turni, qualora l'esercizio abbia occasionalmente/abitualmente orari di apertura prolungati. Il suo carico di lavoro è maggiore in quei periodi dell'anno tradizionalmente caratterizzati da significativi aumenti delle vendite (in particolare, periodi pre-festivi).

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione. L’esercizio di attività commerciali in forma di impresa richiede la preliminare iscrizione

al Registro delle Imprese -CCIAA della Provincia ove è ubicata l'attività commerciale.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di addetto qualificato alle vendite
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Gestire la comunicazione con i clienti del punto vendita
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Gestire il banco dei prodotti alimentari – salumi, formaggi, gastronomia, prodotti da forno
	UC 5 - Gestire il banco dei prodotti alimentari – macelleria e pescheria
	UC 6 - Realizzare attività di vendita
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Realizzare operazioni di immagazzinamento - Addetto qualificato alle vendite – prodotti food
	UC 8 - Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro
	UC 9 - Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Addetto qualificato alle vendite prodotti food
	UC 10 - Lavorare in sicurezza
	UC 11 - 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 - Esercitare la professione di addetto qualificato alle vendite

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato alle vendite.

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
- 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
- Procedimento di iscrizione al Registro delle Imprese - CCIAA.
- 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 - Gestire la comunicazione con i clienti del punto vendita

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Adottare modalità di interazione diverse a seconda delle diverse tipologie di cliente, al fine di raccogliere tutte le informazioni necessarie a comprenderne esigenze ed aspettative.

Abilità:

- Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti in modo da valorizzare il prodotto offerto e suscitare l'interesse su quanto presentato Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche. Fornire informazioni chiare e complete adottando stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia. Adottare, in caso di una trattativa commerciale ad personam, un atteggiamento disponibile e tale da favorire la negoziazione. Mantenere, in caso di eventi imprevisti e reclami, un atteggiamento caratterizzato da autocontrollo ed assunzione di responsabilità.

Conoscenze minime:

- Tecniche di negoziazione
- Tecniche di mirroring, pacing, leading.
- Principi e modalità di realizzazione dell'ascolto attivo.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Elementi di comunicazione.

UC 4 - Gestire il banco dei prodotti alimentari – salumi, formaggi, gastronomia, prodotti da forno

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Gestire il banco dei prodotti alimentari e, se richiesto, preparare piatti gastronomici pronti per la cottura o il consumo in funzione della vendita, avendo cura di garantire la sistemazione, la pulizia delle dotazioni, delle attrezzature e dell'ambiente

Abilità:

- Gestire il banco dei prodotti alimentari, preparare e porzionare i prodotti per la vendita Applicare le procedure previste per l'etichettatura, la marcatura, il prezzaggio ed il confezionamento dei prodotti. Applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto per un'efficace presentazione alla clientela. Identificare, predisporre e servire il prodotto (pesare, porzionare, tagliare, confezionare, ecc.) in modo adeguato alle richieste e alle esigenze del cliente. Implementare modalità efficaci di presentazione, vendita e somministrazione per prodotti tipici locali e tradizionali. Utilizzare con abilità le attrezzature per la preparazione dei prodotti alimentari. Utilizzare, pulire e manutenere gli strumenti del banco. Controllare le scorte.

Conoscenze minime:

- Modalità e tecniche di confezionamento di prodotti elaborati
- Tecniche di cottura.
- Elementi di dietetica.
- Tecniche di preparazione di piatti a base di pasta, riso, vegetali e carne secondo il ricettario aziendale.
- Elementi di culinaria.
- Tecniche di taglio dei formaggi.
- Tecniche di taglio/disossatura salumi e insaccati.
- Caratteristiche e funzionamento delle strumentazioni per la pesatura
- Strumenti e utensili per la lavorazione dei prodotti.
- Metodi di stagionatura e conservazione di formaggi, salumi e insaccati.
- Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display.
- Elementi di merceologia: tipologie e caratteristiche dei prodotti alimentari (salumi, formaggi, gastronomia, prodotti da forno).

UC 5 - Gestire il banco dei prodotti alimentari – macelleria e pescheria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Gestire il banco dei prodotti carnei e ittici in funzione della vendita avendo cura di garantire la sistemazione, la pulizia delle dotazioni, delle attrezzature e dell'ambiente di lavoro e rispettando la normativa in materia di igiene e sicurezza alimenta

Abilità:

- Gestire il banco dei prodotti alimentari, preparare e porzionare i prodotti per la vendita Applicare le procedure previste per l'etichettatura, la marcatura, il prezzaggio ed il confezionamento dei prodotti. Applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto per un'efficace presentazione alla clientela. Applicare le tecniche per il trattamento della carne (sezionare, pulire, affettare, macinare, etc.). Applicare le tecniche per il trattamento del pesce (tagliare, sfilettare, desquamare, sviscerare, etc). Utilizzare, pulire e manutenere gli strumenti del banco. Controllare le scorte.

Conoscenze minime:

- Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display.
- Pulizia e gestione dei prodotti decongelati: valutazione delle glassature e dei cali peso.
- Sezionamento dei pesci di altura e di grossa taglia: calcolo dello scarto.
- Pulizia dei pesci: filettatura, sventramento, desquamazione, etc., preparazioni per cucina.
- Elementi di culinaria.
- Caratteristiche e funzionamento delle strumentazioni per la pesatura.
- Strumenti e utensili per la lavorazione dei prodotti.
- Metodi di sezionatura; disosso; sfasatura; toelettatura; taglio finale.
- Tecniche di lavorazione del prodotto (bovino, suino, ovino, equino, caprino, selvaggina).
- Tecniche , procedure e strumentazione per il confezionamento (macchina termosaldatrice, per il sottovuoto etc.).
- Elementi di merceologia: tipologie e caratteristiche dei prodotti alimentari (prodotti carnei e ittici).

UC 6 - Realizzare attività di vendita

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare trattative commerciali volte a massimizzare le vendite, soddisfare i desideri e le aspettative del cliente ed ottenerne la fidelizzazione.

Abilità:

- Accogliere il cliente ed ascoltarne le richieste, proporre soluzioni d'acquisto e supportarlo nella scelta Ascoltare ed interpretare le richieste del cliente al fine di individuare il prodotto più indicato a rispondere alle sue esigenze. Presentare al cliente la propria offerta commerciale, fornendo le informazioni del caso e chiarendo eventuali dubbi e perplessità. Consigliare, su richiesta, la soluzione più indicata alle esigenze ed aspettative espresse.
- Gestire resi e reclami applicando le politiche aziendali in materia Ascoltare con attenzione le rimostranze del cliente in merito a quanto acquistato e verificarne in sua presenza la veridicità nonché la sussistenza delle condizioni necessarie per effettuare il cambio, in caso positivo procedere secondo le modalità del caso. Avviare la procedura scelta in modo tempestivo e puntuale quindi registrare quanto realizzato secondo la modalità in uso

Conoscenze minime:

- Procedure di cambio merce.
- Tecniche di vendita assistita ed attiva.
- Fasi del processo di vendita e ciclo di vita del cliente.

UC 7 - Realizzare operazioni di immagazzinamento - Addetto qualificato alle vendite – prodotti food

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare, se richiesto, le operazioni connesse alla ricezione e allo stoccaggio delle merci in magazzino, applicando la normativa in materia di igiene e sicurezza alimentare

Abilità:

- Depositare le merci in magazzino, rispettando le indicazioni del proprio responsabile in merito alla loro collocazione Riporre le merci negli spazi ritenuti più idonei al loro stoccaggio, secondo il metodo di immagazzinamento in vigore. Comunicare tempestivamente al proprio superiore eventuali imprevisti ed irregolarità occorsi in fase di stoccaggio, tali da compromettere il buono stato delle merci
- Ricevere le merci in entrata applicandole procedure operative in vigore Verificare le condizioni di trasporto e arrivo delle merci, la regolarità della documentazione di accompagnamento e la presenza/integrità degli elementi identificativi e dei dispositivi di sicurezza previsti. Verificare la corrispondenza quantitativa e qualitativa delle merci ricevute, segnalando le eventuali irregolarità riscontrate al proprio responsabile.

Conoscenze minime:

- Conservazione di prodotti alimentari.
- Modalità di compilazione ed utilizzo della documentazione obbligatoria.
- Principali criteri d'ordinamento e di identificazione delle merci.
- Specifiche di stoccaggio, imballaggio, trasporto delle merci trattate nell'esercizio commerciale ove opera l'addetto.
- 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).

UC 8 - 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 9 - Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Addetto qualificato alle vendite prodotti food

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.

UC 10 - 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 11 - 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.

Addetto qualificato alle vendite – prodotti non food

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato alle vendite – prodotti non food

- ***Definizione:***
  L'Addetto qualificato alle vendite –prodotti non food opera nel commercio, in esercizi di piccole, medie e grandi dimensioni, gestendo il processo di vendita ed occupandosi in alcuni casi della realizzazione di attività accessorie (allestimento scaffali e vetrine, gestione del magazzino, operazioni di cassa, etc.)

- ***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
  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.12.01.03 - Realizzazione delle attività di vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Ricevimento e smistamento della merce in arrivo
    - Posizionamento della merce negli scaffali in base alle caratteristiche dei prodotti e alle diverse date di scadenza
    - Mantenimento della pulizia e dell'ordine degli ambienti
    - Assistenza al cliente in base alle esigenze e alla disponibilità del prodotto alimentare
    - Consegna della merce ai clienti nel rispetto delle norme sulla qualità e la conservazione degli alimenti
    - Rilevazione di eventuali non conformità del prodotto alimentare e segnalazione con procedura standard
    - Adempimenti amministrativi (es. controllo di fatture e ricevute fiscali, compilazione di bolle di consegna, ecc.)

  - ADA.12.01.11 - Vendita diretta di prodotti non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Cura dell'esposizione della merce e del rifornimento degli scaffali
    - Allestimento degli scaffali e delle isole promozionali da adibire alla vendita dei prodotti secondo le direttive aziendali

    - Preparazione della merce per la vendita (es. picking, confezionamento, prezzatura della merce, applicazione e rimozione dei dispositivi antitaccheggio, imbustamento della merce, ecc.)
    - Cura della pulizia e del riordino degli ambienti
    - Fornitura al cliente di suggerimenti su prodotti/articoli che meglio rispondono alle sue esigenze, in funzione delle capacità di spesa e dei bisogni
    - Erogazione di informazioni tecniche sulle caratteristiche dei prodotti
    - Illustrazione dei servizi connessi alla vendita (preventivi, ordini speciali, finanziamenti, consegne, ecc.)
    - Promozione di ulteriori vendite di prodotti aggiuntivi o complementari
    - Monitoraggio sulle esigenze dei consumatori e comunicazione al capo reparto/esercente
    - Sorveglianza sul comportamento della clientela (controllo su sottrazioni di merce)

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 5.1.2.2.0 - Commessi delle vendite al minuto

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - G.45.11.01 - Commercio all'ingrosso e al dettaglio di autovetture e di autoveicoli leggeri
  - G.45.19.01 - Commercio all'ingrosso e al dettaglio di altri autoveicoli
  - G.45.31.01 - Commercio all'ingrosso di parti e accessori di autoveicoli
  - G.46.21.10 - Commercio all'ingrosso di cereali e legumi secchi
  - G.46.21.21 - Commercio all'ingrosso di tabacco grezzo
  - G.46.21.22 - Commercio all'ingrosso di sementi e alimenti per il bestiame (mangimi), piante officinali, semi oleosi, patate da semina
  - G.46.22.00 - Commercio all'ingrosso di fiori e piante
  - G.46.23.00 - Commercio all'ingrosso di animali vivi
  - G.46.24.10 - Commercio all'ingrosso di cuoio e pelli gregge e lavorate (escluse le pelli per pellicceria)
  - G.46.24.20 - Commercio all'ingrosso di pelli gregge e lavorate per pellicceria
  - G.46.31.10 - Commercio all'ingrosso di frutta e ortaggi freschi
  - G.46.31.20 - Commercio all'ingrosso di frutta e ortaggi conservati
  - G.46.32.10 - Commercio all'ingrosso di carne fresca, congelata e surgelata
  - G.46.32.20 - Commercio all'ingrosso di prodotti di salumeria
  - G.46.33.10 - Commercio all'ingrosso di prodotti lattiero-caseari e di uova
  - G.46.33.20 - Commercio all'ingrosso di oli e grassi alimentari di origine vegetale o animale
  - G.46.34.10 - Commercio all'ingrosso di bevande alcoliche
  - G.46.34.20 - Commercio all'ingrosso di bevande non alcoliche
  - G.46.35.00 - Commercio all'ingrosso di prodotti del tabacco
  - G.46.36.00 - Commercio all'ingrosso di zucchero, cioccolato, dolciumi e prodotti da forno
  - G.46.37.01 - Commercio all'ingrosso di caffè
  - G.46.37.02 - Commercio all'ingrosso di tè, cacao e spezie
  - G.46.38.10 - Commercio all'ingrosso di prodotti della pesca freschi
  - G.46.38.20 - Commercio all'ingrosso di prodotti della pesca congelati, surgelati, conservati, secchi
  - G.46.38.30 - Commercio all'ingrosso di pasti e piatti pronti
  - G.46.38.90 - Commercio all'ingrosso di altri prodotti alimentari
  - G.46.39.10 - Commercio all'ingrosso non specializzato di prodotti surgelati
  - G.46.39.20 - Commercio all'ingrosso non specializzato di altri prodotti alimentari, bevande e tabacco

- G.46.41.10 - Commercio all'ingrosso di tessuti
- G.46.41.20 - Commercio all'ingrosso di articoli di merceria, filati e passamaneria
- G.46.41.90 - Commercio all'ingrosso di altri articoli tessili
- G.46.42.10 - Commercio all'ingrosso di abbigliamento e accessori
- G.46.42.20 - Commercio all'ingrosso di articoli in pelliccia
- G.46.42.30 - Commercio all'ingrosso di camicie, biancheria intima, maglieria e simili
- G.46.42.40 - Commercio all'ingrosso di calzature e accessori
- G.46.43.10 - Commercio all'ingrosso di elettrodomestici, di elettronica di consumo audio e video
- G.46.43.20 - Commercio all'ingrosso di supporti registrati, audio, video (Cd, Dvd e altri supporti)
- G.46.43.30 - Commercio all'ingrosso di articoli per fotografia, cinematografia e ottica
- G.46.44.10 - Commercio all'ingrosso di vetreria e cristalleria
- G.46.44.20 - Commercio all'ingrosso di ceramiche e porcellana
- G.46.44.30 - Commercio all'ingrosso di saponi, detersivi e altri prodotti per la pulizia
- G.46.44.40 - Commercio all'ingrosso di coltelleria, posateria e pentolame
- G.46.45.00 - Commercio all'ingrosso di profumi e cosmetici
- G.46.46.10 - Commercio all'ingrosso di medicinali
- G.46.46.20 - Commercio all'ingrosso di prodotti botanici per uso farmaceutico
- G.46.46.30 - Commercio all'ingrosso di articoli medicali ed ortopedici
- G.46.47.10 - Commercio all'ingrosso di mobili di qualsiasi materiale
- G.46.47.20 - Commercio all'ingrosso di tappeti
- G.46.47.30 - Commercio all'ingrosso di articoli per l'illuminazione; materiale elettrico vario per uso domestico
- G.46.48.00 - Commercio all'ingrosso di orologi e di gioielleria
- G.46.49.10 - Commercio all'ingrosso di carta, cartone e articoli di cartoleria
- G.46.49.20 - Commercio all'ingrosso di libri, riviste e giornali
- G.46.49.30 - Commercio all'ingrosso di giochi e giocattoli
- G.46.49.40 - Commercio all'ingrosso di articoli sportivi (incluse le biciclette)
- G.46.49.50 - Commercio all'ingrosso di articoli in pelle; articoli da viaggio in qualsiasi materiale
- G.46.49.90 - Commercio all'ingrosso di vari prodotti di consumo non alimentare nca
- G.46.51.00 - Commercio all'ingrosso di computer, apparecchiature informatiche periferiche e di software
- G.46.52.01 - Commercio all'ingrosso di apparecchi e materiali telefonici
- G.46.52.02 - Commercio all'ingrosso di nastri non registrati
- G.46.52.09 - Commercio all'ingrosso di altre apparecchiature elettroniche per telecomunicazioni e di altri componenti elettronici
- G.46.61.00 - Commercio all'ingrosso di macchine, accessori e utensili agricoli, inclusi i trattori
- G.46.62.00 - Commercio all'ingrosso di macchine utensili (incluse le relative parti intercambiabili)
- G.46.63.00 - Commercio all'ingrosso di macchine per le miniere, l'edilizia e l'ingegneria civile
- G.46.64.00 - Commercio all'ingrosso di macchine per l'industria tessile, di macchine per cucire e per maglieria
- G.46.65.00 - Commercio all'ingrosso di mobili per ufficio e negozi
- G.46.66.00 - Commercio all'ingrosso di altre macchine e attrezzature per ufficio
- G.46.69.11 - Commercio all'ingrosso di imbarcazioni da diporto
- G.46.69.19 - Commercio all'ingrosso di altri mezzi ed attrezzature di trasporto
- G.46.69.20 - Commercio all'ingrosso di materiale elettrico per impianti di uso industriale
- G.46.69.30 - Commercio all'ingrosso di apparecchiature per parrucchieri, palestre, solarium e centri estetici
- G.46.69.91 - Commercio all'ingrosso di strumenti e attrezzature di misurazione per uso scientifico

- G.46.69.92 - Commercio all'ingrosso di strumenti e attrezzature di misurazione per uso non scientifico
- G.46.69.93 - Commercio all'ingrosso di giochi per luna-park e videogiochi per pubblici esercizi
- G.46.69.94 - Commercio all'ingrosso di articoli antincendio e antinfortunistici
- G.46.69.99 - Commercio all'ingrosso di altre macchine ed attrezzature per l'industria, il commercio e la navigazione nca
- G.46.71.00 - Commercio all'ingrosso di prodotti petroliferi e lubrificanti per autotrazione, di combustibili per riscaldamento
- G.46.73.10 - Commercio all'ingrosso di legname, semilavorati in legno e legno artificiale
- G.46.73.21 - Commercio all'ingrosso di moquette e linoleum
- G.46.73.22 - Commercio all'ingrosso di altri materiali per rivestimenti (inclusi gli apparecchi igienico-sanitari)
- G.46.73.23 - Commercio all'ingrosso di infissi
- G.46.73.29 - Commercio all'ingrosso di altri materiali da costruzione
- G.46.73.30 - Commercio all'ingrosso di vetro piano
- G.46.73.40 - Commercio all'ingrosso di carta da parati, colori e vernici
- G.46.74.10 - Commercio all'ingrosso di articoli in ferro e in altri metalli (ferramenta)
- G.46.74.20 - Commercio all'ingrosso di apparecchi e accessori per impianti idraulici, di riscaldamento e di condizionamento
- G.46.75.01 - Commercio all'ingrosso di fertilizzanti e di altri prodotti chimici per l'agricoltura
- G.46.75.02 - Commercio all'ingrosso di prodotti chimici per l'industria
- G.46.76.10 - Commercio all'ingrosso di fibre tessili gregge e semilavorate
- G.46.76.20 - Commercio all'ingrosso di gomma greggia, materie plastiche in forme primarie e semilavorati
- G.46.76.30 - Commercio all'ingrosso di imballaggi
- G.46.76.90 - Commercio all'ingrosso di altri prodotti intermedi nca
- G.46.77.10 - Commercio all'ingrosso di rottami e sottoprodotti della lavorazione industriale metallici
- G.46.77.20 - Commercio all'ingrosso di altri materiali di recupero non metallici (vetro, carta, cartoni eccetera); sottoprodotti non metallici della lavorazione industriale (cascami)
- G.46.90.00 - Commercio all'ingrosso non specializzato
- G.47.41.00 - Commercio al dettaglio di computer, unità periferiche, software e attrezzature per ufficio in esercizi specializzati
- G.47.42.00 - Commercio al dettaglio di apparecchiature per le telecomunicazioni e la telefonia in esercizi specializzati
- G.47.43.00 - Commercio al dettaglio di apparecchi audio e video in esercizi specializzati
- G.47.63.00 - Commercio al dettaglio di registrazioni musicali e video in esercizi specializzati
- G.47.72.10 - Commercio al dettaglio di calzature e accessori
- G.47.72.20 - Commercio al dettaglio di articoli di pelletteria e da viaggio
- G.47.11.50 - Commercio al dettaglio di prodotti surgelati
- G.47.21.01 - Commercio al dettaglio di frutta e verdura fresca
- G.47.21.02 - Commercio al dettaglio di frutta e verdura preparata e conservata
- G.47.22.00 - Commercio al dettaglio di carni e di prodotti a base di carne
- G.47.23.00 - Commercio al dettaglio di pesci, crostacei e molluschi
- G.47.24.10 - Commercio al dettaglio di pane
- G.47.24.20 - Commercio al dettaglio di torte, dolciumi, confetteria
- G.47.25.00 - Commercio al dettaglio di bevande
- G.47.26.00 - Commercio al dettaglio di generi di monopolio (tabaccherie)
- G.47.29.10 - Commercio al dettaglio di latte e di prodotti lattiero-caseari
- G.47.29.20 - Commercio al dettaglio di caffè torrefatto
- G.47.29.30 - Commercio al dettaglio di prodotti macrobiotici e dietetici
- G.47.29.90 - Commercio al dettaglio di altri prodotti alimentari in esercizi specializzati nca

- G.47.30.00 - Commercio al dettaglio di carburante per autotrazione
- G.47.51.10 - Commercio al dettaglio di tessuti per l'abbigliamento, l'arredamento e di biancheria per la casa
- G.47.51.20 - Commercio al dettaglio di filati per maglieria e merceria
- G.47.52.10 - Commercio al dettaglio di ferramenta, vernici, vetro piano e materiale elettrico e termoidraulico
- G.47.52.20 - Commercio al dettaglio di articoli igienico-sanitari
- G.47.52.30 - Commercio al dettaglio di materiali da costruzione, ceramiche e piastrelle
- G.47.52.40 - Commercio al dettaglio di macchine, attrezzature e prodotti per l'agricoltura; macchine e attrezzature per il giardinaggio
- G.47.53.11 - Commercio al dettaglio di tende e tendine
- G.47.53.12 - Commercio al dettaglio di tappeti
- G.47.53.20 - Commercio al dettaglio di carta da parati e rivestimenti per pavimenti (moquette e linoleum)
- G.47.54.00 - Commercio al dettaglio di elettrodomestici in esercizi specializzati
- G.47.59.10 - Commercio al dettaglio di mobili per la casa
- G.47.59.20 - Commercio al dettaglio di utensili per la casa, di cristallerie e vasellame
- G.47.59.30 - Commercio al dettaglio di articoli per l'illuminazione
- G.47.59.40 - Commercio al dettaglio di macchine per cucire e per maglieria per uso domestico
- G.47.59.50 - Commercio al dettaglio di sistemi di sicurezza
- G.47.59.60 - Commercio al dettaglio di strumenti musicali e spartiti
- G.47.59.91 - Commercio al dettaglio di articoli in legno, sughero, vimini e articoli in plastica per uso domestico
- G.47.59.99 - Commercio al dettaglio di altri articoli per uso domestico nca
- G.47.61.00 - Commercio al dettaglio di libri nuovi in esercizi specializzati
- G.47.62.10 - Commercio al dettaglio di giornali, riviste e periodici
- G.47.62.20 - Commercio al dettaglio di articoli di cartoleria e forniture per ufficio
- G.47.64.10 - Commercio al dettaglio di articoli sportivi, biciclette e articoli per il tempo libero
- G.47.64.20 - Commercio al dettaglio di natanti e accessori
- G.47.65.00 - Commercio al dettaglio di giochi e giocattoli (inclusi quelli elettronici)
- G.47.71.10 - Commercio al dettaglio di confezioni per adulti
- G.47.71.20 - Commercio al dettaglio di confezioni per bambini e neonati
- G.47.71.30 - Commercio al dettaglio di biancheria personale, maglieria, camicie
- G.47.71.40 - Commercio al dettaglio di pellicce e di abbigliamento in pelle
- G.47.71.50 - Commercio al dettaglio di cappelli, ombrelli, guanti e cravatte
- G.47.73.10 - Farmacie
- G.47.73.20 - Commercio al dettaglio in altri esercizi specializzati di medicinali non soggetti a prescrizione medica
- G.47.74.00 - Commercio al dettaglio di articoli medicali e ortopedici in esercizi specializzati
- G.47.75.10 - Commercio al dettaglio di articoli di profumeria, prodotti per toletta e per l'igiene personale
- G.47.75.20 - Erboristerie
- G.47.76.10 - Commercio al dettaglio di fiori e piante
- G.47.76.20 - Commercio al dettaglio di piccoli animali domestici
- G.47.77.00 - Commercio al dettaglio di orologi, articoli di gioielleria e argenteria
- G.47.78.10 - Commercio al dettaglio di mobili per ufficio
- G.47.78.20 - Commercio al dettaglio di materiale per ottica e fotografia
- G.47.78.31 - Commercio al dettaglio di oggetti d'arte (incluse le gallerie d'arte)
- G.47.78.32 - Commercio al dettaglio di oggetti d'artigianato
- G.47.78.33 - Commercio al dettaglio di arredi sacri ed articoli religiosi
- G.47.78.34 - Commercio al dettaglio di articoli da regalo e per fumatori
- G.47.78.35 - Commercio al dettaglio di bomboniere

- G.47.78.36 - Commercio al dettaglio di chincaglieria e bigiotteria (inclusi gli oggetti ricordo e gli articoli di promozione pubblicitaria)
- G.47.78.37 - Commercio al dettaglio di articoli per le belle arti
- G.47.78.40 - Commercio al dettaglio di combustibile per uso domestico e per riscaldamento
- G.47.78.50 - Commercio al dettaglio di armi e munizioni, articoli militari
- G.47.78.60 - Commercio al dettaglio di saponi, detersivi, prodotti per la lucidatura e affini
- G.47.78.91 - Commercio al dettaglio di filatelia, numismatica e articoli da collezionismo
- G.47.78.92 - Commercio al dettaglio di spaghi, cordami, tele e sacchi di juta e prodotti per l'imballaggio (esclusi quelli in carta e cartone)
- G.47.78.93 - Commercio al dettaglio di articoli funerari e cimiteriali
- G.47.78.94 - Commercio al dettaglio di articoli per adulti (sexy shop)
- G.47.78.99 - Commercio al dettaglio di altri prodotti non alimentari nca
- G.47.79.10 - Commercio al dettaglio di libri di seconda mano
- G.47.79.20 - Commercio al dettaglio di mobili usati e oggetti di antiquariato
- G.47.79.30 - Commercio al dettaglio di indumenti e altri oggetti usati
- G.47.81.01 - Commercio al dettaglio ambulante di prodotti ortofrutticoli
- G.47.81.02 - Commercio al dettaglio ambulante di prodotti ittici
- G.47.81.03 - Commercio al dettaglio ambulante di carne
- G.47.81.09 - Commercio al dettaglio ambulante di altri prodotti alimentari e bevande nca
- G.47.82.01 - Commercio al dettaglio ambulante di tessuti, articoli tessili per la casa, articoli di abbigliamento
- G.47.82.02 - Commercio al dettaglio ambulante di calzature e pelletterie
- G.47.89.01 - Commercio al dettaglio ambulante di fiori, piante, bulbi, semi e fertilizzanti
- G.47.89.02 - Commercio al dettaglio ambulante di macchine, attrezzature e prodotti per l'agricoltura; attrezzature per il giardinaggio
- G.47.89.03 - Commercio al dettaglio ambulante di profumi e cosmetici; saponi, detersivi ed altri detergenti per qualsiasi uso
- G.47.89.04 - Commercio al dettaglio ambulante di chincaglieria e bigiotteria
- G.47.89.05 - Commercio al dettaglio ambulante di arredamenti per giardino; mobili; tappeti e stuoie; articoli casalinghi; elettrodomestici; materiale elettrico
- G.47.89.09 - Commercio al dettaglio ambulante di altri prodotti nca

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'Addetto qualificato alle vendite –prodotti non food opera all’interno di esercizi commerciali dedicati alle più diverse tipologie di prodotto,in forma sia dipendente che autonoma. Le sue attività possono variare in funzione delle dimensioni del punto vendita:
  in strutture piccole e medie, l’addetto gestisce completamente il processo di vendita nonché alcune attività accessorie fondamentali per il buon andamento del negozio;
  in strutture grandi, i compiti sono più definiti e risultano di competenza dell'addetto qualificato alle vendite solo quelle attività direttamente connesse con l'assistenza del cliente.
  Gli orari di lavoro prevedono generalmente un impegno diurno che può essere articolato su turni qualora l'esercizio abbia occasionalmente/abitualmente orari di apertura prolungati. Il suo carico di lavoro è maggiore in quei periodi dell'anno tradizionalmente caratterizzati da significativi aumenti delle vendite (in particolare, periodo pre-natalizio e saldi).

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione.
  L’esercizio di attività commerciali in forma di impresa richiede la preliminare iscrizione al Registro delle Imprese -CCIAA della Provincia ove è ubicata l'attività commerciale.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di addetto qualificato alle vendite
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Gestire la comunicazione con i clienti del punto vendita
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Allestire gli spazi espositivi
	UC 5 - Realizzare attività di vendita e vigilare sull'esercizio commerciale
Gestire i fattori produttivi	UC 6 - Realizzare operazioni di immagazzinamento
	UC 7 - Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro
	UC 8 - Lavorare in sicurezza in negozio
	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 - Esercitare la professione di addetto qualificato alle vendite

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato alle vendite.

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 - Gestire la comunicazione con i clienti del punto vendita

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Adottare modalità di interazione diverse a seconda delle diverse tipologie di cliente, al fine di raccogliere tutte le informazioni necessarie a comprenderne esigenze ed aspettative.

Abilità:

- Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti in modo da valorizzare il prodotto offerto e suscitare l'interesse su quanto presentato Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche. Fornire informazioni chiare e complete adottando stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia. Adottare, in caso di una trattativa commerciale ad personam, un atteggiamento disponibile e tale da favorire la negoziazione. Mantenere, in caso di eventi imprevisti e reclami, un atteggiamento caratterizzato da autocontrollo ed assunzione di responsabilità.

Conoscenze minime:

- Tecniche di negoziazione
- Tecniche di mirroring, pacing, leading.
- Principi e modalità di realizzazione dell'ascolto attivo.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Elementi di comunicazione.

UC 4 - Allestire gli spazi espositivi

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Allestire le vetrine e gli spazi espositivi interni applicando le indicazioni del proprio responsabile; individuare soluzioni alternative in grado di valorizzare i prodotti ed attirare l'attenzione dei clienti.

Abilità:

- FOCALIZZARE L'ATTENZIONE DEL CLIENTE SU PRODOTTI DI PUNTA, OFFERTE COMMERCIALI E PROMOZIONI ED OTTIMIZZARE L'UTILIZZO DEI VOLUMI A DISPOSIZIONE Comprendere ed applicare le indicazioni del proprio responsabile in merito alle modalità di allestimento delle vetrine e degli spazi interni. Individuare modalità di allestimento degli spazi tali da orientare il percorso ella clientela, facilitare il processo d'acquisto e razionalizzare l'attività di rifornimento. Garantire il rifornimento di scaffali ed espositori in modo tale da lasciare a disposizione del cliente una gamma di prodotti ricca sia per quantità che per qualità. Rendere il punto vendita accogliente e, ove del caso, predisporre servizi accessori che lo rendano adeguato al target di clienti dell'esercizio. Adottare comportamenti orientati all'ordine ed alla pulizia.

Conoscenze minime:

- Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display.
- Elementi di analisi del target, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta.

UC 5 - Realizzare attività di vendita e vigilare sull'esercizio commerciale

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare trattative commerciale volte a massimizzare le vendite, soddisfare i desideri e le aspettative del cliente ed ottenerne la fidelizzazione, vigilando al contempo sulle merci esposte al fine di evitare fenomeni di taccheggio o danneggiamento.

Abilità:

- ACCOGLIERE IL CLIENTE ED ASCOLTARNE LE RICHIESTE, PROPORRE SOLUZIONI D'ACQUISTO E SUPPORTARLO NELLA SCELTA Ascoltare ed interpretare le richieste del cliente al fine di individuare il prodotto più indicato a rispondere alle sue esigenze. Presentare al cliente la propria offerta commerciale, fornendo le informazioni del caso e chiarendo eventuali dubbi e perplessità. Consigliare, su richiesta, la soluzione più indicata alle esigenze ed aspettative espresse. Valutare l'opportunità di avviare una trattativa commerciale ad personam ed individuare i margini di negoziazione esistenti. Effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.
- GESTIRE RESI E RECLAMI APPLICANDO LE POLITICHE AZIENDALI IN MATERIA Ascoltare con attenzione le rimostranze del cliente in merito a quanto acquistato e verificarne in sua presenza la veridicità nonché la sussistenza delle condizioni necessarie per effettuare il cambio, in caso positivo procedere secondo le modalità del caso. Avviare la procedura scelta in modo tempestivo e puntuale quindi registrare quanto realizzato secondo la modalità in uso.
- VIGILARE SULL'ESERCIZIO COMMERCIALE AL FINE DI EVITARE, PER QUANTO POSSIBILE, FURTI E DANNEGGIAMENTI A CARICO DELLA STRUTTURA E DELLE MERCI ESPOSTE Tenere sotto osservazione la clientela, prestando particolare attenzione a coloro che agiscono comportamenti sospetti o insoliti, adottando in ogni caso un comportamento discreto. Conoscere ed utilizzare gli strumenti ed i mezzi per la gestione della vigilanza (telecamere, sistemi antitaccheggio, etc.). Attuare, nel caso in cui si colga qualcuno in flagranza di furto/danneggiamento, comportamenti coerenti con le politiche aziendali in materia e, se opportuno, informare le autorità competenti.

Conoscenze minime:

- Procedure di cambio merce.
- Strumenti e modalità operative per la gestione della vigilanza.
- Caratteristiche e modalità di realizzazione dei principali sistemi di pagamento e gestione delle transazioni monetarie.
- Tecniche di vendita assistita ed attiva.
- Modalità di funzionamento della strumentazione per le operazioni di cassa: scanner per la lettura dei codici a barre, POS, apparecchiature antitaccheggio, etc.
- Caratteristiche merceologiche e modalità di utilizzo delle merci trattate nell'esercizio commerciale ove opera l'addetto.
- Fasi del processo di vendita e ciclo di vita del cliente.

UC 6 - Realizzare operazioni di immagazzinamento

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare, se richiesto, le operazioni connesse alla ricezione ed allo stoccaggio delle merci in magazzino.

Abilità:

- RICEVERE LE MERCI IN ENTRATA APPLICANDOLE PROCEDURE OPERATIVE IN VIGORE Verificare le condizioni di trasporto ed arrivo delle merci, la regolarità della documentazione di accompagnamento e la presenza/integrità degli elementi identificativi e dei dispositivi di sicurezza previsti. Verificare la corrispondenza quantitativa e qualitativa delle merci ricevute, segnalando le eventuali irregolarità riscontrate al proprio responsabile.
- DEPOSITARE LE MERCI IN MAGAZZINO, RISPETTANDO LE INDICAZIONI DEL PROPRIO RESPONSABILE IN MERITO ALLA DISPOSIZIONE DA ATTUARE Riporre le merci negli spazi ritenuti più idonei al loro stoccaggio, secondo il metodo di immagazzinamento in vigore. Comunicare tempestivamente al proprio superiore eventuali imprevisti ed irregolarità occorsi in fase di stoccaggio, tali da compromettere il buono stato delle merci.

Conoscenze minime:

- 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 commerciale ove opera l'addetto.
- Modalità di compilazione ed utilizzo della documentazione obbligatoria.
- Principali criteri d'ordinamento e di identificazione delle merci.

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 in negozio

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (negozio).

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 per la prevenzione del rischio elettrico. 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 in

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.

Addetto qualificato all'esecuzione di lavori su impianti di distribuzione di energia elettrica e reti di telecomunicazione in fibra ottica

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato all'esecuzione di lavori su impianti di distribuzione di energia elettrica e reti di telecomunicazione in fibra ottica

- ***Definizione:***

  L'Addetto qualificato all'esecuzione di lavori su impianti di distribuzione di energia elettrica e reti di telecomunicazione in fibra ottica cura, su indicazione dei responsabili, l'installazione di reti elettriche di media e bassa tensione e di reti TLC, curando la predisposizione del cantiere, l'attivazione/disattivazione delle linee e degli apparati, la verifica del corretto funzionamento e la reportistica del lavoro svolto, operando nel rispetto delle norme di sicurezza applicabili.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Servizi di public utilities - Produzione e distribuzione di energia

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Servizi di public utilities

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.16.01.04 - Gestione impianti di trasferimento di energia a media-bassa tensione su una rete capillare

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Controllo e monitoraggio a distanza dell'infrastruttura di rete destinata al trasporto di energia elettrica (es. linee elettriche aeree, linee interrate in cavo ovvero cavidotti)
    - Verifica del corretto funzionamento e dei parametri di sicurezza degli impianti di bassa tensione (es. cabine elettriche, sezionatori ed interruttori, illuminazione stradale, ecc.)
    - Attivazione e/o disattivazione di linee, cabine, interruttori, ecc.
    - Individuazione di guasti, malfunzionamenti o violazione della normativa più recente
    - Manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di bassa tensione
    - Compilazione di documenti di servizio
    - Realizzazione delle attività di lettura dei contatori

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 3.1.4.2.3 - Tecnici dell'esercizio di reti di distribuzione di energia elettrica
  - 6.2.4.5.0 - Installatori, manutentori e riparatori di linee elettriche, cavisti

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - D.35.11.00 - Produzione di energia elettrica
  - D.35.12.00 - Trasmissione di energia elettrica
  - D.35.13.00 - Distribuzione di energia elettrica
  - D.35.14.00 - Commercio di energia elettrica

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  Il profilo opera nell’ambito di cantieri di imprese di installazione di reti elettriche e di TLC in fibra ottica, esercenti direttamente le attività di distribuzione o in rapporto di fornitura di servizi.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione non richiede il possesso di specifica abilitazione.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di addetto qualificato all'esecuzione di lavori su impianti di distribuzione di energia elettrica e reti di telecomunicazione in fibra ottica
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Predisporre il cantiere ed organizzare il proprio ambito di lavoro
	UC 4 - Installare e manutenere reti elettriche di distribuzione in media e bassa tensione
	UC 5 - Installare e manutenere reti di TLC in fibra ottica
Gestire i fattori produttivi	UC 6 - Lavorare in sicurezza
	UC 7 - Operare in sicurezza: l'utilizzo di Dpi di 3° Categoria in un cantiere di distribuzione di energia elettrica e di reti di comunicazione in fibra ottica
	UC 8 - Operare in sicurezza: l'utilizzo di piattaforme di lavoro elevabili-PLE, in un cantiere di distribuzione di energia elettrica e di reti di comunicazione in fibra ottica

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 all'esecuzione di lavori su impianti di distribuzione di energia elettrica e reti di telecomunicazione in fibra ottica

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere le caratteristiche del settore e gestire gli aspetti normativi di riferimento propri della professione di addetto qualificato all'esecuzione di lavori su impianti di distribuzione di energia elettrica e reti di telecomunicazione in fibra ottic

Abilità:

- COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI ADDETTO QUALIFICATO ALL'ESECUZIONE DI LAVORI SU IMPIANTI DI DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E RETI DI TELECOMUNICAZIONE IN FIBRA OTTICA Comprendere le caratteristiche economiche ed organizzative del settore e della prestazione professionale; Conoscere e comprendere le caratteristiche economiche ed organizzative dei settori di tipico esercizio delle attività professionali; Comprendere organizzazione, ruoli e vincoli di un'impresa operate in appalto, per commessa, nei settori di tipico esercizio delle attività professionali.
- DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PROPRIA PRESTAZIONE PROFESSIONALE Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli eventuali incentivi economici a disposizione del committente; Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali –generali e specifiche –applicabili .

Conoscenze minime:

- Elementi di base di organizzazione del lavoro per commessa, nell'ambito di contratti di servizi
- Elementi di base su appalti pubblici nei settori di interesse;
- “Trasmissione/distribuzione di energia elettrica” e “Telecomunicazioni su fibra ottica”;
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto;
- Elementi di base economici ed organizzativi dei settori

UC 3 - Predisporre il cantiere ed organizzare il proprio ambito di lavoro

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Predisporre un cantiere di lavoro, sulla base delle caratteristiche tecniche definite dalle figure responsabili, nel rispetto della normativa vigente in tema di allestimento in presenza di rischio elettrico, tutelando tutti i soggetti coinvolti nelle dive

Abilità:

- PIANIFICARE E ORGANIZZARE LE ATTIVITÀ DI LAVORO Valutare la tipologia di strumenti ed attrezzature idonei alla messa in opera del cantiere; Organizzare le diverse fasi operative in funzione delle caratteristiche del cantiere e delle tempistiche di svolgimento definite dalla committenza
- ANALIZZARE IL CONTESTO DI RIFERIMENTO Comprendere tutte le informazioni tecniche relative al progetto da eseguire; Analizzare le caratteristiche del cantiere in riferimento alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro e normativa tecniche di settore: Dlgs 81/08 e smi e CEI 11-27 e CEI EN50110/1-2; Individuare i rischi connessi all'avvio del cantiere;

Conoscenze minime:

- Struttura degli impianti di distribuzione AT-MT-BT;
- Gli impianti di distribuzione di energie elettrica mediante fibra ottica
- Norme e logiche di programmazione, organizzazione del lavoro e di allestimento dei cantieri;
- Normativa di settore: DLgs.81/08 e smi.;
- Normativa di settore: Norma CEI 11-27 e CEI EN 50110/1-2;
- Documentazione in uso in un cantiere;

UC 4 - Installare e manutenere reti elettriche di distribuzione in media e bassa tensione

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Svolgere in autonomia, su indicazione di figure tecniche responsabili, operazioni tecniche di costruzione e messa in opera di linee aeree MT e in cavo, costruzione e messa in opera di linee aeree e in cavo BT. Manutenzione linee aeree e in cavo MT e BT.

Abilità:

- COSTRUIRE E METTERE IN OPERA DI LINEE IN CAVO AEREO BT Interpretare e mettere in opera la progettazione elettrica Interpretare e mettere in opera laprogettazione meccanica Realizzare le diverse soluzioni costruttive Utilizzare materiali e sostegni adeguati Realizzare la tesatura dei cavi
- MANUTENERE LINEE AEREE E IN CAVO MT-BT, OPERANDO SECONDO LE NORME PER LA PREVENZIONE DAL RISCHIO ELETTRICO Effettuare legature e giunzione di cavi e terminali Tesare linee Mettere in esercizio, nell'ambito del proprio ruolo, una linea mt e bt Mettere in opera, nell'ambito del proprio ruolo, cassette di derivazione e di sezionamento Manutenere prese e derivazioni Sostituire i fusibili mt, i trasformatori mt/bt, gli scomparti mt gli interruttori bt. Sostituire gli isolatori rigidi Aprire i colli morti Effettuare la giunzione dei conduttori
- COSTRUIRE E METTERE IN OPERA DI LINEE IN CAVO AEREO MT Interpretare e mettere in opera la progettazione elettrica Interpretare e mettere in opera la progettazione meccanica Realizzare le diverse soluzioni costruttive Utilizzare materiali e sostegni adeguati Realizzare la tesatura dei cavi
- COSTRUIRE E METTERE IN OPERA DI LINEE AEREE MT IN CONDUTTORI NUDI Interpretare e mettere in opera la progettazione elettrica Interpretare e mettere in opera la progettazione meccanica Realizzare le diverse soluzioni costruttive Utilizzare materiali e sostegni adeguati Realizzare la tesatura dei cavi

Conoscenze minime:

- Elettrotecnica di base;
- Meccanica di base;Lettura di schemi e progetti;
- Conoscenza degli elementi che compongono la rete elettrica;
- Conoscenza struttura degli impianti di distribuzione AT-MT-BT;
- Tipologie di lavori in ambito trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica;
- Tipologie di lavori nell'ambito della costruzione e manutenzione degli impianti elettrici di Categoria II e III

UC 5 - Installare e manutenere reti di TLC in fibra ottica

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Svolgere in autonomia operazioni tecniche di costruzione, messa in opera e manutenzione di linee di telecomunicazioni (TLC) in fibra ottica in concomitanza di impianti di distribuzione elettrica o indipendenti, sulla base delle istruzioni ricevute, effett

Abilità:

- INSTALLARE E MANUTENERE RETI DI TLC IN FIBRA OTTICA UTILIZZANDO GLI STRUMENTI ED I MEZZI ADEGUATI Gestire il rischio elettrico in presenza di impianti di distribuzione; Posare cavi in fibra ottica con le relative attrezzature di scavo; Installare apparati: pozzetti, minitubi, fender e infilaggio dei cavi in fibra ottica con sistema e attrezzatura blowing; Tesare linee in fibra ottica; Giuntare cavi in fibraottica e organizzazione in scatole, cassetti e muffole; Testare una linea TLC e metterla in esercizio;Installare dei punti di flessibilità primaria e secondaria; Installare POP; Utilizzare le strumentazioni di misura; Utilizzare i mezzi di cantiere in sicurezza; Utilizzare strumenti informatici per la gestione delle attività

Conoscenze minime:

- Tecniche operative di costruzione e manutenzione di impianti in fibra ottica.
- Lettura di schemi e progetti;
- Ottica;
- Reti di telecomunicazione;
- Conoscenza di impianti TLC e struttura delle reti di fibra ottica;
- Attrezzature e materiali specifici in ambito installazione fibra ottica;

UC 6 - 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 7 - Operare in sicurezza: l'utilizzo di Dpi di 3° Categoria in un cantiere di distribuzione di energia elettrica e di reti di comunicazione in fibra ottica

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Conoscere la normativa di riferimento. Identificare DPI idoneo alla tipologia di lavoro da svolgere effettuare le verifiche per il corretto funzionamento e i controlli periodici.

Abilità:

- PREVENIRE E RIDURRE IL RISCHIO PROFESSIONALE E AMBIENTALE ATTRAVERSO L'UTILIZZO DI DPI DI 3° CATEGORIA IN UN CANTIERE DI DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E DI RETI DI COMUNICAZIONE IN FIBRA OTTICA Identificare ed interpretare la normativa di riferimento e degli obblighi propri del lavoratore e dell'azienda in genere; Indossare, utilizzare, manutenere e conservare i DPI

Conoscenze minime:

- Normativa tecnica di riferimento;
- Tipologie di DPI, modalità di loro corretto uso, conservazione, verifica e manutenzione;·
- Verifiche e controlli necessari;
- Effettuazioni e registrazione controlli e verifiche preventive e periodiche

UC 8 - Operare in sicurezza: l'utilizzo di piattaforme di lavoro elevabili-PLE, in un cantiere di distribuzione di energia elettrica e di reti di comunicazione in fibra ottica

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Utilizzare in sicurezza le piattaforme di lavoro mobili elevabili con e senza stabilizzatori in presenza di un cantiere di distribuzione di energia elettrica e di reti di comunicazione in fibra ottica, nel rispetto della normativa di riferimento

Abilità:

- UTILIZZARE IN SICUREZZA LE PIATTAFORME DI LAVORO MOBILI ELEVABILI IN UN CANTIERE DI DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E DI RETI DI COMUNICAZIONE IN FIBRA OTTICA Identificare ed interpretare la normativa di riferimento e degli obblighi propri del lavoratore e dell'azienda in genere relativa all'utilizzo di piattaforme di lavoro mobili elevabili in cantieri di distribuzione di energia elettrica e di reti di comunicazione in fibra ottica; Valutare la tipologia di attrezzatura necessaria nel cantiere specifico .

Conoscenze minime:

- Verifiche e controlli necessari;
- Effettuazionie registrazione controlli e verifiche preventive e periodiche
- Tipi di piattaforme di lavoro mobili elevabili;
- Legislazione di riferimento: accordo stato regioni 22/02/2012;
- Tipologie di PLE;

Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici e della automazione industriale

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici e della automazione industriale

- ***Definizione:***
  L'Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici e della automazione industriale opera in ogni settore diverso dal civile, realizzando interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, ampliamento, trasformazione ed installazione di impianti elettrici, sistemi e componenti di automazione di processo, sulla base di progetti e schemi tecnici di riferimento elaborati dalle opportune figure abilitate.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica - Lavorazioni Meccaniche e Produzione Macchine
  Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica - Lavorazioni Meccaniche e Produzione Macchine
  Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica - Installazione e manutenzione di impianti elettrici, termoidraulici, termosanitari

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.10.02.14 - Installazione presso il cliente, messa in servizio e collaudo

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Installazione presso il cliente della macchina (es. macchina di linea, impianto, isola robotizzata o macchinario)
    - Messa in servizio della macchina (es. macchina di linea, impianto, isola robotizzata o macchinario)
    - Aggiornamento delle procedure di collaudo
    - Esecuzione dei collaudi previsti dalla certificazione di conformità
    - Eventuale collaudo con esterni per ottenere le certificazioni di conformità normativa
    - Collaudo con e/o presso il cliente (consegna impianto) e verbalizzazione

  - ADA.10.02.11 - Cablaggio degli impianti elettrici/elettronici e fluidici

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Eseguire il montaggio dei componenti di automazione (penumatici, oleodinamici, elettrocomandi) dell'impianto
    - Realizzazione del cablaggio dei componenti fluidici (oleodinamica, pneumatica) di

automazione dell'impianto
    - Verifica di eventuali revisioni di impianti fluidici
    - Realizzazione del cablaggio dei componenti elettrocomandati (elettrici, elettronici) di automazione dell'impianto
    - Verifica di eventuali revisioni di impianti elettrocomandati
    - Messa in funzione della macchina/impianto rispettando le condizioni di sicurezza
    - Esecuzione della verifica funzionale con controllo delle grandezze caratteristiche
    - Esecuzione della taratura/regolazione dell'impianto
    - Individuazione delle soluzioni migliorative relative al processo di installazione
    - Redazione di report di montaggio, cablaggio e collaudo dell'impianto elettrico/elettronico e fluidico

- ADA.10.04.07 - Installazione/manutenzione di impianti elettrici industriali

  Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Allestimento del cantiere per l'installazione dell'impianto elettrico industriale
    - Tracciatura per installazione dell'impianto elettrico industriale
    - Posa della canalizzazioni (sottotraccia, su mensole e canali metallici o plastici) anche per ambienti speciali (umidi, atex)
    - Posa di elementi per la distribuzione di comando e di potenza su MT e BT (cavi, blindosbarre) anche schermati o multipolari
    - Posizionamento e cablaggio di quadri elettrici industriali
    - Posa delle apparecchiature di comando, di protezione e utilizzatori (corpi illuminanti, motori, prese, dispositivi di comando e controllo)
    - Cablaggio dell'impianto elettrico industriale
    - Posizionamento e cablaggio di eventuali sistemi di trasformazione MT/BT
    - Collaudo dell'impianto elettrico industriale
    - Rilascio della documentazione di conformità dell'impianto elettrico industriale
    - Ricerca di eventuali anomalie
    - Manutenzione ordinaria/straordinaria dell'impianto elettrico industriale

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 6.2.4.1.1 - Installatori e riparatori di impianti elettrici industriali

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - C.33.11.01 - Riparazione e manutenzione di stampi, portastampi, sagome, forme per macchine
  - C.33.11.02 - Riparazione e manutenzione di utensileria ad azionamento manuale
  - C.33.11.03 - Riparazione e manutenzione di armi, sistemi d'arma e munizioni
  - C.33.11.05 - Riparazione e manutenzione di armi bianche
  - C.33.11.06 - Riparazione e manutenzione di container
  - C.33.11.07 - Riparazione e manutenzione di carrelli per la spesa
  - C.33.11.09 - Riparazione e manutenzione di altri prodotti in metallo
  - C.33.12.10 - Riparazione e manutenzione di macchine di impiego generale
  - C.33.12.20 - Riparazione e manutenzione di forni, fornaci e bruciatori
  - C.33.12.30 - Riparazione e manutenzione di macchine e apparecchi di sollevamento e movimentazione (esclusi ascensori)
  - C.33.12.40 - Riparazione e manutenzione di attrezzature di uso non domestico per la refrigerazione e la ventilazione
  - C.33.12.51 - Riparazione e manutenzione di macchine ed attrezzature per ufficio (esclusi

computer, periferiche, fax)

- C.33.12.52 - Riparazione e manutenzione di bilance e macchine automatiche per la vendita e la distribuzione
- C.33.12.53 - Riparazione e manutenzione di macchine per le industrie chimiche, petrolchimiche e petrolifere
- C.33.12.54 - Riparazione e manutenzione di macchine per la dosatura, la confezione e l'imballaggio
- C.33.12.55 - Riparazione e manutenzione di estintori (inclusa la ricarica)
- C.33.12.59 - Riparazione e manutenzione di altre macchine di impiego generale nca
- C.33.12.60 - Riparazione e manutenzione di trattori agricoli
- C.33.12.70 - Riparazione e manutenzione di altre macchine per l'agricoltura, la silvicoltura e la zootecnia
- C.33.12.91 - Riparazione e manutenzione di parti intercambiabili per macchine utensili
- C.33.12.99 - Riparazione e manutenzione di altre macchine per impieghi speciali nca (incluse le macchine utensili)
- C.33.13.03 - Riparazione e manutenzione di apparecchi elettromedicali, di materiale medico-chirurgico e veterinario, di apparecchi e strumenti per odontoiatria
- C.33.13.04 - Riparazione e manutenzione di apparati di distillazione per laboratori, di centrifughe per laboratori e di macchinari per pulizia ad ultrasuoni per laboratori
- C.33.13.09 - Riparazione e manutenzione di altre apparecchiature elettroniche (escluse quelle per le telecomunicazioni ed i computer)
- C.33.17.00 - Riparazione e manutenzione di materiale rotabile ferroviario, tranviario, filoviario e per metropolitane (esclusi i loro motori)
- C.33.20.01 - Installazione di motori, generatori e trasformatori elettrici; di apparecchiature per la distribuzione e il controllo dell'elettricità (esclusa l'installazione all'interno degli edifici)
- C.33.20.03 - Installazione di strumenti ed apparecchi di misurazione, controllo, prova, navigazione e simili (incluse le apparecchiature di controllo dei processi industriali)
- C.33.20.04 - Installazione di cisterne, serbatoi e contenitori in metallo
- C.33.20.05 - Installazione di generatori di vapore (escluse le caldaie per il riscaldamento centrale ad acqua calda)
- C.33.20.07 - Installazione di apparecchi medicali, di apparecchi e strumenti per odontoiatria
- C.33.20.08 - Installazione di apparecchi elettromedicali
- C.33.20.09 - Installazione di altre macchine ed apparecchiature industriali
- S.95.11.00 - Riparazione e manutenzione di computer e periferiche
- S.95.12.01 - Riparazione e manutenzione di telefoni fissi, cordless e cellulari
- S.95.12.09 - Riparazione e manutenzione di altre apparecchiature per le comunicazioni
- C.25.21.00 - Fabbricazione di radiatori e contenitori in metallo per caldaie per il riscaldamento centrale
- C.25.30.00 - Fabbricazione di generatori di vapore (esclusi i contenitori in metallo per caldaie per il riscaldamento centrale ad acqua calda)
- C.25.73.11 - Fabbricazione di utensileria ad azionamento manuale
- C.25.73.12 - Fabbricazione di parti intercambiabili per macchine utensili
- C.25.93.10 - Fabbricazione di prodotti fabbricati con fili metallici
- C.26.11.01 - Fabbricazione di diodi, transistor e relativi congegni elettronici
- C.26.11.09 - Fabbricazione di altri componenti elettronici
- C.26.12.00 - Fabbricazione di schede elettroniche assemblate
- C.26.20.00 - Fabbricazione di computer e unità periferiche
- C.26.30.10 - Fabbricazione di apparecchi trasmittenti radiotelevisivi (incluse le telecamere)
- C.26.30.21 - Fabbricazione di sistemi antifurto e antincendio
- C.26.30.29 - Fabbricazione di altri apparecchi elettrici ed elettronici per telecomunicazioni
- C.26.40.01 - Fabbricazione di apparecchi per la riproduzione e registrazione del suono e delle immagini

- C.26.40.02 - Fabbricazione di console per videogiochi (esclusi i giochi elettronici)
- C.26.51.10 - Fabbricazione di strumenti per navigazione, idrologia, geofisica e meteorologia
- C.26.51.21 - Fabbricazione di rilevatori di fiamma e combustione, di mine, di movimento, generatori d'impulso e metal detector
- C.26.51.29 - Fabbricazione di altri apparecchi di misura e regolazione, strumenti da disegno, di contatori di elettricità, gas, acqua ed altri liquidi, di bilance analitiche di precisione (incluse parti staccate ed accessori)
- C.26.60.01 - Fabbricazione di apparecchiature di irradiazione per alimenti e latte
- C.26.60.02 - Fabbricazione di apparecchi elettromedicali (incluse parti staccate e accessori)
- C.26.60.09 - Fabbricazione di altri strumenti per irradiazione ed altre apparecchiature elettroterapeutiche
- C.27.11.00 - Fabbricazione di motori, generatori e trasformatori elettrici
- C.27.20.00 - Fabbricazione di batterie di pile ed accumulatori elettrici
- C.27.31.01 - Fabbricazione di cavi a fibra ottica per la trasmissione di dati o di immagini
- C.27.31.02 - Fabbricazione di fibre ottiche
- C.27.32.00 - Fabbricazione di altri fili e cavi elettrici ed elettronici
- C.27.33.09 - Fabbricazione di altre attrezzature per cablaggio
- C.27.40.01 - Fabbricazione di apparecchiature di illuminazione e segnalazione per mezzi di trasporto
- C.27.40.09 - Fabbricazione di altre apparecchiature per illuminazione
- C.27.51.00 - Fabbricazione di elettrodomestici
- C.27.52.00 - Fabbricazione di apparecchi per uso domestico non elettrici
- C.27.90.01 - Fabbricazione di apparecchiature elettriche per saldature e brasature
- C.27.90.02 - Fabbricazione di insegne elettriche e apparecchiature elettriche di segnalazione
- C.27.90.03 - Fabbricazione di capacitori elettrici, resistenze, condensatori e simili, acceleratori
- C.27.90.09 - Fabbricazione di altre apparecchiature elettriche nca
- C.28.11.11 - Fabbricazione di motori a combustione interna (esclusi i motori destinati ai mezzi di trasporto su strada e ad aeromobili)
- C.28.11.20 - Fabbricazione di turbine e turboalternatori (incluse parti e accessori)
- C.28.12.00 - Fabbricazione di apparecchiature fluidodinamiche
- C.28.13.00 - Fabbricazione di altre pompe e compressori
- C.28.14.00 - Fabbricazione di altri rubinetti e valvole
- C.28.15.10 - Fabbricazione di organi di trasmissione (esclusi quelli idraulici e quelli per autoveicoli, aeromobili e motocicli)
- C.28.21.10 - Fabbricazione di forni, fornaci e bruciatori
- C.28.21.21 - Fabbricazione di caldaie per riscaldamento
- C.28.21.29 - Fabbricazione di altri sistemi per riscaldamento
- C.28.22.01 - Fabbricazione di ascensori, montacarichi e scale mobili
- C.28.22.02 - Fabbricazione di gru, argani, verricelli a mano e a motore, carrelli trasbordatori, carrelli elevatori e piattaforme girevoli
- C.28.22.03 - Fabbricazione di carriole
- C.28.22.09 - Fabbricazione di altre macchine e apparecchi di sollevamento e movimentazione
- C.28.23.01 - Fabbricazione di cartucce toner
- C.28.23.09 - Fabbricazione di macchine ed altre attrezzature per ufficio (esclusi computer e periferiche)
- C.28.24.00 - Fabbricazione di utensili portatili a motore
- C.28.25.00 - Fabbricazione di attrezzature di uso non domestico per la refrigerazione e la ventilazione; fabbricazione di condizionatori domestici fissi
- C.28.29.10 - Fabbricazione di bilance e di macchine automatiche per la vendita e la distribuzione (incluse parti staccate e accessori)
- C.28.29.20 - Fabbricazione di macchine e apparecchi per le industrie chimiche, petrolchimiche e petrolifere (incluse parti e accessori)

- C.28.29.30 - Fabbricazione di macchine automatiche per la dosatura, la confezione e per l'imballaggio (incluse parti e accessori)
- C.28.29.91 - Fabbricazione di apparecchi per depurare e filtrare liquidi e gas per uso non domestico
- C.28.29.92 - Fabbricazione di macchine per la pulizia (incluse le lavastoviglie) per uso non domestico
- C.28.29.99 - Fabbricazione di altro materiale meccanico e di altre macchine di impiego generale nca
- C.28.30.10 - Fabbricazione di trattori agricoli
- C.28.30.90 - Fabbricazione di altre macchine per l'agricoltura, la silvicoltura e la zootecnia
- C.28.41.00 - Fabbricazione di macchine utensili per la formatura dei metalli (incluse parti e accessori ed escluse le parti intercambiabili)
- C.28.49.01 - Fabbricazione di macchine per la galvanostegia
- C.28.49.09 - Fabbricazione di altre macchine utensili (incluse parti e accessori) nca
- C.28.91.00 - Fabbricazione di macchine per la metallurgia (incluse parti e accessori)
- C.28.92.01 - Fabbricazione di macchine per il trasporto a cassone ribaltabile per impiego specifico in miniere, cave e cantieri
- C.28.92.09 - Fabbricazione di altre macchine da miniera, cava e cantiere (incluse parti e accessori)
- C.28.93.00 - Fabbricazione di macchine per l'industria alimentare, delle bevande e del tabacco (incluse parti e accessori)
- C.28.94.10 - Fabbricazione di macchine tessili, di macchine e di impianti per il trattamento ausiliario dei tessili, di macchine per cucire e per maglieria (incluse parti e accessori)
- C.28.94.20 - Fabbricazione di macchine e apparecchi per l'industria delle pelli, del cuoio e delle calzature (incluse parti e accessori)
- C.28.94.30 - Fabbricazione di apparecchiature e di macchine per lavanderie e stirerie (incluse parti e accessori)
- C.28.95.00 - Fabbricazione di macchine per l'industria della carta e del cartone (incluse parti e accessori)
- C.28.96.00 - Fabbricazione di macchine per l'industria delle materie plastiche e della gomma (incluse parti e accessori)
- C.28.99.10 - Fabbricazione di macchine per la stampa e la legatoria (incluse parti e accessori)
- C.28.99.20 - Fabbricazione di robot industriali per usi molteplici (incluse parti e accessori)
- C.28.99.30 - Fabbricazione di apparecchi per istituti di bellezza e centri di benessere
- C.28.99.91 - Fabbricazione di apparecchiature per il lancio di aeromobili, catapulte per portaerei e apparecchiature simili
- C.28.99.92 - Fabbricazione di giostre, altalene ed altre attrezzature per parchi di divertimento
- C.28.99.93 - Fabbricazione di apparecchiature per l'allineamento e il bilanciamento delle ruote; altre apparecchiature per il bilanciamento
- C.28.99.99 - Fabbricazione di altre macchine ed attrezzature per impieghi speciali nca (incluse parti e accessori)
- C.29.10.00 - Fabbricazione di autoveicoli
- C.29.20.00 - Fabbricazione di carrozzerie per autoveicoli, rimorchi e semirimorchi
- C.29.31.00 - Fabbricazione di apparecchiature elettriche ed elettroniche per autoveicoli e loro motori
- C.29.32.01 - Fabbricazione di sedili per autoveicoli
- C.29.32.09 - Fabbricazione di altre parti ed accessori per autoveicoli e loro motori nca
- C.30.20.01 - Fabbricazione di sedili per tram, filovie e metropolitane
- C.30.20.02 - Costruzione di altro materiale rotabile ferroviario, tranviario, filoviario, per metropolitane e per miniere
- C.30.30.01 - Fabbricazione di sedili per aeromobili
- C.30.40.00 - Fabbricazione di veicoli militari da combattimento

- C.30.91.11 - Fabbricazione di motori per motocicli
- C.30.91.12 - Fabbricazione di motocicli
- C.30.91.20 - Fabbricazione di accessori e pezzi staccati per motocicli e ciclomotori
- C.30.92.10 - Fabbricazione e montaggio di biciclette
- C.30.92.20 - Fabbricazione di parti ed accessori per biciclette
- C.30.92.30 - Fabbricazione di veicoli per invalidi (incluse parti e accessori)
- C.30.92.40 - Fabbricazione di carrozzine e passeggini per neonati
- C.30.99.00 - Fabbricazione di veicoli a trazione manuale o animale
- C.32.30.00 - Fabbricazione di articoli sportivi
- C.32.50.11 - Fabbricazione di materiale medico-chirurgico e veterinario
- C.32.50.12 - Fabbricazione di apparecchi e strumenti per odontoiatria e di apparecchi medicali (incluse parti staccate e accessori)
- C.32.50.13 - Fabbricazione di mobili per uso medico, chirurgico, odontoiatrico e veterinario
- C.32.50.14 - Fabbricazione di centrifughe per laboratori
- C.32.99.14 - Fabbricazione di maschere antigas
- F.43.21.01 - Installazione di impianti elettrici in edifici o in altre opere di costruzione (inclusa manutenzione e riparazione)
- F.43.21.02 - Installazione di impianti elettronici (inclusa manutenzione e riparazione)
- F.43.21.03 - Installazione impianti di illuminazione stradale e dispositivi elettrici di segnalazione, illuminazione delle piste degli aeroporti (inclusa manutenzione e riparazione)
- F.43.22.03 - Installazione di impianti di spegnimento antincendio (inclusi quelli integrati e la manutenzione e riparazione)
- F.43.22.05 - Installazione di impianti di irrigazione per giardini (inclusa manutenzione e riparazione)
- F.43.29.01 - Installazione, riparazione e manutenzione di ascensori e scale mobili
- F.43.29.09 - Altri lavori di costruzione e installazione nca

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L’Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici e della automazione industriale può operare all’interno di un gruppo di lavoro o singolarmente in locali privati ad uso diverso dal civile (industria, artigianato, commercio, grande distribuzione, etc.), sia in forma dipendente sia autonoma e la sua attività si sviluppa lungo tutto l’arco dell’anno. Gli orari di lavoro sono in genere flessibili in quanto dipendenti dalla tempistica delle commesse. Per quanto riguarda le attività di manutenzione, può essere prevista la reperibilità per interventi d’urgenza. Nello svolgimento dell’attività lavorativa egli si coordina con l’azienda committente e con le altre aziende partecipanti alla commessa.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di specifica abilitazione.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici e dell'automazione industriale
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Analizzare schemi elettrici ed eseguire misurazioni di grandezze elettriche, elettroniche e meccaniche
	UC 5 - Definire le caratteristiche funzionali e tecniche di sistemi di automazione industriale basati su PLC
	UC 6 - Utilizzare i PLC nei processi di automazione
	UC 7 - Realizzare circuiti elettronici e sistemi in logica cablata e programmata
	UC 8 - Realizzare circuiti oleodinamici e pneumatici in logica elettro-pneumatica”
	UC 9 - Installare macchine elettriche in impianti elettrici industriali
	UC 10 - Realizzare l'installazione di impianti elettrici industriali
	UC 11 - Realizzare interventi manutentivi su impianti elettrici industriali
Gestire i fattori produttivi	UC 12 - Programmare e gestire le risorse - Impiantistica
	UC 13 - Lavorare in sicurezza
	UC 14 - Valutare la qualità nell'ambito dei servizi manutentivi

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 all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici e dell'automazione industriale

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri della prestazione professionale di Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici e dell'automazione industriale.

Abilità:

- Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore di riferimento in relazione al sistema in cui è prestata l'attività professionale Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore di riferimento, i principali processi produttivi che lo caratterizzano ed i rapporti con i settori produttivi contigui Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo e del contesto che interessa il settore di riferimento. Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nell'ambito dell'impiantistica/metalmeccanica, nonché i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti.
- Definire le condizioni della prestazione professionale di installatore e manutentore di impianti elettrici 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.

Conoscenze minime:

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Le figure professionali nell'ambito dell'impiantistica industriale: ruoli, attività e responsabilità.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore dell'impiantistica elettrica, elettronica e automazione industriale

UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda, nell'ambito di tutte le fasi di erogazione della propria prestazione professionale.

Abilità:

- Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative; Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori; Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali e i segnali di possibile attivazione di conflitti.
- Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche.
- Gestire le relazioni attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro Definire e porre in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale.

Conoscenze minime:

- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.

UC 4 - Analizzare schemi elettrici ed eseguire misurazioni di grandezze elettriche, elettroniche e meccaniche

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rilevare, visualizzare e misurare grandezze elettriche, elettroniche e meccaniche, analizzando schemi elettrici ed elettronici, definendo i punti di misurazione ed eseguendo la taratura della idonea strumentazione.

Abilità:

- Utilizzare la strumentazione di misura. Eseguire misurazioni a vuoto e sotto carico nel rispetto delle condizioni di sicurezza. Analizzare schemi elettrici ed elettronici e definire i punti di rilevazione e misurazione. Eseguire la taratura della strumentazione. Valutare i risultati di una rilevazione e definire la sua validità.

Conoscenze minime:

- Strumentazione del laboratorio elettrico, elettronico e meccanico.
- Tecniche di inserzione degli strumenti di misura.
- Taratura della strumentazione.
- Misurazioni on line e off line.
- Elementi di statistica applicati all'analisi degli errori di misura.

UC 5 - Definire le caratteristiche funzionali e tecniche di sistemi di automazione industriale basati su PLC

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Definire, sulla base dell'ambito applicativo, le caratteristiche funzionali di un sistema di automazione, redigendo schematizzazioni per blocchi logici ed identificando la relativa componentistica elettrica, elettronica (PLC) e pneumatica.

Abilità:

- Definire le caratteristiche del controllore logico programmabile e del software di gestione dell'impianto. Analizzare e descrivere la struttura di un sistema automatico, in blocchi funzionali identificandone per ognuno di essi la funzione locale. Schematizzare l'architettura del sistema. Analizzare le principali caratteristiche funzionali dei controllori programmabili. Definire le caratteristiche del software di gestione.

Conoscenze minime:

- Classificazione degli impianti di automazione.
- Architettura logica di un impianto di automazione.
- Il PLC nell'automazione industriale.
- Principali tipologie di trasduttori (sensori, attuatori) di impianto.

UC 6 - Utilizzare i PLC nei processi di automazione

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Definire, sulla base delle specifiche di progetto di automazione, la logica di programmazione e sviluppare relativo il codice, applicando il set di istruzioni del PLC prescelto.

Abilità:

- Analizzare le componenti hardware del controllore. Analizzare i dispositivi di interfacciamento con l'impianto e il processo da automatizzare. Applicare le metodologie e le tecniche per la programmazione del controllore logico programmabile, sulla base delle specifiche del progetto di automazione. Tradurre le specifiche nell'algoritmo di gestione del PLC. Eseguire la codifica del software di gestione applicando il set di istruzioni del controllore fisico prescelto.

Conoscenze minime:

- Gestione dei motori passo passo.
- Gestione di servomotori, servomeccanismi.
- Gestione dei trasduttori di peso, temperatura, pressione, umidità.
- Gestione dei relè di protezione.
- Linguaggi di programmazione alternativi.
- Collegamento del controllore con l'impianto: sensori ed attuatori.
- Gestione dei sensori di posizione, di fine corsa.
- La codifica dell'algoritmo secondo la sintassi del linguaggio del PLC utilizzato.
- Rappresentazione dell'algoritmo mediante diagrammi LADDER.
- Analisi dell'algoritmo di controllo.
- Linguaggi grafici e linguaggi letterali.
- La programmazione del PLC.
- Criteri di scelta e dimensionamento di un PLC.
- Moduli di comunicazione in rete.
- Unità di programmazione e periferiche.
- Circuiti di ingresso/uscita digitali ed analogici.
- Moduli di interfacciamento con l'esterno.
- Le architetture modulari, CPU, input/output analogico e discreto.
- Struttura logica di un controllore PLC.

UC 7 - Realizzare circuiti elettronici e sistemi in logica cablata e programmata

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare circuiti e sistemi in logica cablata e programmata partendo da schemi progettuali ed utilizzando dispositivi di tipo analogico e digitale.

Abilità:

- Realizzare circuiti elettronici Individuare il campo di applicazione di componenti elettronici discreti e integrati. Analizzare i datasheet forniti dal costruttore. Realizzare circuiti elettronici e sistemi in logica cablata. Realizzare circuiti elettronici e sistemi in logica programmata. Analizzare e verificare il funzionamento di un circuito elettronico.

Conoscenze minime:

- Sensori, trasduttori, attuatori, azionamenti.
- Microcontrollori.
- Conversione A/D e D/A.
- Circuiti di potenza.
- Conversione AC/DC.
- Circuiti e applicazioni non lineari.
- Circuiti e applicazioni lineari.
- Componentistica elettronica discreta e integrata.

UC 8 - Realizzare circuiti oleodinamici e pneumatici in logica elettro-pneumatica"

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare circuiti elettro-pneumatici, analizzando funzionamento, campo di applicazione e caratteristiche fisiche dei dispositivi oleodinamici e pneumatici, garantendone il corretto funzionamento in esercizio.

Abilità:

- Definire il campo di applicazione di componenti oleodinamici e pneumatici. Analizzare datasheet, forniti dal costruttore. Analizzare schemi oleopneumatici. Realizzare circuiti oleodinamici e pneumatici in logica elettro-pneumatica. Verificare il funzionamento di un circuito oleodinamico ed elettro-pneumatico. Realizzare sistemi automatici mediante PLC e a tecnologia mista (pneumatica, ecc.).

Conoscenze minime:

- Realizzazione di sistemi automatici mediante PLC e a tecnologia mista (pneumatica, ecc.).
- Lettura e interpretazione di schemi oleopneumatici. Progettazione in laboratorio di circuiti oleodinamici, pneumatici o elettropneumatici.
- Trasmissioni oleodinamiche.
- Pompe e accumulatori oleodinamici.
- Centraline oleodinamiche.
- Componentistica oleodinamica.
- Progettazione e realizzazione di semplici circuiti con logica elettropneumatica.
- Logiche di comando e componentistica logica.
- Progettazione e realizzazione di circuiti con logica pneumatica booleana in laboratorio.
- Componentistica elettropneumatica.
- Produzione e distribuzione dell'aria compressa.
- Componentistica circuitale e di utilizzo.
- Oleodinamica e pneumatica.
- Simbologia unificata UNI per impianti pneumatici e oleodinamici.

UC 9 - Installare macchine elettriche in impianti elettrici industriali

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Installare macchine elettriche statiche e dinamiche in impianti industriali, analizzandone caratteristiche elettriche, funzionamento, campo di applicazione e garantendone attraverso il collaudo il corretto funzionamento in esercizio.

Abilità:

- Installare macchine elettriche (in c.c. e c.a.) nell'ambito di impianti elettrici industriali. Installare macchine elettriche nell'ambito di macchinari e sistemi di automazione. Eseguire le prove di funzionamento delle macchine elettriche. Verificare il corretto funzionamento in esercizio di macchine elettriche. Eseguire collaudi previsti per la certificazione di conformità. Eseguire diagnosi di guasto. Eseguire interventi di ripristino funzionale a seguito di guasto o malfunzionamento. Redigere il programma di manutenzione delle macchine elettriche.

Conoscenze minime:

- Motori elettrici in corrente continua.
- Motori asincroni.
- Motori passo – passo.
- Campi di applicazione delle macchine elettriche.
- Prove di funzionamento.
- Tecniche di manutenzione
- Sistemi di alimentazione monofase e trifase.
- Trasformatore elettrico.

UC 10 - Realizzare l'installazione di impianti elettrici industriali

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Installare impianti elettrici industriali, anche intervenendo su impianti elettrici già esistenti, al fine di metterli a norma e/o ampliarli.

Abilità:

- Garantire la conformità dell'impianto elettrico e realizzarne la messa in servizio Realizzare, a partire dal progetto, l'installazione dell'impianto di terra. Assicurarsi che l'intervento sia stato realizzato in maniera corretta verificando il buon funzionamento dell'impianto. Rilasciare, ai sensi di legge, la dichiarazione di conformità degli impianti realizzati e mettere in esercizio l'impianto.
- Garantire la corretta distribuzione dell'energia elettrica negli ambienti assegnati, adottando le precauzioni del caso Realizzare, a partire dal progetto, le linee e le canalizzazioni avendo cura che le giunzioni o derivazioni siano racchiuse in custodie con il grado di protezione richiesto. Accertarsi che i conduttori siano di colorazione adeguata in modo da distinguere le fasi e il neutro, tenendo conto di quanto prescritto dalle norme di settore. Realizzare, a partire dal progetto, l'installazione delle apparecchiature elettriche e dei macchinari nel rispetto del layout assegnato. Realizzare, a partire dal progetto, i quadri elettrici e provvedere alla loro installazione.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche e tipologie di componenti per impianti elettrici industriali.
- Caratteristiche e tipologie dei cavi elettrici.
- Caratteristiche e tipologie delle protezioni (sovraccarico, corto circuito, contatto diretto e indiretto).
- Tecniche di montaggio e posa in opera di materiali e componenti elettrici.
- Tecniche di montaggio e posa in opera di quadri elettrici.
- Tecniche di giunzione e cablaggio di cavi elettrici di uso vario.
- Modalità di misura e collaudo degli impianti elettrici.
- Modulistica di riferimento: dichiarazione di conformità degli impianti.

UC 11 - Realizzare interventi manutentivi su impianti elettrici industriali

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Ripristinare il corretto esercizio di impianti elettrici industriali interessati da anomalie di funzionamento.

Abilità:

- Individuare le possibili cause del guasto, elaborare ipotesi di soluzione e ripristinare il buon funzionamento dell'impianto Effettuare, a partire dalle indicazioni fornite dal cliente, un'analisi accurata dell'impianto elettrico ed individuare la modalità più indicata alla risoluzione del guasto, rispettando se possibile le esigenze del cliente. Realizzare la riparazione secondo le modalità concordate e nel rispetto della normativa vigente. Redigere report di manutenzione secondo i formati in uso. Collaudare e verificare, mediante messa in servizio, il buon esito della riparazione.

Conoscenze minime:

- Euristiche per la diagnosi dei guasti.
- Modalità di redazione di report di manutenzione.

UC 12 - Programmare e gestire le risorse - Impiantistica

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Organizzare la propria attività, calendarizzando gli interventi e suddividendo i compiti tra gli eventuali collaboratori a disposizione.

Abilità:

- 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 complessivo. 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.
- COORDINARSI CON LE ALTRE RISORSE PROFESSIONALI COINVOLTE NELL'ATTIVITÀ Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro. Interagire e coordinarsi le altre risorse impiegate (ad es., tecnici responsabili, geometra ed altri addetti qualificati) nell'ambito delle attività svolte.
- GESTIRE LE RISORSE PROFESSIONALI A DISPOSIZIONE Individuare – se opportuno - le risorse professionali da cui farsi affiancare. 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 erogato.

Conoscenze minime:

- 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.
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Gestione del tempo e dei fattori produttivi.

UC 13 - 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 14 - Valutare la qualità nell'ambito dei servizi manutentivi

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del servizio erogato e definire eventuali azioni di miglioramento.

Abilità:

- Valutare la qualità del servizio erogato e del processo produttivo:
  - Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa di settore vigente (ad es., in materia di installazione e manutenzione impianti elettrici).
  - Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
  - Controllare il rispetto di parametri minimi di efficienza ed efficacia relativamente a indici economici (contenimento dei costi, equilibrio finanziario, gestione dei flussi di cassa).
  - Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
  - Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Conoscenze minime:

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

Addetto qualificato all'installazione e manutenzione di impianti elettrici civili

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato all'installazione e manutenzione di impianti elettrici civili

- ***Definizione:***
  L'addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici (ad es., distribuzione di corrente, illuminazione, climatizzazione, diffusione segnali audio/video e telecomunicazioni, gestione di apparecchi telecomandati, allarmi, sistemi automatizzati)opera nel settore dell'impiantistica elettrica civile, si occupa di realizzare interventi manutenzione ordinaria e straordinaria, ampliamento, trasformazione ed installazione di impianti elettrici sulla base di progetti e schemi tecnici di riferimento.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica - Installazione e manutenzione di impianti elettrici, termoidraulici, termosanitari

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.10.04.05 - Installazione/manutenzione di impianti elettrici civili e del terziario

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Allestimento del cantiere per l'installazione dell'impianto elettrico civile e del terziario
    - Rimozione impianto elettrico preesistente
    - Tracciatura per installazione dell'impianto elettrico all'interno dell'edificio
    - Posa di canalizzazioni, corrugati e cavi per la distribuzione elettrica
    - Posa dei quadri elettrici di distribuzione e delle apparecchiature di comando, di protezione e utilizzatori (corpi illuminanti, prese, dispositivi di comando e controllo, citofonico/telefonico)
    - Cablaggio dell'impianto elettrico civile e del terziario
    - Predisposizione degli impianti elettrici per altri sistemi (sistemi di sicurezza, impianti di antenna TV, cablaggio strutturato, aspirazione centralizzata, ecc.)
    - Collaudo dell'impianto elettrico civile e del terziario
    - Rilascio della documentazione di conformità dell'impianto elettrico civile e del terziario
    - Ricerca di eventuali anomalie dell'impianto civile e del terziario
    - Manutenzione ordinaria/straordinaria dell'impianto elettrico civile e del terziario

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 6.1.3.7.0 - Elettricisti ed installatori di impianti elettrici nelle costruzioni civili

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - F.43.21.01 - Installazione di impianti elettrici in edifici o in altre opere di costruzione (inclusa manutenzione e riparazione)
  - F.43.21.02 - Installazione di impianti elettronici (inclusa manutenzione e riparazione)
  - F.43.21.03 - Installazione impianti di illuminazione stradale e dispositivi elettrici di segnalazione, illuminazione delle piste degli aeroporti (inclusa manutenzione e riparazione)
  - F.43.22.03 - Installazione di impianti di spegnimento antincendio (inclusi quelli integrati e la manutenzione e riparazione)
  - F.43.22.05 - Installazione di impianti di irrigazione per giardini (inclusa manutenzione e riparazione)
  - F.43.29.01 - Installazione, riparazione e manutenzione di ascensori e scale mobili
  - F.43.29.09 - Altri lavori di costruzione e installazione nca

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici civili può operare all'interno di un gruppo di lavoro o singolarmente in locali privati (ad uso civile) ed in cantieri edili, sia in forma dipendente sia autonoma, e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Gli orari di lavoro sono in genere flessibili in quanto dipendenti dalla tempistica del cantiere; per quel che riguarda le attività di manutenzione, può essere prevista la reperibilità per interventi di urgenza. Nello svolgimento dell'attività in cantiere l'installatore e manutentore degli impianti elettrici civili si coordina con i muratori, gli idraulici ed i fornitori di impianti, materiali e attrezzature.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Il D.M. 22 gennaio 2008, n. 37 “Regolamento concernente l'attuazione dell'articolo 11-quaterdecies, comma 13, lettera a) della legge n. 248 del 2 dicembre 2005, recante riordino delle disposizioni in materia di attività di installazione degli impianti all'interno degli edifici”, all’art. 3 prevede che “le imprese, iscritte nel registro delle imprese di cui al decreto del Presidente della Repubblica 7 dicembre 1995, n. 581 e successive modificazioni, di seguito registro delle imprese, o nell'Albo provinciale delle imprese artigiane di cui alla legge 8 agosto 1985, n. 443, di seguito albo delle imprese artigiane, sono abilitate all'esercizio delle attività di cui all'articolo 1, se l'imprenditore individuale o il legale rappresentante ovvero il responsabile tecnico da essi preposto con atto formale, è in possesso dei requisiti professionali di cui all'articolo 4”. Fra i requisiti professionali di cui all’art. 4, c.1, lettera c) “titolo o attestato conseguito ai sensi della legislazione vigente in materia di formazione professionale, previo un periodo di inserimento, di almeno quattro anni consecutivi, alle dirette dipendenze di una impresa del settore”.
  Nel caso della Regione Umbria, la costituzione di un'impresa artigianale prevede l’iscrizione all’apposito Albo delle imprese artigiane, così come regolamentato dalla Legge regionale n.4 del 13 febbraio 2013 “Testo unico in materia di artigianato”, inoltre all’art. 7 c. 4 del T.U. “L'imprenditore artigiano nell'esercizio di particolari attività che richiedono una peculiare preparazione ed implicano responsabilità a tutela e garanzia degli utenti, deve essere in possesso dei requisiti tecnico-professionali previsti da norme statali”.
  A tal fine, l’acquisizione del certificato di qualificazione professionale relativo al profilo professionale del Repertorio della Regione Umbria “Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici civili”, congiuntamente ad un periodo di lavoro di almeno quattro anni alle dirette dipendenze di un'impresa del settore, assolve il requisito professionale di cui all’ art.4 c.1 lettera c) del D.M. 22 gennaio 2008, n. 37 per lo svolgimento dell’attività di Responsabile tecnico.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di installatore e manutentore di impianti elettrici civili
	UC 3 - Redigere l'offerta tecnico-economica di impianti elettrici civili di piccole dimensioni
Gestire il sistema cliente	UC 4 - Comunicare e gestire la negoziazione con il cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 5 - Progettare impianti elettrici di piccole dimensioni
	UC 6 - Realizzare l'installazione di impianti elettrici
	UC 7 - Realizzare interventi manutentivi su impianti elettrici
Gestire i fattori produttivi	UC 8 - Programmare e gestire le risorse - Impiantistica
	UC 9 - Lavorare in un contesto sicuro ed ordinato – impianti elettrici
	UC 10 - Valutare la qualità nell'ambito dei servizi manutentivi

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 installatore e manutentore di impianti elettrici civili

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri della prestazione professionale di installatore e manutentore di impianti elettrici civili.

Abilità:

- CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DEL SETTORE DI RIFERIMENTO CON RIFERIMENTO AL SISTEMA IN CUI È PRESTATA L'ATTIVITÀ PROFESSIONALE Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore di riferimento (impianti elettrici civili), i principali processi produttivi che lo caratterizzano ed i rapporti con i settori produttivi contigui (in particolare edilizia). Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore di riferimento. Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nei cantieri edili (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), nonché i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti.
- DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI INSTALLATORE E MANUTENTORE DI IMPIANTI ELETTRICI 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 all'Albo Artigiani-CCIAA. Avviare e gestire il procedimento di abilitazione all'installazione, trasformazione, ampliamento e manutenzione degli impianti elettrici (Legge n. 46 del 05.03.1990).

Conoscenze minime:

- Le figure professionali dell'edilizia: ruoli, attività e responsabilità.
- Procedimento di iscrizione al CCIAA – Albo Artigiani.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore dell'impiantistica elettrica ad uso civile.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Principi e norme nazionali e regionali di esercizio dell'attività professionale di installatore e manutentore di impianti elettrici civili in forma di impresa.

UC 3 - Redigere l'offerta tecnico-economica di impianti elettrici civili di piccole dimensioni

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Definire la tipologia, le caratteristiche ed i prezzi dei servizi offerti.

Abilità:

- DEFINIRE L'OFFERTA DEI SERVIZI DI INSTALLAZIONE E MANUTENZIONE DI IMPIANTI ELETTRICI CIVILI TENENDO CONTO DEI VINCOLI E DELLE RISORSE DEL CASO Osservare il mercato di riferimento rilevando ed analizzando le variabili utili a comprendere lo stato dell'arte e le possibili tendenze evolutive (ampiezza del mercato, trend, concorrenza, target). Stimare la propria capacità produttiva analizzando le risorse a disposizione (strumentali, umane e finanziarie). Individuare il tipo di servizio da offrire e quantificarne i costi, tenendo conto di: domanda ed offerta sul territorio; risorse materiali, umane ed economiche a disposizione; clientela di riferimento reale e potenziale. Determinare, applicando adeguati metodi di calcolo, i prezzi dei servizi offerti.

Conoscenze minime:

- Princìpi giuridici alla base dei contratti di prestazione di servizio.
- Tecniche di pricing: definizione dei prezzi di vendita e delle eventuali offerte speciali.
- Elementi di gestione economica di un'impresa di installazione e manutenzione di impianti elettrici.
- Principi e strumenti di analisi del mercato.

UC 4 - Comunicare e gestire la negoziazione con il cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Acquisire in fase di colloquio tutte quelle informazioni utili ad individuare e diagnosticare le cause di guasti ed anomalie di funzionamento ed a comprendere le aspettative e le esigenze del cliente.

Abilità:

- Comunicare con le diverse tipologie di clienti adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche:
  – Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di acquisire
  le informazioni necessarie a comprendere aspettative ed esigenze, circoscrivere il problema
  ed ipotizzare i possibili interventi da realizzare.
  – 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.
  – Adottare un atteggiamento disponibile, mirato ad individuare, ove possibile, i margini di negoziazione
  esistenti.
  – Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.

Conoscenze minime:

- Elementi di comunicazione.
- Tecniche di negoziazione e trattativa commerciale
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita

UC 5 - Progettare impianti elettrici di piccole dimensioni

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Progettare, ove consentito dalla normativa, impianti elettrici e redigere la proposta tecnico-economica.

Abilità:

- REPERIRE LE INFORMAZIONI NECESSARIE A DEFINIRE GLI ASPETTI TECNICO-ORGANIZZATIVI DELL'INTERVENTO Ascoltare ed interpretare le richieste del cliente. Leggere ed interpretare la documentazione catastale di riferimento. Leggere ed interpretare la documentazione tecnica (schemi elettrici, capitolati, piani della qualità; etc.) relativa alle caratteristiche dell'impianto da realizzare.
- ELABORARE IL PROGETTO DELL'IMPIANTO ELETTRICO Individuare la disposizione ottimale delle linee elettriche, tenendo presenti la disposizione dei locali e l'utilizzo degli stessi. Calcolare il dimensionamento della linea elettrica, utilizzando i dati relativi alla lunghezza del cavo bipolare, alla tensione di alimentazione, alla potenza richiesta ed alla caduta massima di tensione.
- DEFINIRE LE CARATTERISTICHE DELL'INTERVENTO, REDIGERE L'OFFERTA TECNICA SULLA SCORTA DEL PROGETTO TECNICO E QUANTIFICARNE IL COSTO Determinare i tempi necessari per la realizzazione dell'intervento sulla scorta del progetto tecnico elaborato. Individuare le materie prime e le attrezzature necessarie per la realizzazione dell'intervento, verificandone la presenza a magazzino ed il prezzo di listino, tenendo conto delle preferenze espresse dal cliente in merito alle caratteristiche dei materiali da utilizzare. Individuare le eventuali risorse professionali da coinvolgere nella realizzazione dell'intervento (numero, grado di specializzazione, etc.). Elaborare la proposta tecnico-economica, in modo chiaro e conforme alla modalità del caso (capitolato, preventivo, etc.)

Conoscenze minime:

- Tipologia e caratteristiche dell'attrezzatura dedicata all'installazione e manutenzione di impianti elettrici (cacciaviti isolati; forbici isolate; bolla; trapano a battente 220 V. con set di punte per cemento di tutte le misure; flessibile; avvitatore a
- Tipologia e caratteristiche del materiale elettrico (cavi elettrici, cavi coassiali, cavi per audio HI-FI, cavi antifurto ed allarme, cavi telefonici, etc.; spinotteria; multiprese; prolunghe; avvolgicavo; portalampade; morsetti; sonde passacavo; fascette
- Elementi di budgeting.
- Tecniche di preventivazione e stesura di capitolati.
- Principali tipologie di impianti elettrici per uso civile.
- Il sistema elettrico primario italiano.
- Schemi elettronici per ausiliari civili: antenne, videocitofono, impianto antifurto, telefonia, etc.
- Modalità di lettura di planimetrie e mappe catastali.
- Sistemi di calcolo per la progettazione di impianti elettrici così come previsto dalle norme redatte dall'Ente Nazionale Italiano di Unificazione.
- Elementi di disegno tecnico e tecniche di rappresentazione delle componenti elettriche (norme e modalità di rappresentazione degli oggetti secondo i principali Enti Nazionali di Unificazione, scale, simboli, etc.).

UC 6 - Realizzare l'installazione di impianti elettrici

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Installare impianti elettrici civili o intervenire su impianti elettrici già esistenti al fine di metterli a norma o ampliarli.

Abilità:

- GARANTIRE LA CORRETTA DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA NEI LOCALI ASSEGNATI, ADOTTANDO LE PRECAUZIONI DEL CASO Realizzare, a partire dal progetto elaborato o acquisito, le linee e le canalizzazioni avendo cura che le giunzioni o derivazioni siano racchiuse in custodie con il grado di protezione richiesto. Accertarsi che i conduttori siano di colorazione adeguata in modo da distinguere le fasi e il neutro, tenendo conto di quanto prescritto dalle norme di settore. Assicurare che la distribuzione nei locali dell'illuminazione e della forza motrice rispetti gli standard di sicurezza e soddisfi le aspettative del cliente. Installare il quadro interruttore generale ed il quadro generale di distribuzione, avendo calcolato la corrente di cortocircuito nel punto di installazione. Garantire che le tubazioni, pozzetti, scatole di derivazioni occorrenti alla diffusione dei segnali speciali (telefono, tv, internet, etc.), siano ad uso esclusivo degli stessi.
- GARANTIRE LA CONFORMITÀ DELL'IMPIANTO ELETTRICO E REALIZZARNE LA MESSA IN SERVIZIO Garantire la sicurezza dell'impianto mediante l'installazione della messa a terra, dell'interruttore differenziale (salvavita) e dei parafulmini in conformità con le norme vigenti in materia. Assicurarsi che l'intervento sia stato realizzato in maniera corretta verificando il buon funzionamento dell'impianto. Rilasciare, ai sensi di legge, la dichiarazione di conformità degli impianti realizzati e mettere in esercizio l'impianto.

Conoscenze minime:

- Modulistica di riferimento: dichiarazione di conformità degli impianti.
- Modalità di misura e collaudo degli impianti elettrici.
- Tecniche di realizzazione di semplici automatismi mediante dispositivi logici cablati/programmabili.
- Tecniche di montaggio e posa in opera di materiali e componenti elettrici.
- Tecniche di giunzione e cablaggio di cavi elettrici di uso vario.
- Caratteristiche e tipologie dei dispositivi di protezione: circuiti di comando, attuazione, regolazione e protezione.
- Caratteristiche e tipologie di componenti per impianti elettrici (ad es., quadri).
- Elementi di fisica: corrente elettrica, intensità, tensione, resistenza, conduttori ed isolanti.
- Elementi di elettrotecnica e tecnologia degli impianti elettrici: elettronica lineare, digitale, analogica e di potenza.

UC 7 - Realizzare interventi manutentivi su impianti elettrici

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Ripristinare il buon funzionamento di impianti elettrici interessati da anomalie di funzionamento.

Abilità:

- INDIVIDUARE LE POSSIBILI CAUSE DEL GUASTO, ELABORARE IPOTESI DI SOLUZIONE E RIPRISTINARE IL BUON FUNZIONAMENTO DELL'IMPIANTO Effettuare, a partire dalle indicazioni fornite dal cliente, un'analisi accurata dell'impianto elettrico ed individuare la modalità più indicata alla risoluzione del guasto, rispettando se possibile le esigenze del cliente. Realizzare la riparazione secondo le modalità concordate e nel rispetto della normativa vigente. Collaudare e verificare, mediante messa in servizio, il buon esito della riparazione.

Conoscenze minime:

- Euristiche per la diagnosi dei guasti.

UC 8 - Programmare e gestire le risorse - Impiantistica

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Organizzare la propria attività, calendarizzando gli interventi e suddividendo i compiti tra gli eventuali collaboratori a disposizione.

Abilità:

- 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 complessivo. 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.
- COORDINARSI CON LE ALTRE RISORSE PROFESSIONALI COINVOLTE NELL'ATTIVITÀ Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro. Interagire e coordinarsi le altre risorse impiegate (ad es., tecnici responsabili, geometra ed altri addetti qualificati) nell'ambito delle attività svolte.
- GESTIRE LE RISORSE PROFESSIONALI A DISPOSIZIONE Individuare – se opportuno - le risorse professionali da cui farsi affiancare. 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 erogato.

Conoscenze minime:

- 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.
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Gestione del tempo e dei fattori produttivi.

UC 9 - Lavorare in un contesto sicuro ed ordinato – impianti elettrici

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Lavorare in conformità alle norme di sicurezza e mantenere pulito ed ordinato l'ambiente ove si realizza la propria attività di installazione e manutenzione.

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 per la prevenzione del rischio elettrico. Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.
- MANTENERE PULITA ED ORDINATA L'AREA DI LAVORO Applicare sistemi e metodi di pulizia opportuni adeguati a riordinare l'area di lavoro.

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 in

UC 10 - Valutare la qualità nell'ambito dei servizi manutentivi

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del servizio erogato e definire eventuali azioni di miglioramento.

Abilità:

- Valutare la qualità del servizio erogato e del processo produttivo:
  - Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa di settore vigente (ad es., in materia di installazione e manutenzione impianti elettrici).
  - Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
  - Controllare il rispetto di parametri minimi di efficienza ed efficacia relativamente a indici economici (contenimento dei costi, equilibrio finanziario, gestione dei flussi di cassa).
  - Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
  - Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Conoscenze minime:

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

Addetto qualificato all'installazione e manutenzione di impianti termoidraulici

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato all'installazione e manutenzione di impianti termoidraulici

- ***Definizione:***
  L'addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti termici ed idraulici opera nel settore dell'impiantistica e si occupa di installare e manutenere impianti idraulici, termici, di condizionamento, refrigerazione ed igienico-sanitari.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica - Installazione e manutenzione di impianti elettrici, termoidraulici, termosanitari

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.10.04.09 - Installazione/manutenzione di impianti civili idrotermosanitari e sistemi di scarico

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Allestimento del cantiere per l'installazione dell'impianto termoidraulico
    - Tracciatura per installazione dell'impianto termoidraulico e di scarico
    - Installazione di tubature e di apparecchiature termoidrauliche
    - Montaggio del generatore di calore e degli accessori sanitari
    - Installazione della linea gas
    - Installazione del sistema di aspirazione polvere centralizzato
    - Installazione di elementi radianti per alta temperatura e pannelli radianti per bassa temperatura
    - Installazione del circuito solare termico
    - Collaudo dell'impianto termoidraulico
    - Rilascio/certificazione dell'impianto termoidraulico
    - Ricerca di eventuali anomalie e ripristino dell'impianto termoidraulico
    - Manutenzione ordinaria/straordinaria dell'impianto termoidraulico

  - ADA.10.04.10 - Installazione/manutenzione di impianti tecnologici di condizionamento, raffrescamento, climatizzazione con trattamento aria

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Allestimento del cantiere per l'installazione degli impianti tecnologici
    - Rimozione e smaltimento dell'impianto di condizionamento pre-esistente in conformità delle direttive F-GAS

    - Tracciatura per installazione degli impianti tecnologici
    - Installazione della linea gas refrigerante e scarico condensa
    - Installazione delle unità esterne ed interne e degli eventuali deumidificatori
    - Installazione dell'unità VMC (Ventilazione Meccanica Controllata) e delle tubazioni di mandata e ripresa
    - Collaudo degli impianti tecnologici
    - Rilascio/certificazione degli impianti tecnologici
    - Ricerca di eventuali anomalie e ripristino degli impianti tecnologici
    - Manutenzione ordinaria/straordinaria degli impianti tecnologici

- ADA.10.04.11 - Installazione/manutenzione di impianti di refrigerazione

  Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Allestimento del cantiere per l'installazione dell'impianto di refrigerazione
    - Installazione della componentistica principale ed accessoria di comando e controllo
    - Cablaggio elettrico dei componenti dell'impianto di refrigerazione
    - Taratura dei componenti dell'impianto di refrigerazione
    - Verifica e collaudo della funzionalità dell'impianto di refrigerazione
    - Compilazione della modulistica tecnico-legislativa riferita all'impianto di refrigerazione
    - Ricerca di eventuali anomalie e ripristino dell'impianto di refrigerazione
    - Manutenzione ordinaria e straordinaria dell'impianto di refrigerazione anche con riferimento alle operazioni di recupero e ricarica dei gas

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 6.1.3.6.1 - Idraulici nelle costruzioni civili

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - F.43.22.01 - Installazione di impianti idraulici, di riscaldamento e di condizionamento dell'aria (inclusa manutenzione e riparazione) in edifici o in altre opere di costruzione
  - F.43.22.02 - Installazione di impianti per la distribuzione del gas (inclusa manutenzione e riparazione)
  - F.43.22.03 - Installazione di impianti di spegnimento antincendio (inclusi quelli integrati e la manutenzione e riparazione)
  - F.43.22.04 - Installazione di impianti di depurazione per piscine (inclusa manutenzione e riparazione)
  - F.43.22.05 - Installazione di impianti di irrigazione per giardini (inclusa manutenzione e riparazione)

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti termoidraulici può operare all'interno di un gruppo di lavoro o singolarmente in locali privati (ad uso abitativo e non) ed in cantieri edili, sia in forma dipendente sia autonoma; la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno, con significativo incremento degli interventi su impianti termici e di condizionamento in prossimità del periodo invernale ed estivo. Gli orari di lavoro sono in genere flessibili in quanto dipendenti dalla tempistica del cantiere, inoltre, per quel che riguarda le attività di manutenzione, può essere prevista la reperibilità per interventi di urgenza. Nello svolgimento dell'attività in cantiere l'installatore e manutentore degli impianti termoidraulici si coordina con i muratori, gli elettricisti ed i fornitori di impianti, materiali e attrezzature.

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

  L’esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione.

  Il D.M. 22 gennaio 2008, n. 37 “Regolamento concernente l'attuazione dell'articolo 11-quaterdecies, comma 13, lettera a) della legge n. 248 del 2 dicembre 2005, recante riordino delle disposizioni in materia di attività di installazione degli impianti all'interno degli edifici”, all’art. 3 prevede che “le imprese, iscritte nel registro delle imprese di cui al decreto del Presidente della Repubblica 7 dicembre 1995, n. 581 e successive modificazioni, di seguito registro delle imprese, o nell'Albo provinciale delle imprese artigiane di cui alla legge 8 agosto 1985, n. 443, di seguito albo delle imprese artigiane, sono abilitate all'esercizio delle attività di cui all'articolo 1, se l'imprenditore individuale o il legale rappresentante ovvero il responsabile tecnico da essi preposto con atto formale, e' in possesso dei requisiti professionali di cui all'articolo 4”. Fra i requisiti professionali di cui all’art. 4, c.1, lettera c) “titolo o attestato conseguito ai sensi della legislazione vigente in materia di formazione professionale, previo un periodo di inserimento, di almeno quattro anni consecutivi, alle dirette dipendenze di una impresa del settore. Il periodo di inserimento per le attività di cui all'articolo 1, comma 2, lettera d) (impianti idrici e sanitari)è di due anni”.

  Nel caso della Regione Umbria, la costituzione di un'impresa artigianale prevede l’iscrizione all’apposito Albo delle imprese artigiane, così come regolamentato dalla Legge regionale n.4 del 13 febbraio 2013 “Testo unico in materia di artigianato”, inoltre all’art. 7 c. 4 del T.U. “L'imprenditore artigiano nell'esercizio di particolari attività che richiedono una peculiare preparazione ed implicano responsabilità a tutela e garanzia degli utenti, deve essere in possesso dei requisiti tecnico-professionali previsti da norme statali”.

  A tal fine, l’acquisizione del certificato di qualificazione professionale relativo al profilo professionale del Repertorio della Regione Umbria “Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti termoidraulici”, congiuntamente ad un periodo di lavoro (definito dal D.M. n.37/08) alle dirette dipendenze di un'impresa del settore, assolve il requisito professionale di cui all’art.4 c.1 lettera c) del D.M. 22 gennaio 2008, n. 37 per lo svolgimento dell’attività di Responsabile tecnico.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di installatore e manutentore di impianti termoidraulici e di refrigerazione
	UC 3 - Redigere l'offerta tecnico-economica di impianti termoidraulici e di refrigerazione di piccole dimensioni
Gestire il sistema cliente	UC 4 - Comunicare e gestire la negoziazione con il cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 5 - Progettare impianti termoidraulici di piccole dimensioni
	UC 6 - Realizzare l'installazione di impianti termici e di refrigerazione
	UC 7 - Realizzare l'installazione di impianti di gas ed acqua
	UC 8 - Realizzare interventi manutentivi e controlli su impianti termoidraulici e di refrigerazione
Gestire i fattori produttivi	UC 9 - Programmare e gestire le risorse – Impiantistica
	UC 10 - Lavorare in sicurezza e pulizia – impianti termoidraulici
	UC 11 - Valutare la qualità nell'ambito dei servizi manutentivi

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 installatore e manutentore di impianti termoidraulici e di refrigerazione

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri della prestazione professionale di installatore e manutentore di impianti termoidraulici e di refrigerazione.

Abilità:

- Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore di riferimento con riferimento al sistema in cui è prestata l'attività professionale Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore di riferimento (impianti termoidraulici e di refrigerazione ad uso civile), i principali processi produttivi che lo caratterizzano ed i rapporti con i settori produttivi contigui (in particolare edilizia). Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore di riferimento. Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nei cantieri edili (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), nonché i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti.
- Definire le condizioni della prestazione professionale di installatore e manutentore di impianti termoidraulici 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 all'Albo Artigiani-CCIAA. Avviare e gestire il procedimento di abilitazione all'installazione, trasformazione, ampliamento e manutenzione degli impianti termoidraulici e di refrigerazione ad uso civile.

Conoscenze minime:

- Procedimento di iscrizione al CCIAA – Albo Artigiani.
- Principi e norme nazionali e regionali di esercizio dell'attività professionale di installatore e manutentore di impianti termoidraulici in forma di impresa.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Le figure professionali dell'edilizia: ruoli, attività e responsabilità.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore dell'impiantistica termoidraulica.

UC 3 - Redigere l'offerta tecnico-economica di impianti termoidraulici e di refrigerazione di piccole dimensioni

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Definire la tipologia, le caratteristiche ed i prezzi dei servizi offerti.

Abilità:

- Definire l'offerta dei servizi di installazione e manutenzione di impianti termoidraulici e di refrigerazione tenendo conto dei vincoli e delle risorse del caso Osservare il mercato di riferimento rilevando ed analizzando le variabili utili a comprendere lo stato dell'arte e le possibili tendenze evolutive (ampiezza del mercato, trend, concorrenza, target). Stimare la propria capacità produttiva analizzando le risorse a disposizione (strumentali, umane e finanziarie). Individuare il tipo di servizio da offrire e quantificarne i costi, tenendo conto di: domanda ed offerta sul territorio; risorse materiali, umane ed economiche a disposizione; clientela di riferimento reale e potenziale. Determinare, applicando adeguati metodi di calcolo, i prezzi dei servizi offerti.

Conoscenze minime:

- Princìpi giuridici alla base dei contratti di prestazione di servizio.
- Elementi di gestione economica di un'impresa di installazione e manutenzione di impianti termoidraulici e di refrigerazione.
- Principi e strumenti di analisi del mercato.
- Tecniche di pricing: definizione dei prezzi di vendita e delle eventuali offerte speciali.

UC 4 - Comunicare e gestire la negoziazione con il cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Acquisire in fase di colloquio tutte quelle informazioni utili ad individuare e diagnosticare le cause di guasti ed anomalie di funzionamento ed a comprendere le aspettative e le esigenze del cliente.

Abilità:

- Comunicare con le diverse tipologie di clienti adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di acquisire le informazioni necessarie a comprendere aspettative ed esigenze, circoscrivere il problema ed ipotizzare i possibili interventi da realizzare. 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. Adottare un atteggiamento disponibile, mirato ad individuare, ove possibile, i margini di negoziazione esistenti. Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.

Conoscenze minime:

- Elementi di comunicazione.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Tecniche di negoziazione e trattativa commerciale.

UC 5 - Progettare impianti termoidraulici di piccole dimensioni

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Progettare impianti termoidraulici di piccole dimensioni e redigere la proposta tecnico-economica.

Abilità:

- Elaborare il progetto dell'impianto termico ed idrosanitario Eseguire il rilievo termotecnico, calcolando la cubatura da riscaldare/raffrescare, al fine di determinare le caratteristiche del generatore di calore più adeguato. Valutare la dispersione termica del locale tenendo conto dell'esposizione, della zona geografica e del tipo di isolamento, al fine di minimizzarla. Tenere presente la destinazione d'uso e l'utilizzo stimato dell'impianto. Determinare il dimensionamento delle tubature di distribuzione mediante il calcolo della massima portata di una distribuzione di acqua fredda/calda, a partire dai fabbisogni medi. Localizzare la sede ove posare il generatore di calore/condizionatore, le tubature, i corpi riscaldanti/ diffusori aria fredda ed il sanitari.
- Reperire le informazioni necessarie a definire gli aspetti tecnico-organizzativi dell'intervento Acquisire ed interpretare le richieste del cliente. Leggere ed interpretare la documentazione catastale di riferimento. Leggere ed interpretare la documentazione tecnica (schemi tecnici e di montaggio, capitolati, piani della qualità; etc.), relativa alle caratteristiche dell'impianto da realizzare.
- Definire le caratteristiche dell'intervento, redigere l'offerta tecnica sulla scorta del progetto tecnico e quantificarne il costo Determinare i tempi necessari per la realizzazione dell'intervento sulla scorta del progetto tecnico elaborato. Individuare le materie prime e le attrezzature necessarie per la realizzazione dell'intervento, verificandone la presenza a magazzino ed il prezzo di listino, tenendo conto delle preferenze espresse dal cliente in merito alle caratteristiche dei materiali da utilizzare. Individuare le eventuali risorse professionali da coinvolgere nella realizzazione dell'intervento (numero, grado di specializzazione, etc.). Elaborare la proposta tecnico-economica, in modo chiaro e conforme alla modalità del caso (capitolato, preventivo, etc.).
- Elaborare il progetto di un impianto di irrigazione Individuare le caratteristiche della superficie da irrigare (dimensioni, esposizione al sole, tipologia di “verde”, etc.) e determinare la gittata necessaria. Valutare, sulla scorta dei dati relativi alla pressione ed alla portata della rete idrica, la tipologia di impianto da installare per limitare le eventuali perdite di pressione. Configurare il circuito di tubazione e determinare il tempo irriguo, in funzione della portata totale richiesta e della quantità di acqua disponibile alla fonte.

Conoscenze minime:

- Tipologia e caratteristiche di strumenti ed attrezzatura minuta per l'installazione e manutenzione di impianti termoidraulici (cacciaviti; forbici; bolla; trapano a battente 220 V. con set di punte per cemento di tutte le misure; flessibile; avvitatore a
- Principali tipologie di impianti di irrigazione.
- Tipologia e caratteristiche del materiale termoidraulico (tubi in rotoli e barre e relativi raccordi in polietilene, rame, ghisa, acciaio zincato, ottone cromato, polipropilene; tubi, raccordi ed accessori per scarico idrosanitario; valvole, detentori, ru
- Tecniche di preventivazione e stesura di capitolati.
- Elementi di budgeting.

- Sistemi di calcolo per la progettazione di impianti irrigui.
- Modalità di lettura di planimetrie e mappe catastali.
- Sistemi di calcolo per la progettazione di tubature di distribuzione di gas.
- Principali tipologie di impianti termoidraulici.
- Elementi di disegno tecnico e tecniche di rappresentazione degli impianti termoidraulici e loro componenti (norme e modalità di rappresentazione degli oggetti secondo i principali Enti Nazionali di Unificazione, scale, simboli, etc.).
- Sistemi di calcolo per la progettazione di impianti termici ed idrosanitari (vedi norme UNI 9182, UNI 9183, UNI 9184).

UC 6 - Realizzare l'installazione di impianti termici e di refrigerazione

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Installare impianti termici e di refrigerazione o intervenire su impianti già esistenti al fine di rinnovarli, metterli a norma, ampliarli.

Abilità:

- Garantire l'idoneo riscaldamento/condizionamento di locali assegnati, adottando le precauzioni del caso ed operando in conformità con le norme vigenti in materia Scegliere i componenti delle reti di distribuzione (tubature, valvolame, etc.) tenendo in considerazione la pressione e la temperatura di esercizio cui devono sottostare. Minimizzare la dispersione termica, isolando le tubature. Adottare idonee velocità di passaggio al fine di ridurre i problemi connessi alla trasmissione di rumori e vibrazioni. Verificare che il locale ove avviene la combustione goda di adeguata ventilazione ed in ogni caso dotare l'impianto di riscaldamento di dispositivi adeguati a garantire la fuoriuscita dei prodotti di scarico.
- Garantire la conformità dell'impianto termico/di refrigerazione e realizzarne la messa in servizio Assicurarsi che l'intervento sia stato realizzato in maniera corretta verificando il buon funzionamento dell'impianto. Rilasciare, ai sensi di legge, la dichiarazione di conformità degli impianti realizzati e mettere in esercizio l'impianto

Conoscenze minime:

- Ventilazione e scarico prodotti della combustione (riscaldamento).
- Modalità di utilizzo e distribuzione del gas (riscaldamento).
- Caratteristiche di piccoli impianti di refrigerazione.
- Modalità di taratura e collaudo degli impianti termici.
- Tecniche di lavorazione, adattamento, assemblaggio di tubi di acciaio, di rame, di materiale plastico.
- Caratteristiche dei fluidi refrigeranti e manovre di ricarica.
- Elementi di termodinamica e oleodinamica.
- Nozione di benessere termoigrometrico.
- Caratteristiche e tipologie di impianti di termici (riscaldamento e raffrescamento) autonomi e centralizzati.
- Tecniche di montaggio e posa in opera di apparecchiature termiche.
- Grandezze fondamentali, unità e strumenti di misura.

UC 7 - Realizzare l'installazione di impianti di gas ed acqua

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Installare impianti per la distribuzione di gas e acqua o intervenire su impianti già esistenti al fine di rinnovarli, metterli a norma o ampliarli.

Abilità:

- Garantire la distribuzione di acqua e gas ed il corretto montaggio di sanitari ed elettrodomestici, adottando le precauzioni del caso ed operando in conformità con le norme vigenti in materia Scegliere i componenti delle reti di distribuzione (tubature, valvolame, etc.), tenendo in considerazione la pressione e la temperatura di esercizio cui devono sottostare. Assicurare la corretta pressione alle utenze servite dall'impianto, installando, ove del caso, il sistema di soprelevazione più adeguato (autoclavi, surpressori, idroaccumulatori, etc.). Dotare l'impianto di opportuni dispositivi atti ad ovviare a possibili fenomeni di colpo d'ariete (ad esempio in corrispondenza di una repentina chiusura di rubinetti). Adottare idonee velocità di passaggio al fine di ridurre i problemi connessi alla trasmissione di rumori e vibrazioni. Garantire che le acque reflue (bianche e nere) confluiscano nelle apposite colonne così come indicato dalla normativa. Dotare il locale ove verrà posizionata la cucina a gas di dispositivi adeguati a garantire la fuoriuscita dei prodotti di scarico.
- Garantire la conformità dell'impianto di distribuzione di acqua e gas e realizzarne la messa in servizio Assicurarsi che l'intervento sia stato realizzato in maniera corretta verificando il buon funzionamento dell'impianto. Realizzare, prima della messa in esercizio, i necessari trattamenti di disinfezione atti ad impedire la contaminazione dell'acqua. Rilasciare, ai sensi di legge, la dichiarazione di conformità degli impianti realizzati e mettere in esercizio l'impianto.

Conoscenze minime:

- Modalità di taratura e collaudo degli impianti di irrigazione.
- Modulistica di riferimento: dichiarazione di conformità degli impianti, "libretto di centrale" e "libretto d'impianto", schede controllo qualità, etc.
- Ventilazione e scarico prodotti della combustione (cucina).
- Tecniche di montaggio e posa in opera di apparecchiature idrosanitarie e cucine a gas.
- Tecniche di lavorazione, adattamento, assemblaggio di tubi di acciaio, di rame, di materiale plastico.
- Modalità di taratura e collaudo degli impianti idrosanitari.
- Modalità di utilizzo e distribuzione del gas (cucina).
- Caratteristiche e tipologie di apparecchiature idrosanitare.
- Caratteristiche e tipologie di apparecchiature per l'irrigazione.
- Elementi di idraulica e chimica (gas).

UC 8 - Realizzare interventi manutentivi e controlli su impianti termoidraulici e di refrigerazione

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Ripristinare il buon funzionamento di impianti termoidraulici e di refrigerazione interessati da anomalie di funzionamento. Realizzare i controlli ispettivi previsti dalla normativa vigente in materia di impianti di riscaldamento autonomi con caldaia, secondo la cadenza stabilita.

Abilità:

- Individuare le possibili cause del guasto, elaborare ipotesi di soluzione e ripristinare il buon funzionamento dell'impianto Effettuare, a partire dalle indicazioni fornite dal cliente, un'analisi accurata dell'impianto termoidraulico/di refrigerazione ed individuare la modalità più indicata alla risoluzione del guasto, rispettando se possibile le esigenze del cliente. Realizzare la riparazione secondo le modalità concordate e nel rispetto della normativa vigente. Collaudare e verificare, mediante messa in servizio, il buon esito della riparazione.
- Verificare lo stato di funzionamento di impianti di riscaldamento autonomi con caldaia Controllare lo stato di funzionamento dell'impianto secondo le prescrizioni delle vigenti normative UNI e CEI così come stabilito da normativa vigente. Segnalare le eventuali irregolarità riscontrate e le modalità di ripristino più indicate. Compilare la documentazione obbligatoria ("libretto di centrale"/"libretto d'impianto").

Conoscenze minime:

- Modalità di verifica del funzionamento di impianti di riscaldamento autonomi con caldaia - Procedure operative, come stabilito da normativa vigente.
- Euristiche per la diagnosi dei guasti.

UC 9 - Programmare e gestire le risorse – Impiantistica

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Organizzare la propria attività, calendarizzando gli interventi e suddividendo i compiti tra gli eventuali collaboratori a disposizione.

Abilità:

- 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 complessivo. 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.
- Gestire le risorse professionali a disposizione Individuare – se opportuno - le risorse professionali da cui farsi affiancare. 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 erogato.
- Coordinarsi con le altre risorse professionali coinvolte nell'attività Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro. Interagire e coordinarsi le altre risorse impiegate (ad es., tecnici responsabili, geometra ed altri addetti qualificati) nell'ambito delle attività svolte.

Conoscenze minime:

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

UC 10 - Lavorare in sicurezza e pulizia – impianti termoidraulici

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Lavorare in conformità alle norme di sicurezza e mantenere pulito ed ordinato l'ambiente ove si realizza la propria attività di installazione e manutenzione.

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 stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio del beneficiario realizzando, in particolare, i trattamenti preventivi alla presenza di batteri negli impianti di climatizzazione e nelle reti idriche (così come indicato dalla norma UNI 9182). Adottare comportamenti per la prevenzione di incidenti da gas combustibile (incendio, esplosione, asfissia).

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 in
- Normativa vigente in materia di sicurezza degli impianti.
- Sistemi e metodi di pulizia.

UC 11 - Valutare la qualità nell'ambito dei servizi manutentivi

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del servizio erogato e definire eventuali azioni di miglioramento.

Abilità:

- Valutare la qualità del servizio erogato e del processo produttivo Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa di settore vigente (ad es., in materia di installazione e manutenzione impianti termoidraulici). Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità. Controllare il rispetto di parametri minimi di efficienza ed efficacia relativamente a indici economici (contenimento dei costi, equilibrio finanziario, gestione dei flussi di cassa). Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti. Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Conoscenze minime:

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

Addetto qualificato all'installazione ed alla manutenzione di sistemi informatici

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato all'installazione ed alla manutenzione di sistemi informatici

- ***Definizione:***
  L'Addetto qualificato all'installazione ed alla manutenzione di sistemi informaticisi occupa di garantire il corretto ed efficiente funzionamento delle apparecchiature informatiche, assemblando/sostituendo le componenti hardware, cablando le reti, predisponendo le opportune modalità di connessione wireless e connettendo le periferiche richieste. In tale ambito provvede alla gestione della configurazione di base del sistema operativo,supporta l'installazione di applicativi, testa le funzionalità e diagnostica le eventuali problematiche, garantendo complessivamente la sicurezza dei sistemi. Gestisce le relazioni con clienti, fornitori e colleghi, secondo princìpi di correttezza ed integrazione professionale.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Servizi di informatica - Sviluppo e gestione di prodotti e servizi informatici

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Servizi di informatica

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.14.01.09 - Supporto operativo ai sistemi e alle reti informatiche

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 3.1.2.5.0 - Tecnici gestori di reti e di sistemi telematici

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - J.62.01.00 - Produzione di software non connesso all'edizione
  - J.62.03.00 - Gestione di strutture e apparecchiature informatiche hardware - housing (esclusa la riparazione)
  - J.62.09.01 - Configurazione di personal computer
  - J.62.09.09 - Altre attività dei servizi connessi alle tecnologie dell'informatica nca
  - J.63.11.11 - Elaborazione elettronica di dati contabili (esclusi i Centri di assistenza fiscale - Caf)
  - J.63.11.19 - Altre elaborazioni elettroniche di dati
  - J.63.11.20 - Gestione database (attività delle banche dati)
  - J.63.11.30 - Hosting e fornitura di servizi applicativi (ASP)
  - J.63.12.00 - Portali web

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  Questa figura opera tipicamente come dipendente di piccole e medie imprese di informatica, telematica, telefonia digitale, macchine digitali per ufficio. Nell'ambito delle proprie attività si trova ad affrontare problematiche di integrazione fra differenti tecnologie digitali, non pienamente definite dalla relativa documentazione tecnica. Ciò richiede l'esercizio di capacità di problem settinge solvingautonomo, in esse inclusa la ricerca di suggerimenti e risorse attraverso navigazione in internet, sui siti dei produttori e sui forum tematici. Grande importanza riveste l'esercizio di relazioni con i propri colleghi. Svolge le proprie attività sia presso il laboratorio dell'impresa, sia presso i clienti, gestendo solitamente in modo diretto il trasporto delle componenti necessarie per i propri interventi in loco. Opera nell'ambito di una pianificazione del lavoro decisa dall'imprenditore o dal proprio responsabile diretto, curando il reporting degli interventi svolti, nel rispetto delle procedure aziendali.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L'Addetto qualificato all'installazione ed alla manutenzione di sistemi informatici si caratterizza per il possesso di una qualifica professionale successiva all'assolvimento dell'obbligo di istruzione. L'esercizio della professione non è soggetto ad abilitazione. Nella progressione professionale acquisiscono importanza le certificazioni rilasciate da singoli produttori di hardware e software, così come il possesso delle certificazioni ECDL o relative a standard pubblici.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di Addetto qualificato all'installazione ed alla manutenzione di sistemi informatici
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Gestire le relazioni tecniche e di servizio con il sistema cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Installare componenti hardware, configurando sistemi operativi ed applicativi specifici
	UC 5 - Installare e configurare reti locali tra PC ed in architetture client-server
	UC 6 - Effettuare attività di protezione e manutenzione dei sistemi informatici
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Interpretare le specifiche del lavoro, predisporre e gestire le risorse necessarie, effettuare il reporting delle attività svolte
	UC 8 - Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro
	UC 9 - Lavorare in sicurezza in laboratorio e presso il cliente
	UC 10 - 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 - Esercitare la professione di Addetto qualificato all'installazione ed alla manutenzione di sistemi informatici

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici propri della professione di Addetto all'installazione ed alla manutenzione di sistemi informatici, mantenendo e sviluppando nel tempo il livello di qualificazione raggiunto.

Abilità:

- CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI ADDETTO QUALIFICATO ALL'INSTALLAZIONE ED ALLA MANUTENZIONE DI SISTEMI INFORMATICI Analizzare e comprendere il settore di riferimento, le sue caratteristiche e le relazioni con altri settori o aree contigue, al fine di operarvi in modo coerente e conforme alle caratteristiche, alla normativa ed agli orientamenti del mercato. Comprendere i contenuti professionali propri dell'Addetto qualificato all'installazione ed alla manutenzione di sistemi informatici e le relazioni che essi hanno con le altre figure operanti nel processo. Utilizzare gli strumenti per l'apprendimento collaborativo in rete (forum tematici, cataloghi tecnici, siti di fornitori) nell'ambito del miglioramento qualitativo del proprio lavoro.
- DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI ADDETTO QUALIFICATO ALL'INSTALLAZIONE ED ALLA MANUTENZIONE DI SISTEMI INFORMATICI 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.

Conoscenze minime:

- Fonti informative sui contenuti tecnici della professione, il mercato dell'offerta e le modalità di relazione e discussione, anche a distanza, fra operatori, tecnici ed esperti di settore.
- Caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti in azienda nel settore dell'informatica e delle telecomunicazioni.
- Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di addetto qualificato all'installazione ed alla manutenzione di sistemi informatici.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.

UC 3 - Gestire le relazioni tecniche e di servizio con il sistema cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Acquisire dal colloquio con il cliente le informazioni utili a comprendere la natura delle problematiche da risolvere e trasmettere indicazioni utili a far percepire il valore dell'intervento svolto ed a facilitare il corretto uso dei beni installati.

Abilità:

- COMUNICARE IN MANIERA EFFICACE CON LE DIVERSE TIPOLOGIE DI CLIENTI/UTILIZZATORI Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti/utilizzatori, al fine di comprendere le problematiche, acquisire informazioni diagnostiche, trasmettere corretti protocolli d'uso e valorizzare il servizio svolto. Costruire relazioni di fiducia con il cliente, in modo tale che le proprie proposte risultino convincenti e vengano accolte con partecipazione. Adottare, nel caso in cui si rilevino malfunzionamenti dovuti ad errori d'uso da parte del cliente, atteggiamenti caratterizzati da tatto e persuasione, al fine non urtarne la sensibilità e favorire i processi di apprendimento. 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. Gestire in modo trasparente e positivo le eventuali criticità nell'erogazione del servizio.

Conoscenze minime:

- Elementi di psicologia della comunicazione nell'erogazione di un servizio presso la sede del cliente.
- Elementi di comunicazione.
- Principi e modalità di realizzazione dell'ascolto attivo.
- Princìpi e modalità di trasmissione di conoscenze e competenze agli utilizzatori finali.
- Princìpi e modalità di prevenzione e gestione dei conflitti.

UC 4 - Installare componenti hardware, configurando sistemi operativi ed applicativi specifici

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Applicare in autonomia le procedure di assemblaggio ed installazione delle componenti hardware interne e periferiche su personal computer, configurando sistema operativo ed applicativi specifici, e verificando la corretta esecuzione delle funzionalità pre

Abilità:

- RILEVARE LE CARATTERISTICHE DELL'HARDWARE DA ASSEMBLARE/INSTALLARE, DEI PERSONAL COMPUTER OGGETTO DI INTERVENTO E LE SPECIFICHE ESIGENZE DEGLI UTILIZZATORI comprendere e decodificare la manualistica per l'assemblaggio, l'installazione e il collaudo di componenti hardware e periferiche; esaminare lo stato dei personale computer oggetto di installazione di nuova componentistica; rilevare eventuali specifiche esigenze del cliente e dei diretti utilizzatori.
- IDENTIFICARE ED ATTUARE LE CORRETTE MODALITÀ DI INSTALLAZIONE DELLE COMPONENTI HARDWARE E LE CONSEGUENTI OPERAZIONI DI CONFIGURAZIONE DI SISTEMI OPERATIVI E PROGRAMMI SPECIFICI DI SUPPORTO Installare i dispositivi sulla base delle specifiche tecniche fornite dal costruttore, in ragione delle caratteristiche del contesto precedentemente rilevate. Identificare parametri di configurazione e personalizzazione delle soluzioni applicative in relazione alle diverse tipologie di utilizzatori. Adottare procedure e comandi di configurazione e ripristino dei sistemi operativi. Effettuare ove del caso aggiornamenti di sistema operativo e software di supporto, ricerche ed installazioni di driver specifici.
- ESEGUIRE OPERAZIONI DI TESTING DELL'INSTALLAZIONE ED OTTIMIZZARE LA CONFIGURAZIONE Applicare i test previsti dal costruttore di hardware, in ragione delle caratteristiche dell'installazione e dei requisiti funzionali espressi dal cliente. Individuare anomalie di funzionamento diversamente generate, con riferimento al sistema operativo ed agli applicativi che si interfacciano con il nuovo hardware installato. Valutare le prestazioni del sistema hardware e delle sue componenti: velocità, assenza di conflitti interni, qualità dell'output e procedere ove del caso ad operazioni di ottimizzazione delle risorse e customerizzazione delle interfacce. Redigere la documentazione tecnica della installazione e configurazione realizzata, a fini di tracciabilità e gestione degli interventi manutentivi.

Conoscenze minime:

- Protocolli di testing e debugging. Metodi di analisi delle prestazioni di un PC.
- Tecniche di misura di grandezze elettriche ed elettroniche a supporto della diagnostica di componenti hardware.
- Inquadramento dei servizi web, per gli aspetti di competenza.
- Procedure di installazione e configurazione di sistemi hardware e software.
- Architettura delle principali applicazioni informatiche.
- Caratteristiche e funzionalità dei principali software applicativi di office automation, per gli aspetti di relazione con le principali componenti hardware.
- Architettura e funzionamento dei principali sistemi operativi da personal computer: BIOS, registri, driver, conflitti di indirizzo, modalità di configurazione.
- Web cam e connessioni a periferiche di gestione vocale.
- Sistemi di visualizzazione. Sistemi di stampa.

- Supporti di alimentazione continua dei sistemi di elaborazione.
- Modem, circuiti di controllo ed interfacciamento.
- Periferiche e sistemi di acquisizioni dati. Porte fisiche e loro caratteristiche.
- Analisi dell'hardware della scheda madre. Sistemi di interfacciamento delle periferiche. Connessione e configurazione delle schede ospiti.
- Componenti fondamentali di un elaboratore e loro interrelazioni.
- Sistemi a microprocessore, memorie a semiconduttore, memorie di massa, sistema dei Bus.
- Architettura e componenti hardware di PC e periferiche; loro evoluzione nel tempo.
- Princìpi di base di elettronica applicati agli elaboratori.

UC 5 - Installare e configurare reti locali tra PC ed in architetture client-server

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Applicare in autonomia le procedure di installazione di reti locali fra personal computer, server e periferiche, configurando i sistema operativi e gli applicativi specifici, e verificando la corretta esecuzione delle funzionalità previste.

Abilità:

- DEFINIRE LE CARATTERISTICHE DELLA RETE LOCALE E CURARE LA REALIZZAZIONE DELLA SUA INFRASTRUTTURA FISICA Esaminare il progetto di rete locale e definire le modalità di realizzazione delle infrastrutture fisiche (cablaggio, installazione di apparati di trasmissione wireless). Realizzare l'infrastruttura fisica, l'installazione degli apparati di rete (hub, switch, router, firewall, ...), dei dispositivi di protezione e dell'eventuale componentistica sui computer, sulla base delle specifiche tecniche fornite dal costruttore. Verificare l'assenza di problematiche nel collegamento tra i vari dispositivi e componenti attraverso diagnosi svolta mediante l'utilizzo degli appropriati strumenti di misura e dispositivi elettronici
- CONFIGURARE SERVER, PERSONAL COMPUTER E PERIFERICHE IN ARCHITETTURE DI RETE Installare server di rete, per gli specifici aspetti di gestione ed il monitoraggio del funzionamento dei dispositivi di rete. Configurare server, personal computer e periferiche sulla base delle specifiche funzionali definite con il cliente. Attribuire i permessi di accesso e le loro proprietà. Identificare parametri di configurazione e personalizzazione delle soluzioni applicative in relazione alle diverse tipologie di utilizzatori. effettuare ove del caso aggiornamenti di sistema operativo e software di supporto, ricerche ed installazioni di driver specifici.
- ESEGUIRE OPERAZIONI DI TESTING DELL'INSTALLAZIONE ED OTTIMIZZARE LA CONFIGURAZIONE DELLA RETE Collaudare le rete in tutte le possibili condizioni di utilizzo, per verificarne prestazioni ed affidabilità, applicando i test previsti, in ragione delle caratteristiche dell'installazione e dei requisiti funzionali espressi dal cliente. Individuare, risolvendole, le problematiche relative a conflitti ed incompatibilità tra i vari dispositivi di rete installati. Valutare le prestazioni della rete e procedere ove del caso ad operazioni di ottimizzazione delle risorse. Redigere la documentazione tecnica della installazione e configurazione realizzata, a fini di tracciabilità e gestione degli interventi manutentivi.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche e funzionalità dei dispositivi di protezione della rete da guasti e malfunzionamenti; loro installazione e configurazione.
- Tecniche di collaudo di reti cablate e wireless. Metodi di analisi delle prestazioni di una rete locale.
- Caratteristiche e funzionalità dei sistemi operativi per gli aspetti di rete.
- Nozioni di base di amministrazione di sistemi informatici di dimensioni contenute, configurati in modalità client-server su sistemi operativi windows e linux. Gestione degli account.
- Dispositivi di networking: server di rete, apparati di rete (hub, switch, router, firewall). Reti cablate e reti wireless.
- Le reti di computer, architettura client/server. Architetture internet-based. Cenni sul protocollo TCP/IP. Assegnazione di indirizzi IP. Elementi di VoIP.
- Principi base di elettronica applicata alle reti di dati.

UC 6 - Effettuare attività di protezione e manutenzione dei sistemi informatici

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Eseguire attività di manutenzione programmata ed interventiva sulle componenti hardware dei sistemi informatici stand alone e in rete, incluse le operazioni di riconfigurazione degli ambienti software, ed applicare policies di sicurezza dei beni e dei dat

Abilità:

- DIAGNOSTICARE LE CAUSE DEI MALFUNZIONAMENTI DEI SISTEMI INFORMATICI, INCLUSE RETI, DERIVANTI DA PROBLEMI FISICI E DI CONFIGURAZIONE DELLA COMPONENTISTICA HARDWARE Svolgere attività di diagnosi in remoto e locale, attraverso l'impiego di specifici strumenti e l'opportuna interazione informativa con gli utilizzatori. Definire le corrette modalità di intervento, nel rispetto di criteri di economicità e salvaguardia dei beni informatici.
- ATTUARE GLI INTERVENTI MANUTENTIVI IN REMOTO E PRESSO IL CLIENTE Svolgere le operazioni di manutenzione necessarie per assicurare o ripristinare la corretta funzionalità, nel rispetto dei criteri di efficienza ed efficacia. Aggiornare o sostituire i dispositivi obsoleti o con costo di manutenzione eccessivo, in relazione all'evoluzione tecnologica ed alle esigenze degli utenti. Installare gli aggiornamenti software e compiere operazioni di ripristino.
- ATTUARE LE POLICIES DI PROTEZIONE DELLE RISORSE INFORMATICHE Predisporre ed attuare il monitoraggio dello stato delle risorse, applicando procedure di amministrazione delle applicazioni attraverso strumenti e tecniche di testing e di debugging, anche da remoto. Programmare in maniera efficace ed efficiente le attività di manutenzione, riducendo i tempi e i costi ed i disagi per gli utenti Prevedere le situazioni di crisi del sistema attraverso il monitoraggio del regolare svolgimento delle operazioni di manutenzione Supportare la valutazione della vulnerabilità del sistema, anche con riferimento alle possibile violazioni dall'esterno (virus, hacker) e dall'interno. Agire sul sistema per garantire un adeguato livello di protezione dei beni informatici in termini di integrità, disponibilità, riservatezza, sulla base della policy decisa dal cliente, applicando le necessarie misure di sicurezza dei sistemi (antivirus, ecc) e della rete (firewall, VPN). Valutare e proporre eventuali modifiche ed aggiornamenti dei componenti in grado di aumentarne le prestazioni e l'affidabilità.

Conoscenze minime:

- Glossario di lingua inglese tecnica in uso in ambito informatico.
- Metodologie di valutazione ex ante degli interventi di assistenza tecnica: riparazioni, sostituzione di parti, evoluzione dei sistemi.
- Modalità e strumenti di backup e restore di dati.
- Policies di sicurezza. Tecniche di protezione e sicurezza dei sistemi e delle reti.
- Rimozione di virus. Marcatura di settori danneggiati su hard disk.
- Interventi relativi alla alimentazione ed al raffreddamento.
- Power On Self Test ed azioni a livello di BIOS.
- Malfunzionamenti derivanti da problemi di sistema operativo o di applicativi diagnostica e primo intervento. Reinstallazione e riconfigurazione. Aggiornamento di driver e versioni. Eliminazione di conflitti di versione. Punti di ripristino.
- Interventi sulla mother board: sostituzione del processore, sostituzione ed espansione della RAM.
- Interventi relativi alle schede: video, audio, fax , modem, rete.

- Sostituzione di hard disk e recupero dei dati: princìpi tecnici e comportamenti operativi.
- Cenni a metodi e tecniche di amministrazione dei sistemi informatici.

UC 7 - Interpretare le specifiche del lavoro, predisporre e gestire le risorse necessarie, effettuare il reporting delle attività svolte

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Organizzare i mezzi di produzione e la propria logistica sulla base delle esigenze della programmazione delle attività in laboratorio e presso i clienti, secondo logiche di efficienza nell'uso delle risorse e di efficacia delle prestazioni rese, acquisend

Abilità:

- INTERPRETARE LA PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ, AL FINE DI OTTIMIZZARE IL TEMPO DI LAVORO ED IL GRADO DI SERVIZIO AL CLIENTE. Individuare i fattori critici da tenere sotto controllo per assicurare il rispetto del piano di attività programmato. Organizzare di conseguenza i mezzi di produzione, gli itinerari, la logistica, il rapporto fra attività in laboratorio e presso il cliente, interagendo con le altre risorse aziendali. Gestire, nell'ambito dell'autonomia assegnata, il proprio tempo di lavoro.
- PARTECIPARE AL PROCESSO AMMINISTRATIVO E DI CONTROLLO DI GESTIONE DELLA PROPRIA AZIENDA, ATTRAVERSO LA PRODUZIONE DI INFORMAZIONI SUI SERVIZI SVOLTI E LE PRESTAZIONI RESE Tracciare le attività svolte con riferimento alle variabili previste dalle procedure aziendali Leggere e comprendere il significato degli indicatori di misurazione delle performance rese.

Conoscenze minime:

- Modalità di rilevazione e reportazione delle principali variabili critiche della produzione dei servizi.
- Elementi di analisi di semplice reportistica di gestione.
- Concetti di efficienza e di efficacia applicati alla produzione di servizi.
- Logica di base del processo di produzione ed erogazione di un servizio. Criticità tipiche e modalità per prevenirle ed affrontarle.
- Elementi di project management, anche con riferimento agli aspetti economici.

UC 8 - 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 9 - Lavorare in sicurezza in laboratorio e presso il cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (laboratorio e sedi del cliente).

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 per la prevenzione del rischio elettrico. Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime:

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

UC 10 - 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.

Addetto qualificato birraio artigianale

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato birraio artigianale

- ***Definizione:***
  L’addetto qualificato birraio coordina ed esegue le attività del birrificio artigianale dalla ricezione e stoccaggio delle materie prime attraverso la gestione delle fasi di ammostamento, filtrazione, bollitura, fermentazione, maturazione, condizionamento, fino al confezionamento dei prodotti finiti (fusti e bottiglie).

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Produzioni alimentari - Produzione di bevande

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

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.02.06.02 - Produzione di birra

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Realizzazione delle fasi di trasformazione dell'orzo
    - Realizzazione della fase di macinazione dei cereali maltati e non maltati per la produzione della birra
    - Gestione del processo di produzione del mosto
    - Realizzazione delle attività di smaltimento dei sottoprodotti di lavorazione
    - Realizzazione della sanificazione degli impianti e delle attrezzature per la produzione di birra
    - Gestione della fermentazione e della maturazione della birra (gestione della cantina)
    - Preparazione al processo di imbottigliamento della birra
    - Esecuzione dell'imbottigliamento e dell'infustamento

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 7.3.2.8.2 - Addetti a macchinari industriali per la produzione di birra

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - C.11.01.00 - Distillazione, rettifica e miscelatura degli alcolici
  - C.11.02.10 - Produzione di vini da tavola e v.q.p.r.d.
  - C.11.03.00 - Produzione di sidro e di altri vini a base di frutta
  - C.11.04.00 - Produzione di altre bevande fermentate non distillate
  - C.11.05.00 - Produzione di birra
  - C.11.06.00 - Produzione di malto

- C.11.07.00 - Industria delle bibite analcoliche, delle acque minerali e di altre acque in bottiglia

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'Addetto qualificato birraio opera in laboratori artigianali, piccole industrie alimentari, in forma sia dipendente che autonoma. La sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Egli conduce le operazioni del processo produttivo. Ad inizio carriera può essere coordinato da un mastro birraio.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Richiede l’attestazione di positiva frequenza al corso di formazione per personale che opera nelle imprese alimentari ai sensi della DGR. 4 febbraio 2008, n.93 così come integrata dalla DGR 22 dicembre 2008, n. 1849.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di addetto qualificato birraio artigianale
	UC 10 - UC OPZIONALE “Sviluppare l'offerta dei prodotti e realizzare attività di vendita – Addetto qualificato birraio”
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Gestire il processo di produzione del mosto
	UC 4 - Gestire il processo di fermentazione e maturazione
	UC 5 - Effettuare l'imbottigliamento
Gestire i fattori produttivi	UC 6 - Gestire gli approvvigionamenti del birrificio
	UC 7 - Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Addetto qualificato birraio
	UC 8 - Lavorare in sicurezza
	UC 9 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

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 birraio artigianale

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato birraio artigianale.

Abilità:

- Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di addetto qualificato birraio artigianale Individuare, in termini di caratteristiche fondamentali, il settore di produzione della birra, in particolare artigianale, le nuove tecnologie, la normativa in europea, nazionale e regionale applicabile. Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore in oggetto, (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio.
- Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato birraio artigianale 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:

- Caratteristiche del settore di produzione della birra, nuove tecnologie, normativa
- Procedimento di iscrizione al Registro delle Imprese - CCIAA.
- L'attività dell'addetto qualificato birraio
- Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di addetto qualificato birraio
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.

UC 3 - Gestire il processo di produzione del mosto

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Gestire il processo di ammostamento a partire dalle miscele composte, realizzando il primario controllo qualitativo delle materie prime per l'avvio della produzione e le principali operazioni di trattamento del mosto e di integrazione del luppolo

Abilità:

- Gestire il processo di ammostamento, applicando procedure di regolazione e definizione dei parametri del processo di produzione Controllare e determinare tipologia e quantità di materie prime Seguire il processo di maltatura, controllando fasi, temperature ed essiccazione Macinare il malto e mescolarlo in acqua calda, individuando la giusta temperatura e il metodo di ammostamento sulla base delle tipologie e della quantità dei diversi malti e cereali utilizzati Seguire le principali operazioni di trattamento del mosto (miscelazione, cottura, filtrazione, luppolamento, bollitura, raffreddamento) Utilizzare strumenti per la valutazione del processo Applicare metodi di valutazione delle materie prime utilizzate

Conoscenze minime:

- Elementi di fisica dei fluidi
- Elementi di chimica
- Merceologia di settore
- Elementi di microbiologia alimentare
- Standard di qualità dei prodotti alimentari
- Tecniche di macinazione ed essiccazione
- Tecniche di analisi delle acque di ammostamento
- Tecniche e fasi di ammostamento
- Procedure di controllo qualità
- Metodi di lettura e valutazione di una ricetta

UC 4 - Gestire il processo di fermentazione e maturazione

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Compiere la fermentazione primaria e secondaria attraverso l'aggiunta di lieviti, in base alle ricette previste, eseguendo le successive operazioni di condizionamento, stabilizzazione e filtrazione.

Abilità:

- Condurre le operazioni di gestione della cantina Seguire il processo di trasferimento del mosto nei tini e nei fermentatori, seguendo la reintegrazione dell'ossigeno e l'aggiunta del lievito per la fermentazione Applicare procedure di gestione dei processi di fermentazione Utilizzare tecniche analitiche per determinare la vitalità dei lieviti Controllare la temperatura Controllare la maturazione della birra Applicare procedure di sicurezza in produzione Utilizzare metodi per la filtrazione del prodotto finito Utilizzare gli strumenti per la valutazione del processo

Conoscenze minime:

- Tecniche di fermentazione
- Meccanica del processo di fermentazione
- Tecniche di allontanamento del lievito
- Tecniche di recupero e propagazione dei lieviti
- Tecniche di lavaggio dei lieviti
- Fasi del processo di maturazione della birra
- Procedure di controllo qualità

UC 5 - Effettuare l'imbottigliamento

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare il confezionamento della birra, eseguendo preventivamente sterilizzazione, risciacquo e soffiatura delle diverse tipologie di bottiglie e contenitori, seguiti da imbottigliamento, tappatura e sigillatura dei contenitori.

Abilità:

- Applicare le tecniche di imbottigliamento Preparare, sterilizzare ed individuare i giusti formati dei contenitori Predisporre le etichette ed eseguire le operazioni di etichettatura in conformità degli standard previsti Realizzare le operazioni di imbottigliamento e riempimento di contenitori Esecuzione delle operazioni di tappatura e sigillatura dei contenitori e/o confezioni attraverso l'utilizzo di macchinari (macchine tappatrici, macchine confezionatrici, ecc.)

Conoscenze minime:

- Controllo della qualità di processo e prodotto finito
- Tecniche di sterilizzazione, imbottigliamento ed etichettatura
- Tipologia di contenitori (bottiglie, fusti, lattine)
- Abbinamento birra-contenitori

UC 6 - Gestire gli approvvigionamenti del birrificio

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Gestire gli approvvigionamenti e realizzare le operazioni di ricezione e immagazzinamento dei prodotti e delle materie prime.

Abilità:

- Gestire i fornitori e definire le necessità di approvvigionamento Negoziare e stipulare i contratti di approvvigionamento con i fornitori. Definire le necessità di approvvigionamento delle materie prime e dei prodotti, stimando il fabbisogno della produzione. Gestire le procedure di evasione degli ordini, anche mediante l'utilizzo di sistemi informativi specifici per la gestione degli acquisti. Monitorare le prestazioni dei fornitori, stimando la qualità dei prodotti acquistati.

Conoscenze minime:

- Tecniche e metodi di controllo qualità dei generi alimentari.
- Norme sull'etichettatura e marcatura dei prodotti.
- Procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine; moduli ordinazione; etc.).
- Software a supporto della gestione dell'attività.
- Elementi di gestione del magazzino
- Procedure operative per la gestione degli approvvigionamenti e dei fornitori.

UC 7 - Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Addetto qualificato birraio

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:

- 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.
- 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.

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.
- 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.
- Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari.
- Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni.

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 di un processo produttivo manifatturiero

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore e la conformità alle procedure di qualità interne all'azienda.

Abilità:

- Valutare la qualità dei manufatti prodotti Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda. Controllare il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore. Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento

Conoscenze minime:

- Modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto.
- Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo.

UC 10 - UC OPZIONALE "Sviluppare l'offerta dei prodotti e realizzare attività di vendita – Addetto qualificato birraio"

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Sviluppare l'offerta e seguire la promozione dei prodotti del birrificio, curando anche la vendita.

Abilità:

- Gestire la trattativa di vendita con il cliente, proporre soluzioni d'acquisto e supportarlo nella scelta Presentare al cliente la propria offerta commerciale Consigliare, su richiesta, la soluzione più indicata alle esigenze ed aspettative espresse. Gestire le fasi della trattativa commerciale
- Promuovere la propria offerta verso clienti reali o potenziali Identificare gli strumenti di comunicazione (compresi i nuovi canali: piattaforme web e social netwok), per la promozione dei prodotti del birrificio Utilizzare forme di comunicazione adatte ai canali individuati.
- Definire l'offerta dei prodotti del birrificio Osservare il mercato di riferimento rilevando ed analizzando le variabili utili a comprendere lo stato dell'arte e le possibili tendenze evolutive (ampiezza del mercato, trend, concorrenza, target). Definire le caratteristiche dell'offerta sulla base delle osservazioni svolte. Quantificare i costi, tenendo conto delle risorse materiali, umane ed economiche necessarie e a disposizione. Determinare, applicando adeguati metodi di calcolo, i prezzi dei prodotti offerti.

Conoscenze minime:

- Elementi di gestione economica
- Tecniche di pricing
- Modalità e strumenti di promozione dell'offerta
- Comunicazione attraverso Piattaforme web e social network
- Fasi del processo di vendita e ciclo di vita del cliente
- Tecniche di conduzione di una trattativa commerciale
- Metodologie di consegne e di pagamento
- Conoscenza delle diverse fonti informative utili ai fini della ricognizione delle tendenze e delle innovazioni del settore di riferimento
- Modalità di analisi del mercato verso cui rivolgere la propria offerta di prodotti

Addetto qualificato cioccolatiere

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato cioccolatiere

- ***Definizione:***
  L’addetto qualificato cioccolatiere è specializzato nella selezione e nella trasformazione delle diverse tipologie di cacao e nella creazione di prodotti di pasticceria a base di cioccolato. Egli svolge lavorazioni sia di tipo manuale, che attraverso l'utilizzo di macchinari e strumentazioni. Parte delle attività svolte consistono nella sperimentazione e nella ricerca di nuove ricette abbinando sapori e curando l'aspetto estetico dei prodotti. Nel caso di piccole realtà produttive, il cioccolatiere si occupa anche della vendita dei prodotti.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Produzioni alimentari - Lavorazione e produzione di farine, pasta e prodotti da forno
  Produzioni alimentari - Lavorazione e produzione lattiero e caseario

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

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.02.02.05 - Produzione artigianale di prodotti di pasticceria

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Realizzazione degli impasti di base (es.: pan di spagna, paste frolle, impasti lievitati, ecc.)
    - Gestione del processo di formatura manuale del prodotto da forno
    - Gestione del processo di lievitazione del prodotto da forno
    - Controllo qualitativo organolettico delle materie prime per l'avvio della produzione di prodotti di pasticceria artigianale
    - Gestione della cottura dei prodotti da forno
    - Realizzazione di basi (es.: creme a base d'uovo, di amidi, coagulate a fuoco indiretto, schiume e emulsioni, ecc.)
    - Realizzazione di basi per inserimenti e complementi di farcitura (es.: composte di frutta, gelèe di frutta, salse, elementi croccanti, ecc.)
    - Realizzazione e lavorazione del cioccolato
    - Composizione dei diversi prodotti di pasticceria (biscotteria/mignon/torte, cake e crostate/mousse e bavaresi)
    - Realizzazione della farcitura e delle decorazioni
    - Recupero residui di pasta sfoglia o di pan di spagna per ulteriori lavorazioni

  - ADA.02.03.06 - Produzione di gelati

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Realizzazione del bilanciamento delle ricette di produzione

- Individuazione delle materie prime più idonee alla produzione di gusti di gelato
- Controllo qualitativo organolettico delle materie prime per l'avvio della produzione di gelati
- Cura della conservazione delle materie prime e dei semilavorati per la produzione di gelati
- Realizzazione delle miscele di base (gialla, bianca e frutta)
- Gestione del processo di pastorizzazione delle miscele
- Verifica del raffreddamento e maturazione a temperature controllate delle miscele di base
- Produzione del gelato attraverso il processo di mantecazione
- Realizzazione dell'eventuale processo di variegazione con creme, salse, elementi inerti (es.: scaglie di cioccolato, granelle, ecc.)

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 6.5.1.3.1 - Pasticcieri e cioccolatai

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - C.10.71.10 - Produzione di prodotti di panetteria freschi
  - C.10.71.20 - Produzione di pasticceria fresca
  - C.10.72.00 - Produzione di fette biscottate, biscotti; prodotti di pasticceria conservati
  - C.10.73.00 - Produzione di paste alimentari, di cuscus e di prodotti farinacei simili
  - C.10.85.05 - Produzione di piatti pronti a base di pasta
  - C.10.85.09 - Produzione di pasti e piatti pronti di altri prodotti alimentari
  - C.10.89.09 - Produzione di altri prodotti alimentari nca
  - C.10.51.10 - Trattamento igienico del latte
  - C.10.51.20 - Produzione dei derivati del latte
  - C.10.52.00 - Produzione di gelati senza vendita diretta al pubblico

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'addetto qualificato cioccolatiere può operare come dipendente, oppure può svolgere un'attività autonoma. Egli opera all’interno di un’azienda o in un proprio laboratorio.
  Conosce e sa applicare le normative igienico-sanitarie, quelle relative alla sicurezza degli alimenti ed è in grado di effettuare la manutenzione ordinaria degli strumenti ed utensili. Se lavora anche al banco di vendita possiede capacità relazionali e predisposizione al contatto con i clienti. Infine, deve avere la flessibilità e la disponibilità a lavorare su turni, anche di notte e nei giorni festivi. Se è proprietario di un laboratorio di cioccolateria gli sono indispensabili capacità di gestione amministrativa ed organizzati

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia, il mercato del lavoro richiede di solito il possesso di una qualifica, ottenuta attraverso frequenza di un corso di istruzione e formazione professionale oppure derivante da un percorso di apprendistato o da esperienza professionale nel settore. Il percorso di carriera del Cioccolatiere dipende dal grado di esperienza maturata: un professionista affermato può coordinare un'intera squadra di collaboratori e apprendisti oppure aprire un proprio laboratorio. Per svolgere l’attività è richiesta l’attestazione di positiva frequenza al corso di formazione per personale che opera nelle imprese alimentari ai sensi della DGR. 4 febbraio 2008, n.93 così come integrata dalla DGR 22 dicembre 2008, n. 1849. Coloro che intendano avviare un'attività autonoma sono tenuti ad assolvere i requisiti richiesti per legge finalizzati all’apertura di un esercizio di somministrazione alimenti e bevande.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di addetto qualificato cioccolatiere
	UC 3 - Definire l'offerta di cioccolateria
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Preparare e conservare semilavorati - cioccolateria
	UC 5 - Realizzare praline e prodotti a base di cacao
	UC 6 - Realizzare farciture e decorazioni – dolci e dessert
	UC 12 - UC.OPZIONALE “Realizzare attività di vendita – produzioni alimentari” Inquadramento
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Allestire il posto di lavoro – Pasticceria
	UC 8 - Monitorare le scorte della pasticceria
	UC 9 - Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Pasticceria
	UC 10 - Lavorare in sicurezza - Pasticceria
	UC 11 - Valutare la qualità del processo produttivo di pasticceria e del prodotto offerto

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 cioccolatiere

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e quelli legati al settore di riferimento propri della professione di addetto qualificato cioccolatiere

Abilità:

- Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore e della prestazione professionale di addetto qualificato cioccolatiere Conoscere e comprendere le tipologie e le caratteristiche del settore della cioccolateria. Conoscere e comprendere i possibili percorsi di sviluppo professionale accessibili al cioccolatiere. Conoscere e comprendere la normativa regionale e nazionale per l'esercizio dell'attività di cioccolatiere in forma di impresa.
- Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato cioccolatiere. 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.

Conoscenze minime:

- Principi e norme regionali e nazionali per l'esercizio dell'attività di cioccolatiere in forma di impresa.
- Caratteristiche del settore della cioccolateria artigianale.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.

UC 3 - Definire l'offerta di cioccolateria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del mercato della produzione dolciaria al fine di definire l'offerta di cioccolateria in un'ottica multisettoriale declinando la materia prima cacao secondo aspetti multidisciplinari tecnici (cioccolato, pasticceria, gelato).

Abilità:

- Pianificare l'offerta Elaborare l'offerta di cioccolateria sulla scorta delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e delle conoscenze del mercato di riferimento Elaborare un ricettario Definire le necessità di approvvigionamento delle risorse necessarie per la realizzazione dei prodotti definiti nell'offerta
- Analizzare il settore della produzione dolciaria artigianale Individuare le diverse tipologie e formule di produzione dolciaria a base di cacao in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerta, ricettari, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale che la regola. Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore della pasticceria e nello specifico dei prodotti a base di cacao.

Conoscenze minime:

- Elementi di marketing.
- Elementi di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta.
- Elementi di pianificazione e gestione di un'impresa artigiana di cioccolateria complementare agli ambiti di pasticceria e gelateria.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore della cioccolateria.

UC 4 - Preparare e conservare semilavorati - cioccolateria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Preparare e conservare i semilavorati di cioccolateria/pasticceria in modo che siano adatti ad essere utilizzati nella preparazione dei prodotti finiti ed alla loro successiva commercializzazione.

Abilità:

- Realizzare miscele di base per la realizzazione del gelato con le tecniche adeguate di preparazione e di conservazione Individuare le materie prime più idonee alla produzione di gusti di gelato. Effettuare il controllo quantitativo e qualitativo di natura chimica, fisica e microbiologica e test inibenti della materia prima in ingresso per la produzione di gelati. Realizzare le miscele di base (gialla, bianca, frutta). Gestire il processo di pastorizzazione delle miscele. Verificare il raffreddamento e la maturazione a temperature controllate delle miscele di base. Effettuare il controllo igienico-sanitario della linea di produzione.
- Realizzare semilavorati della cioccolateria/pasticceria con le tecniche adeguate di preparazione e di conservazione Scegliere qualità, dosaggi e grammature degli ingredienti in funzione del tipo di base da preparare. Lavorare il cacao Realizzare basi (es.: creme a base d'uovo, di amidi, coagulate a fuoco indiretto, schiume e emulsioni, ...). Realizzare impasti di base (es.: pan di spagna, paste frolle, impasti lievitati, ...). Applicare tecniche di impasto per prodotti da forno. Realizzare basi per inserimenti e complementi di farcitura (es.: composte di frutta, gelée di frutta, salse, elementi croccanti, ...).
- Conservare materie prime e semilavorati in vista del loro successivo impiego per la preparazione di prodotti finiti. Applicare sistemi e metodi di conservazione di ingredienti e semilavorati.

Conoscenze minime:

- Elementi di Scienza dell'alimentazione
- Elementi di merceologia di settore: le materie prime (farine, zuccheri, latte e suoi derivati, uova, grassi, lieviti, cacao, semi lavorati del cacao ...).
- Conoscenza del cacao e delle differenti tipologie ed origini.
- Caratteristiche funzionali degli ingredienti base per la preparazione del gelato artigianale
- Tecniche di preparazione miscele di base.
- Elementi di chimica
- Conoscenza dei processi di trasformazione della materia cacao in cioccolato
- Tecniche di preparazione di basi, impasti e farciture.
- Ricettario di base.
- La lavorazione del cacao: Tecniche di torrefazione del cacao e produzione tipologie cioccolato; rottura, pelatura, vanigliatura, macinazione.
- Conoscenza della biochimica del cacao
- Metodi di controllo, rischi ed errori frequenti.
- Fasi del processo di conservazione.

UC 5 - Realizzare praline e prodotti a base di cacao

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare prodotti a base di cacao identificando gli ingredienti da utilizzare ed applicando adeguate tecniche di preparazione e cottura.

Abilità:

- Preparare praline e prodotti di cioccolateria applicando le tecniche di temperaggio del caso ed utilizzando appositi attrezzature ed utensili. Seguire le attività di miscelazione, concaggio Seguire le attività di temperaggio e modellazione Utilizzare correttamente utensili, macchinari Eseguire correttamente le operazioni di controllo finale.
- Scegliere gli ingredienti (materie prime e semilavorati) in qualità e quantità adatta alla preparazione di prodotti di cioccolateria. Identificare, mediante l'ausilio di schede tecniche, o con spunti creativi gli ingredienti (materie prime e semilavorati) più indicati per realizzare i prodotti di cioccolateria. Selezionare le materie prime ed i semilavorati valutandone la qualità. Prelevare le materie prime ed i semilavorati in un quantitativo sufficiente alla realizzazione dei prodotti di cioccolateria in programma.
- Preparare prodotti di pasticceria a base di cacao e semi lavorati del cacao applicando le tecniche di cottura del caso ed utilizzando appositi attrezzature ed utensili. Realizzare dolci da forno e freschi da pasticceria o da ristorazione a base di cacao e semi lavorati del cacao applicando le giuste tecniche e i relativi ingredienti. Utilizzare correttamente utensili, macchinari (planetaria, forno, abbattitore, cutter, ...) e recipienti per la realizzazione dei dolci. Effettuare la formatura dell'impasto in base ai diversi tipi di prodotti da forno Applicare le procedure relative alle tecniche di esecuzione di dolci a pasta lievitata, secchi, freschi, al cucchiaio, torte con cioccolato, secondo il risultato desiderato. Eseguire correttamente le operazioni di cottura e di controllo finale. Apportare variazioni alla preparazione di dolci.
- Produrre gelati, semifreddi e altri prodotti di gelateria a base cacao applicando le tecniche di preparazione del caso ed utilizzando appositi attrezzature ed utensili. Produrre gelato attraverso il processo di mantecazione. Realizzare decorazioni/variegazioni con creme, salse, elementi inerti (es. scaglie di cioccolato, granelle, ...). Utilizzare correttamente utensili e macchinari. Confezionamento del gelato, stoccaggio e stabilizzazione al freddo a temperatura controllata.

Conoscenze minime:

- Tecniche del temperaggio a mano
- Procedure e tecniche di preparazione praline (praline a lunga conservazione, praline con ganache fresche, praline senza stampi, etc.)
- Procedure e tecniche di modellaggio.
- Procedure e tecniche di cottura per la preparazione di dolci secchi, lievitati, freschi, dessert, dolci al cucchiaio e torte a base di cacao e semi lavorati del cacao.
- Tempi, temperature e modalità del concaggio
- Realizzazione e lavorazione del cioccolato.
- Procedura, tecniche e strumenti di amalgama ed impasto degli ingredienti (a caldo e a freddo).
- Agenti e processo di lievitazione (metodologie e tecnologie per la lievitazione e la cottura dei semilavorati).
- Ricette adeguate alle principali intolleranze alimentari.

- Ricettario di base prodotti di gelateria (es. torte, pasticcini,).
- Ricettario di base gelati e semifreddi.
- Accostamenti innovativi di gusto tra prodotti di gelateria base cacao con altri prodotti alimentari.
- Indicatori di qualità dei prodotti finiti e delle fasi di lavorazione.
- Tempi, temperature e modalità di cottura.
- Tecniche di cottura, controllo del loro avanzamento, del raffreddamento e del processo nel suo complesso.
- Ricettario di base: pralineria, dolci e paste secche lievitate e non a base di cacao e semi lavorati del cacao, dessert e dolci al cucchiaio; cioccolato; ...
- Torte tradizionali nazionali ed internazionali; dolci della tradizione locale (pan pepato).
- Procedure, tecniche e strumenti per la preparazione dei prodotti finiti della gelateria (gelati, semifreddi, torte, ...).

UC 6 - Realizzare farciture e decorazioni – dolci e dessert

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Effettuare la farcitura, la guarnizione e la presentazione di prodotti da pasticceria utilizzando appropriati ingredienti e semilavorati ed applicando le tecniche di preparazione del caso

Abilità:

- Applicare tecniche specifiche di farcitura, decorazione e guarnizione dei prodotti dolciari
  · Progettare l'aspetto estetico e la struttura di un prodotto di pasticceria definendo la resa estetica del prodotto.
  · Eseguire la guarnizione del prodotto scegliendo le materie prime ed i rivestimenti adatti.
  · Utilizzare tecniche di modellazione, colorazione e guarnizione.
  · Effettuare la farcitura delle diverse forme di impasto.
  · Controllare e correggere il risultato estetico apportando ritocchi.

Conoscenze minime:

- Principali ingredienti e semilavorati (pasta di zucchero, topping, fondente, fiori e frutti).
- Tecniche farcitura e decorazione dei prodotti di pasticceria.
- Attrezzature e tecniche di modellazione, colorazione e guarnizione
- Principali conservanti

UC 7 - Allestire il posto di lavoro – Pasticceria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Allestire il posto mobile di lavoro in modo funzionale alla realizzazione delle ricette

Abilità:

- Allestire il posto mobile con attrezzature e strumenti:
  - Individuare e posizionare le attrezzature, le utensilerie ed il materiale occorrente per rendere veloce e precisa la lavorazione degli ingredienti.
  - Prelevare i semilavorati e gli ingredienti di base necessari alla realizzazione delle ricette.

Conoscenze minime:

- Tecnologie di funzionamento dei forni e dei relativi dispositivi di controllo e sicurezza.
- Caratteristiche e modalità di funzionamento di attrezzature e dei relativi dispositivi di controllo e sicurezza.
- Buone prassi per l'organizzazione del posto mobile di lavoro.
- Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili.
- Terminologia tecnica di cucina/laboratorio.

UC 8 - Monitorare le scorte della pasticceria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Monitorare le scorte tenendo conto del piano di approvvigionamento e definire il fabbisogno di merci e materie prime

Abilità:

- Presiedere alle operazioni di approvvigionamento:
  - Definire le necessità di approvvigionamento delle risorse necessarie per la produzione dei prodotti della pasticceria in programma.
  - Verificare la disponibilità in magazzino/dispensa delle materie prime necessarie per la realizzazione dei prodotti.
  - Compilare l’elenco (quantitativo/qualitativo) delle materie prime mancanti per la preparazione dei prodotti ed applicare le procedure di acquisto in vigore.

Conoscenze minime:

- 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.).
- Norme sull'etichettatura e marcatura dei prodotti.
- Elementi di gestione economica di un’impresa artigiana.
- Procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine; moduli ordinazione; etc.).
- Tecniche e metodi di controllo qualità dei generi alimentari.

UC 9 - Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Pasticceria

Inquadramento EQF: 3

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

Abilità:

- 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.
- 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.
- Lavare e riporre le attrezzature ed i contenitori utilizzati:
  - Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
  - Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.

Conoscenze minime:

- Regolamenti CE n.852 e 853/2004.
- 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 base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni.
- Principi di igiene e cura della persona.
- 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.
- Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari.

UC 10 - Lavorare in sicurezza - Pasticceria

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 11 - Valutare la qualità del processo produttivo di pasticceria e del prodotto offerto

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del processo produttivo e del prodotto offerto 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 de cliente.

Abilità:

- Valutare la qualità del processo produttivo e del prodotto offerto:
  - Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa vigente in materia di produzione/offerta prodotti di pasticceria.
  - 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:

- Principi e tecniche di valutazione dell’efficacia e dell’efficienza economica.
- Modalità operative di valutazione della qualità.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Aspetti di gestione della qualità di un processo di produzione artigianale e del prodotto offerto.

UC 12 - UC.OPZIONALE "Realizzare attività di vendita – produzioni alimentari"
Inquadramento

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare trattative commerciali volte a massimizzare le vendite, soddisfare i desideri e le aspettative del cliente ed ottenerne la fidelizzazione.

Abilità:

- Gestire il banco dei prodotti alimentari, preparare e porzionare i prodotti per la vendita:
  Applicare le procedure previste per l'etichettatura, la marcatura, il prezzaggio ed il confezionamento dei prodotti
  Applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto per un'efficace presentazione alla clientela
  Utilizzare, pulire e manutenere gli strumenti del banco
  Controllare le scorte
- Accogliere il cliente ed ascoltarne le richieste, proporre soluzioni d'acquisto e supportarlo nella scelta:
  Ascoltare ed interpretare le richieste del cliente al fine di individuare il prodotto più indicato a rispondere alle sue esigenze
  Presentare al cliente la propria offerta commerciale, fornendo le informazioni del caso e chiarendo eventuali dubbi e perplessità
  Consigliare, su richiesta, la soluzione più indicata alle esigenze ed aspettative espresse
- Gestire resi e reclami:
  Ascoltare con attenzione le rimostranze del cliente in merito a quanto acquistato e verificarne in sua presenza la veridicità nonché la sussistenza delle condizioni necessarie per effettuare il cambio, in caso positivo procedere secondo le modalità del caso
  Avviare la procedura scelta in modo tempestivo e puntuale quindi registrare quanto realizzato secondo la modalità in uso

Conoscenze minime:

- Operazioni di cassa
- Tecniche di vendita assistita ed attiva
- Fasi del processo di vendita e ciclo di vita del cliente
- Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display
- Caratteristiche e funzionamento delle strumentazioni per la pesatura
- Tecniche, procedure e strumentazione per il confezionamento
- Procedure di cambio merce

Addetto qualificato fotografo

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato fotografo

- ***Definizione:***
  L'addetto qualificato fotografo cattura, elabora, sviluppa e stampa le immagini per diversi tipi di clienti, utilizzando le immagini stesse anche come mezzo di comunicazione. A partire dallo studio dell'ambientazione, scatta le fotografie e si occupa delle successive fasi di post produzione, sviluppo e stampa. Infine compone il servizio fotografico. Egli opera con la macchina fotografica tradizionale o digitale.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Stampa ed editoria - Realizzazione immagini

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Stampa ed editoria

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.17.04.01 - Realizzazione della fotografia

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Accoglienza e analisi delle richieste del cliente
    - Ideazione del progetto del servizio fotografico da realizzare
    - Valutazione delle caratteristiche dell'ambiente (es. disponibilità di spazio, distanze, luce, ecc.) per la definizione delle attrezzature per l'illuminazione artificiale
    - Individuazione e selezione del materiale e delle attrezzature necessarie per l'allestimento del set fotografico
    - Montaggio di macchine e attrezzature fotografiche (es. macchine manuali, macchine digitali, banco ottico, ecc.)
    - Verifica e adattamento del materiale fotografico (es. risoluzione, tipologia file, gestione colore, ecc.)
    - Realizzare il servizio fotografico con tecniche e modalità specifiche seguendo le diverse tipologie di servizio (es. ritratto, cerimonia, soggetto in movimento e in posa; fotografia giornalistica; fotografia pubblicitaria; ecc.)

  - ADA.17.04.02 - Sviluppo e stampa di materiale fotografico

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Sviluppo di foto digitali attraverso l'utilizzo di specifici formati (RAW, EXIF, JPEG, ecc.)
    - Stampa di fotografie su supporti cartacei o di altro genere
    - Sviluppo tradizionale del negativo (esposizione dell'immagine sulla carta fotosensibile, sviluppo dell'immagine latente con un processo di immersione chimica, lavaggio per eliminare i residui dei prodotti chimici e assicurare la stabilità dell'immagine, e

    - Elaborazione e modifica delle immagini digitali (es. correzione del colore, fotoritocco, ecc.)

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
    - 3.1.7.1.0 - Fotografi e professioni assimilate

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
    - J.58.13.00 - Edizione di quotidiani
    - J.58.14.00 - Edizione di riviste e periodici
    - M.74.20.11 - Attività di fotoreporter
    - M.74.20.12 - Attività di riprese aeree nel campo della fotografia
    - M.74.20.19 - Altre attività di riprese fotografiche
    - M.74.20.20 - Laboratori fotografici per lo sviluppo e la stampa
    - R.90.03.01 - Attività dei giornalisti indipendenti

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  La situazione lavorativa dell'addetto qualificato fotografo richiede una forte flessibilità e mobilità, perché spesso questo professionista svolge il suo lavoro come free-lance, in diversi luoghi, ambienti interni ed esterni e a differenti orari, anche serali/notturni. Solo in alcuni casi questa figura può essere assunta come dipendente, ad esempio, presso la redazione di un giornale. Il livello di autonomia dell'addetto qualificato fotografo varia a seconda del contesto in cui esercita la sua attività e del tipo di committente. Generalmente gestisce un suo laboratorio. L'addetto qualificato fotografo deve possedere prontezza di riflessi e velocità di esecuzione.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia, il mercato del lavoro richiede di solito il possesso di una qualifica e/o esperienza professionale nel settore.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di addetto qualificato fotografo
	UC 3 - Sviluppare l'offerta di servizi fotografici
Gestire il sistema cliente	UC 4 - Gestire la relazione e la comunicazione con il cliente/committente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 5 - Progettare un servizio fotografico
	UC 6 - Realizzare il servizio fotografico
	UC 7 - Trattare l'immagine fotografica
	UC 8 - Realizzare lo sviluppo e stampa
Gestire i fattori produttivi	UC 9 - Lavorare in sicurezza – fotografo
	UC 10 - 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 - Esercitare la professione di addetto qualificato fotografo

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri della prestazione professionale di fotografo

Abilità:

- Posizionare la propria prestazione professionale nel sistema della moda, stampa, editoria, pubblicità, eventi, etc. Conoscere e comprendere i principali processi produttivi che caratterizzano il settore in esame, nonché gli ambiti di intervento e le attività di riferimento delle diverse professionalità ivi operanti; Saper situare la propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo in oggetto; Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore di riferimento.
- Definire le condizioni della prestazione professionale di fotografo Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione; Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.

Conoscenze minime:

- Normativa sulla privacy, diritto di immagine, diritto d'autore.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Sistema moda, spettacolo, stampa, editoria, e sistemi in cui può operare un fotografo.

UC 3 - Sviluppare l'offerta di servizi fotografici

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Sviluppare la propria offerta di servizi fotografici verso la committenza privata, le aziende, l'editoria e tutti i potenziali committenti.

Abilità:

- Leggere il contesto settoriale e territoriale al fine di determinare l'offerta di servizi fotografici Rilevare le tendenze della domanda del mercato nei diversi settori a cui possono essere rivolti servizi fotografici; Rilevare dati sui potenziali competitor; Definire le caratteristiche della propria offerta sulla base delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e del mercato potenziale o reale a cui rivolgere i propri servizi (cliente privato/committenza aziendale/etc.).
- Proporre servizi fotografici mirati a specifici contesti Promuovere ed offrire i servizi individuati, utilizzando modalità di presentazione e comunicazione appropriate ai diversi contesti.

Conoscenze minime:

- Modalità e strumenti di promozione dell'offerta.
- Conoscenza delle diverse fonti informative per definire le tendenze in atto e le richieste del mercato.
- Modalità di analisi del mercato verso cui rivolgere il piano di promozione della propria attività.

UC 4 - Gestire la relazione e la comunicazione con il cliente/committente

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Gestire la relazione e la comunicazione con il cliente/committente a partire dall'acquisizione in fase di primo incontro di tutte le informazioni utili a comprenderne esigenze ed aspettative fino alla consegna del prodotto finito, 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 e 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:

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

UC 5 - Progettare un servizio fotografico

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Definire gli aspetti tecnici del servizio fotografico in funzione della committenza, della finalità del servizio, degli spazi disponibili e dell'ambientazione.

Abilità:

- Definire un piano di servizio fotografico coerente e funzionale alla finalità del servizio stesso, alla tipologia di committente e all'ambientazione in cui deve essere realizzato Individuare e comprendere la finalità del servizio fotografico; Valutare le caratteristiche dell'ambiente (es. disponibilità di spazio, distanze, luce) per la definizione delle attrezzature e dell'eventuale utilizzo dell'illuminazione artificiale; Valutare e studiare i soggetti/oggetti da fotografare; Identificare possibili soluzioni da adottare in caso di problemi tecnici; Programmare e organizzare il lavoro individuale e/o di squadra in modo efficace.
- Concordare con il cliente il piano di lavoro e stilare un preventivo Accordarsi con il cliente in merito alle caratteristiche dell'output del servizio fotografico; Definire un preventivo.

Conoscenze minime:

- Attrezzatura fotografica tradizionale.
- Attrezzatura fotografica digitale;
- Caratteristiche tecniche e funzionali dei materiali e delle apparecchiature:
- Tecniche di budgeting e preventivazione.
- Elementi di organizzazione del lavoro per la realizzazione di un servizio fotografico.
- Tipologie di servizi fotografici (pubblicitari, moda, cerimonie, ritratti, reportage, architettura ed arte, ...).
- Tecniche di ideazione fotografica.

UC 6 - Realizzare il servizio fotografico

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Utilizzare macchine fotografiche digitali e tradizionali in tutte le loro funzionalità, applicando le tecniche adeguate alle diverse tipologie di servizio fotografico richieste dalla committenza

Abilità:

- Scattare la fotografia utilizzando apparecchiature digitali e/o analogiche Individuare i supporti tecnici necessari (tipologia di macchina, tipi di obiettivo, accessori, illuminatori esterni, pellicola, ...) in funzione dello scopo da perseguire; Verificare la funzionalità delle attrezzature; Utilizzare le diverse funzioni e impostazioni della macchina fotografica; Caricare la pellicola o la scheda elettronica e impostare i parametri tecnici della macchina; Mettere a fuoco il soggetto individuato, scattare la fotografia nel momento più appropriato
- Costruire il piano luce Stabilire la qualità della luce ed individuare la fonte di luce primaria; Disporre eventuali ulteriori sorgenti luminose, posizionando i diversi strumenti illuminotecnici per diffondere la luce; Misurare la quantità di luce (esposimetro); Bilanciare i rapporti tra luci ed ombre e i rapporti tra luce naturale e luce artificiale; Settare il bilanciamento del bianco (fotografia digitale) per ottenere una migliore qualità di luce.
- Comporre l'immagine fotografica Individuare la location più adatta per allestire il set fotografico; Individuare il punto di ripresa più appropriato per l'inquadratura, definire l'inquadratura; Gestire i soggetti/oggetti da fotografare.

Conoscenze minime:

- Utilizzo dei vari linguaggi dell'immagine.
- Psicologia della percezione visiva.
- Significato dell'immagine.
- Tecniche fotografiche per la realizzazione delle diverse tipologie di servizi fotografici.
- Modalità di comunicazione attraverso l'immagine.
- Illuminotecnica.
- Elementi di ottica.
- Fotografia e composizione dell'immagine.
- Elementi di fotometria.
- Elementi di elettronica.
- Elementi di colorimetria.
- Modalità di utilizzo di attrezzatura fotografica digitale e tradizionale.

UC 7 - Trattare l'immagine fotografica

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare le attività di post-produzione del servizio fotografico

Abilità:

- Usare i principali software per la gestione delle immagini. Applicare tecniche di gestione delle immagini attraverso l'utilizzo dei principali software elaborazione e ritocco immagini; Utilizzare software per la creazioni di panoramiche a 360 gradi.

Conoscenze minime:

- Interfaccia macchina fotografica-computer e supporti magnetici.
- Software dedicati all'elaborazione di immagini digitali.
- Tecnologie di fotocomposizione.
- Gestione delle immagini (caricamento, fotoritocco, effetti speciali, ...).

UC 8 - Realizzare lo sviluppo e stampa

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare lo sviluppo, la riproduzione e la stampa delle fotografie – servizio fotografico – sui diversi supporti e materiali secondo quanto concordato con il committente.

Abilità:

- Sviluppare e stampare fotografie digitali Trasferire in modo corretto le immagini dalla fotocamera al computer o su altri supporti informatici; Trasferire a regola d'arte il prodotto fotografico su carta fotografica o su materiali diversi dalla carta fotografica; Sviluppare una foto in bianco e nero o a colori con sistema digitale; Utilizzare attrezzature e materiali per lo sviluppo delle foto con sistema digitale.
- Sviluppare secondo le tecniche tradizionali i negativi Sviluppare e stampare fotografie in banco e nero; Sviluppare e stampare fotografie a colori.

Conoscenze minime:

- Attrezzature e procedure per lo sviluppo e la stampa tradizionale.
- Tipologie di stampa.
- Attrezzature e procedure per lo sviluppo e la stampa digitale.
- Tecniche e procedure di riversamento delle immagini.

UC 9 - Lavorare in sicurezza – fotografo

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 stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale; Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico; 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 in

UC 10 - 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.

Addetto qualificato gelatiere

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato gelatiere

- ***Definizione:***
  L’addetto qualificato gelatiere è specializzato nella preparazione e nella vendita al pubblico di prodotti di gelateria e semifreddi sulla base di ricette classiche o di sua creazione. Svolge la sua attività sia attraverso lavorazioni di tipo manuale, che attraverso l'utilizzo di macchinari e strumentazioni. Miscela, pastorizza, omogeneizza gli ingredienti secondo le ricette, effettua una corretta maturazione, gelatura ed indurimento del prodotto, applicando tecniche specifiche.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Produzioni alimentari - Lavorazione e produzione lattiero e caseario

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

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.02.03.06 - Produzione di gelati

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Realizzazione del bilanciamento delle ricette di produzione
    - Individuazione delle materie prime più idonee alla produzione di gusti di gelato
    - Controllo qualitativo organolettico delle materie prime per l'avvio della produzione di gelati
    - Cura della conservazione delle materie prime e dei semilavorati per la produzione di gelati
    - Realizzazione delle miscele di base (gialla, bianca e frutta)
    - Gestione del processo di pastorizzazione delle miscele
    - Verifica del raffreddamento e maturazione a temperature controllate delle miscele di base
    - Produzione del gelato attraverso il processo di mantecazione
    - Realizzazione dell'eventuale processo di variegazione con creme, salse, elementi inerti (es.: scaglie di cioccolato, granelle, ecc.)

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 6.5.1.3.2 - Gelatai

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - C.10.51.10 - Trattamento igienico del latte
  - C.10.51.20 - Produzione dei derivati del latte
  - C.10.52.00 - Produzione di gelati senza vendita diretta al pubblico

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'addetto qualificato gelatiere può operare come dipendente, oppure può svolgere un'attività autonoma. Conosce e sa applicare le normative igienico-sanitarie, quelle relative alla sicurezza degli alimenti ed è in grado di effettuare la manutenzione ordinaria degli strumenti ed utensili. Se lavora anche al banco di vendita, possiede capacità relazionali e predisposizione al contatto con i clienti. Infine, deve avere la flessibilità e la disponibilità a lavorare nei giorni festivi ed anche alla sera, in particolare nelle località turistiche e nella stagione estiva. Se è proprietario di una gelateria, gli sono indispensabili capacità di gestione amministrativa ed organizzativa.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia, il mercato del lavoro richiede di solito il possesso di una qualifica, ottenuta attraverso frequenza di un corso di istruzione e formazione professionale oppure derivante da un percorso di apprendistato o da esperienza professionale nel settore. Richiede l’attestazione di positiva frequenza al corso di formazione per personale che opera nelle imprese alimentari ai sensi della DGR. 4 febbraio 2008, n.93 così come integrata dalla DGR 22 dicembre 2008, n. 1849.
  Il Gelatiere inizia normalmente con un periodo di prova come apprendista, per essere poi assunto con un contratto di lavoro subordinato. Solo dopo aver maturato una lunga esperienza può arrivare a coordinare le attività di un intero laboratorio, oppure si può aprire un’attività in proprio. Se intende avviare un'attività autonoma è tenuto ad assolvere i requisiti richiesti per legge finalizzati all’apertura di un esercizio di somministrazione alimenti e bevande.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di addetto qualificato gelatiere
	UC 3 - Definire l'offerta di gelateria
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Realizzazione delle miscele di base
	UC 5 - Realizzare gelati e prodotti di gelateria
	UC 11 - UC.OPZIONALE “Realizzare attività di vendita – produzioni alimentari”
Gestire i fattori produttivi	UC 6 - Allestire il posto di lavoro – Gelateria
	UC 7 - Monitorare le scorte della gelateria
	UC 8 - Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Gelateria
	UC 9 - Lavorare in sicurezza – Gelateria
	UC 10 - Valutare la qualità del processo produttivo di gelateria e del prodotto offerto

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 gelatiere

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e quelli legati al settore di riferimento propri della professione di addetto qualificato gelatiere

Abilità:

- Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore e della prestazione professionale di addetto qualificato gelatiere Conoscere e comprendere le tipologie e le caratteristiche del settore della gelateria. Conoscere e comprendere i possibili percorsi di sviluppo professionale accessibili al gelatiere. Conoscere e comprendere la normativa regionale e nazionale per l'esercizio dell'attività di gelatiere in forma di impresa.
- Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato gelatiere. 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.

Conoscenze minime:

- Principi e norme regionali e nazionali per l'esercizio dell'attività di gelatiere in forma di impresa.
- Tipologie e caratteristiche del settore della gelateria artigianale.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.

UC 3 - Definire l'offerta di gelateria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del mercato della produzione di gelati e prodotti di gelateria al fine di definire l'offerta.

Abilità:

- Analizzare il settore della produzione di gelateria Individuare le diverse tipologie e formule di produzione di gelateria in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerta, ricettari, nuove tendenze, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile. Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore della produzione di gelateria.
- Pianificare l'offerta Elaborare l'offerta di gelateria sulla scorta delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e delle conoscenze del mercato di riferimento. Elaborare un ricettario. Definire le necessità di approvvigionamento delle risorse necessarie per la realizzazione dei prodotti definiti nell'offerta.

Conoscenze minime:

- Elementi di pianificazione e gestione di un'impresa artigiana.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore della gelateria.
- Elementi di marketing.
- Elementi di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta.

UC 4 - Realizzazione delle miscele di base

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Preparare e conservare i semilavorati di gelateria in modo che siano adatti alla preparazione di prodotti finiti ed alla loro successiva commercializzazione

Abilità:

- Conservare materie prime e semilavorati in vista del loro successivo impiego per la preparazione di prodotti finiti. Applicare sistemi e metodi di conservazione di ingredienti e semilavorati.
- Realizzare miscele di base con le tecniche adeguate di preparazione e di conservazione Individuare le materie prime più idonee alla produzione di gusti di gelato. Effettuare il controllo quantitativo e qualitativo di natura chimica, fisica e microbiologica e test inibenti della materia prima in ingresso per la produzione di gelati. Realizzare le miscele di base (gialla, bianca, frutta). Gestire il processo di pastorizzazione delle miscele. Verificare il raffreddamento e la maturazione a temperature controllate delle miscele di base. Effettuare il controllo igienico-sanitario della linea di produzione.

Conoscenze minime:

- Metodi di controllo, rischi ed errori frequenti.
- Fasi del processo di conservazione.
- Caratteristiche e tipologie di metodi di conservazione (tecniche e strumenti).
- Ricette adeguate alle principali intolleranze alimentari.
- Ricettario di base.
- Tecniche di preparazione miscele di base.
- Caratteristiche funzionali degli ingredienti base per la preparazione del gelato artigianale
- Bilanciamento delle diverse tipologie di basi
- Elementi di chimica (implicazioni chimico-fisiche preparazione delle miscele).
- Elementi di merceologia di settore.
- Scienza dell'alimentazione: elementi di dietetica e nutrizione.

UC 5 - Realizzare gelati e prodotti di gelateria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare gelati, semifreddi e altri prodotti di gelateria identificando gli ingredienti ed i semilavorati da utilizzare ed applicando le tecniche adeguate di preparazione

Abilità:

- Produrre gelati, semifreddi e altri prodotti di gelateria applicando le tecniche di preparazione del caso ed utilizzando appositi attrezzature ed utensili. Produrre gelato attraverso il processo di mantecazione. Realizzare decorazioni/variegazioni con creme, salse, elementi inerti (es. scaglie di cioccolato, granelle, ...). Utilizzare correttamente utensili e macchinari. Confezionamento del gelato, stoccaggio e stabilizzazione al freddo a temperatura controllata.
- Scegliere gli ingredienti (materie prime e semilavorati) in qualità e quantità adatta alla preparazione di prodotti di gelateria Identificare, mediante l'ausilio di schede tecniche, gli ingredienti (materie prime e semilavorati) più indicati per realizzare i prodotti di gelateria. Selezionare le materie prime ed i semilavorati valutandone la qualità. Prelevare le materie prime ed i semilavorati in un quantitativo sufficiente alla realizzazione dei prodotti di gelateria in programma.

Conoscenze minime:

- Indicatori di qualità dei prodotti finiti e delle fasi di lavorazione
- Aggregati ed assemblaggi innovativi in base alla consistenza necessaria alle architetture decorative prescelte.
- Accostamenti innovativi di gusto tra prodotti di gelateria e altri prodotti alimentari.
- Ricettario di base prodotti di gelateria (es. torte, pasticcini).
- Ricettario di base gelati e semifreddi.
- Procedure, tecniche e strumenti per la preparazione dei prodotti finiti della gelateria (gelati, semifreddi, torte, ...).

UC 6 - Allestire il posto di lavoro – Gelateria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Allestire il posto mobile di lavoro in modo funzionale alla realizzazione delle ricette di gelateria

Abilità:

- Allestire il posto mobile con attrezzature e strumenti Individuare e posizionare le attrezzature, le utensilerie ed il materiale occorrente per rendere veloce e precisa la lavorazione degli ingredienti. Prelevare i semilavorati e gli ingredienti di base necessari alla realizzazione delle ricette

Conoscenze minime:

- Terminologia tecnica di laboratorio
- Caratteristiche e modalità di funzionamento di attrezzature e dei relativi dispositivi di controllo e sicurezza.
- Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili.
- Tecnologie di funzionamento di apparecchiature e dei relativi dispositivi di controllo e sicurezza.
- Buone prassi per l'organizzazione del posto mobile di lavoro.

UC 7 - Monitorare le scorte della gelateria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Monitorare le scorte tenendo conto del piano di approvvigionamento e definire il fabbisogno di merci e materie prime

Abilità:

- Presiedere alle operazioni di approvvigionamento Definire le necessità di approvvigionamento delle risorse necessarie per la produzione dei prodotti di gelateria pianificata. Verificare la disponibilità in magazzino/dispensa delle materie prime necessarie per la realizzazione dei prodotti. Compilare l'elenco (quantitativo/qualitativo) delle materie prime mancanti per la preparazione dei prodotti ed applicare le procedure di acquisto in vigore.

Conoscenze minime:

- Tecniche e metodi di controllo dell'igiene del processo (diagrammi di flusso: ricevimento, stoccaggio, preparazione, conservazione a freddo, riscaldamento, raffreddamento, ...).
- Tecniche e metodi di controllo qualità dei generi alimentari.
- Norme sull'etichettatura e marcatura dei prodotti.
- Procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine, moduli ordinazione, ...).
- Elementi di gestione economica di un'impresa artigiana.

UC 8 - Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Gelateria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie per il trattamento di prodotti alimentari 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 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:

- Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione del piano di lavoro e delle attrezzature utilizzate in 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.

UC 9 - Lavorare in sicurezza – Gelateria

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 in

UC 10 - Valutare la qualità del processo produttivo di gelateria e del prodotto offerto

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del processo produttivo e del prodotto offerto 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 processo produttivo e del prodotto offerto Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa vigente in materia di produzione/offerta prodotti di gelateria. 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:

- Principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.
- Modalità operative di valutazione della qualità.
- Aspetti di gestione della qualità di un processo di produzione artigianale e del prodotto offerto. Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.

UC 11 - UC.OPZIONALE “Realizzare attività di vendita – produzioni alimentari”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare trattative commerciali volte a massimizzare le vendite, soddisfare i desideri e le aspettative del cliente ed ottenerne la fidelizzazione.

Abilità:

- Accogliere il cliente ed ascoltarne le richieste, proporre soluzioni d'acquisto e supportarlo nella scelta:
  Ascoltare ed interpretare le richieste del cliente al fine di individuare il prodotto più indicato a rispondere alle sue esigenze
  Presentare al cliente la propria offerta commerciale, fornendo le informazioni del caso e chiarendo eventuali dubbi e perplessità
  Consigliare, su richiesta, la soluzione più indicata alle esigenze ed aspettative espresse
- Gestire il banco dei prodotti alimentari, preparare e porzionare i prodotti per la vendita:
  Applicare le procedure previste per l'etichettatura, la marcatura, il prezzaggio ed il confezionamento dei prodotti
  Applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto per un'efficace presentazione alla clientela
  Utilizzare, pulire e manutenere gli strumenti del banco
  Controllare le scorte
- Gestire resi e reclami:
  Ascoltare con attenzione le rimostranze del cliente in merito a quanto acquistato e verificarne in sua presenza la veridicità nonché la sussistenza delle condizioni necessarie per effettuare il cambio, in caso positivo procedere secondo le modalità del caso
  Avviare la procedura scelta in modo tempestivo e puntuale quindi registrare quanto realizzato secondo la modalità in uso

Conoscenze minime:

- Fasi del processo di vendita e ciclo di vita del cliente
- Caratteristiche e funzionamento delle strumentazioni per la pesatura
- Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display
- Tecniche di vendita assistita ed attiva
- Procedure di cambio merce
- Tecniche, procedure e strumentazione per il confezionamento
- Operazioni di cassa

Addetto qualificato macchine movimento di terra

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato macchine movimento di terra

- ***Definizione:***

  L'Addetto qualificato macchine movimento terra si occupa della conduzione di mezzi di cantiere (mini-escavatore –escavatore, mini-pala, terna, pala) per l'apertura di varchi e trincee, l'estrazione e lo spostamento di terra/detriti e l'esecuzione di livellamenti e regolazioni del terreno (anche ad uso agrario), in conformità con quanto stabilito dalla documentazione tecnica o dalle direttive dei propri superiori, nel rispetto della tempistica definita nel piano di lavoro in vigore.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Edilizia - Costruzione di edifici e di opere di ingegneria civile/industriale

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

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.09.01.09 - Esecuzione scavi

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Verifiche preliminari per la realizzazione dello scavo (terreno e macchine)
    - Verifica e manutenzione di macchine ed attrezzature per gli scavi
    - Esecuzione scavi
    - Movimentazione del terreno
    - Movimentazione e stoccaggio di materiali di risulta

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 7.4.4.1.0 - Conduttori di macchinari per il movimento terra

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - F.41.20.00 - Costruzione di edifici residenziali e non residenziali
  - F.42.13.00 - Costruzione di ponti e gallerie
  - F.43.11.00 - Demolizione
  - F.43.12.00 - Preparazione del cantiere edile e sistemazione del terreno
  - F.43.13.00 - Trivellazioni e perforazioni
  - F.43.99.02 - Noleggio di gru ed altre attrezzature con operatore per la costruzione o la demolizione

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

  L'Addetto qualificato macchine movimento terra opera all’interno di un gruppo di lavoro in cantieri edili, sia in forma dipendente sia autonoma e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Gli orari di lavoro prevedono generalmente un impegno diurno, tuttavia in caso di particolari esigenze organizzative è possibile prevedere un prolungamento delle attività in orari notturni; inoltre, poiché il lavoro si svolge per lo più all'esterno, si riscontrano picchi di produttività nei periodi caratterizzati da condizioni climatiche favorevoli.
  L'Addetto qualificato macchine movimento terra può operare in contesti lavorativicaratterizzati da diversi livelli di autonomia organizzativa, in particolare:
  come lavoratore dipendente all'interno di imprese edilidi medie e grandi dimensioni si occupa, su richiesta del proprio caposquadra e nel rispetto di scadenze prestabilite, di scavare, caricare e trasportare i materiali; nell'esecuzione del proprio lavoro è generalmente supportato da aiutanti non qualificati che, da terra, eseguono le sue direttive e si coordina con le altre risorse professionali qualificate presenti sul cantiere (muratori, idraulici, elettricisti, carpentieri, etc.);
  come imprenditore definisce la strategia della propria impresa, programma le attività, quantifica le risorse necessarie all'esecuzione dei lavori (materiali, strumenti, attrezzature) e determina il fabbisogno di manodopera.
  Prescindendo dalle disposizioni organizzative in vigore nell'impresa, l'autonomia operativa e decisionale dell'addetto qualificato macchine movimento terra è comunque limitata, in quanto nell'esecuzione di scavi e trincee è chiamato ad attenersi strettamente a quanto indicato nei disegni tecnici in suo possesso.

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

  L’esercizio della professione richiede il possesso di patente di guida adeguata alle caratteristiche della macchina in dotazione (patente B/C), inoltre il mercato del lavoro richiede spesso che i conduttori di macchine per il movimento di terra abbiamo lavorato prima come manovali, affiancando da terra il lavoro delle macchine.
  L’esercizio dell’attività di costruzione e manutenzione di opere murarie in forma di impresa richiede la preliminare iscrizione all'Albo Artigiani-CCIAA.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare le professioni artigiane del settore edile
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Realizzare operazioni preliminari alla movimentazione di materiale
	UC 4 - Movimentare materiale – macchine movimento terra
Gestire i fattori produttivi	UC 5 - Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – edilizia e meccanica
	UC 6 - Manutenere le macchine per il movimento di terra
	UC 7 - Lavorare in sicurezza in cantiere
	UC 8 - Lavorare in sicurezza con le macchine per il movimento di terra
	UC 9 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

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 le professioni artigiane del settore edile

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e di contesto nonché le tendenze evolutive propri delle professioni del settore edile

Abilità:

- DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE NEL SETTORE EDILE 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 all'Albo Artigiani-CCIAA.
- CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DEL SETTORE CON RIFERIMENTO AL SISTEMA IN CUI È PRESTATA L'ATTIVITÀ PROFESSIONALE Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore edile ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano. Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nell'edilizia (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), nonché i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti.

Conoscenze minime:

- Il processo di costruzione di un opera edile: fasi, processi ed attori.
- Il concetto di “esecuzione a regola d'arte” e sue applicazioni in edilizia.
- Le figure professionali dell'edilizia: ruoli, attività e responsabilità.

UC 3 - Realizzare operazioni preliminari alla movimentazione di materiale

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Garantire che sussistano condizioni adeguate alla realizzazione dell'attività assegnata (scavo, riporto, movimento terra).

Abilità:

- COMPRENDERE LE INDICAZIONI CONTENUTE NELLA DOCUMENTAZIONE TECNICA (DISEGNI E SPECIFICHE TECNICI) RELATIVA ALL'INTERVENTO DA REALIZZARE, OVVERO NEL TRACCIAMENTO Reperire dalla lettura dei documenti tecnici in proprio possesso, ovvero dall'osservazione del tracciamento del terreno, ogni informazione utile a determinare le fasi di lavoro, le modalità d'intervento e le macchine da impiegare per ottenere il risultato richiesto.
- VERIFICARE LA PRESENZA DI CONDIZIONI E MEZZI ADEGUATI AL LAVORO DA REALIZZARE Assicurarsi che il terreno di lavoro e le eventuali opere di sostegno (muraglioni, terrapieni, etc.) ivi presenti si presentino in condizioni idonee e siano quindi in grado di reggere il peso della macchina in manovra. Assicurarsi che nell'area di scavo non siano presenti cavi (interrati/all'aperto nel raggio di azione delle parti mobili della macchina) o condutture, al fine di evitare rotture dei medesimi e conseguenti danni (a se ed a terzi), in caso contrario prendere opportune precauzioni. Garantire che quanti si trovino in prossimità della macchina siano informati che la stessa è in opera (e quindi prestino maggior attenzione), azionando il segnalatore acustico all'avvio attività. Scegliere la macchina per il movimento di terra più indicata alla realizzazione del lavoro assegnato Verificare le condizioni del mezzo in uso, esaminando attentamente la struttura nel suo insieme e rilevando alcuni parametri fondamentali il buon funzionamento della macchina

Conoscenze minime:

- Tipologie, funzioni e comandi delle macchine per il movimento di terra.
- Modalità di verifica di parametri funzionali delle macchine e delle attrezzature necessarie alla lavorazione.
- Elementi di geologia (classificazione UNI delle terre e delle rocce; parametri per la caratterizzazione delle terre; proprietà fisico meccaniche delle terre).
- Tipologie di lavorazioni da realizzare con le macchine operatrici.
- Elementi di disegno tecnico per l'edilizia: principi e le regole generali per la schematizzazione delle rappresentazioni e la documentazione tecnica; metodi di rappresentazione e di realizzazione; planimetrie, piante, prospetti e sezioni; disegni esecutiv
- Metodi, strumenti ed attrezzature per il tracciamento su terreno.
- Il lay-out di cantiere: tipologie di recinzioni e delimitazioni; postazioni di lavoro fisse; depositi; impianti a rete; servizi logistici; viabilità nei cantieri.

UC 4 - Movimentare materiale – macchine movimento terra

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare quanto indicato nella documentazione tecnica di riferimento, ovvero richiesto dal committente, movimentando materiale terroso con i mezzi a disposizione.

Abilità:

- IMPIEGARE LA MACCHINA PER IL MOVIMENTO DI TERRA IN MODO TALE DA REALIZZARE IL LAVORO ASSEGNATO NEL MODO MIGLIORE E PIÙ RAPIDO Manovrare il mezzo in uso in maniera funzionale ai risultati da ottenere (savi, riporti, rilevati). Sottrarre/sovrapporre materiali terrosi in quantitativo e in posizione tale che lo sterro/rinterro realizzato sia conforme a quanto indicato nella documentazione tecnica di riferimento ovvero richiesto dal committente. Prestare attenzione, nello svolgimento del proprio lavoro su strade parzialmente aperte al traffico, a ridurre al minimo l'ingombro ed il disagio per pedoni ed automobilisti. Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti speciali.

Conoscenze minime:

- Applicazioni della normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti speciali.
- Modalità di esecuzione di rilievi: la strumentazione topografica e la restituzione grafica in scala.
- Principi di meccanica delle terre: comportamenti delle terre nelle operazioni di movimentazione e scavo.
- Modalità di conduzione e manovra dei più diffusi modelli di mini-escavatore – escavatore, mini-pala, terna, pala.

UC 5 - Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – edilizia e meccanica

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Coordinarsi con altre risorse professionali interne ed esterne, coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione dell'attività in oggetto.

Abilità:

- Coordinarsi con le altre risorse professionali sul luogo di lavoro Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro. Interagire con il proprio responsabile e con le altre figure di riferimento presenti sul luogo di lavoro in modo da agevolare lo scambio di informazioni. Coordinare il proprio lavoro con quello delle altre risorse professionali presenti e favorire, in caso di controversie di vario genere, il superamento delle stesse e la prosecuzione delle attività.

Conoscenze minime:

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

UC 6 - Manutenere le macchine per il movimento di terra

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Garantire la funzionalità della macchina in uso, applicando metodi di pulizia e manutenzione adeguati.

Abilità:

- MANUTENERE LA MACCHINA OPERATRICE IN USO Mantenere la macchina operatrice in dotazione in uso in buono stato, effettuando controlli periodici e sottoponendola ad interventi di pulizia e manutenzione ordinaria. Supportare i manutentori nelle operazioni di manutenzione preventiva e straordinaria, fornendo indicazioni utili a comprendere lo stato del mezzo. Verificare, a seguito della sostituzione di componenti di rilievo, il ripristino delle funzioni della macchina operatrice.

Conoscenze minime:

- Metodi, strumenti e prodotti per la pulizia della postazione di lavoro.
- Modalità e strumenti per la realizzazione della manutenzione ordinaria delle macchine per il movimento di terra.

UC 7 - Lavorare in sicurezza in cantiere

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rispettare le norme relative alla sicurezza nei cantieri edili.

Abilità:

- PREVENIRE E RIDURRE IL RISCHIO PROFESSIONALE, AMBIENTALE E DEL BENEFICIARIO Applicare le indicazioni contenute nel POS/PSC al fine di prevenire, limitare e ridurre al minimo i rischi professionali. Adottare stili e comportamenti idonei ad eseguire in sicurezza i lavori in quota. Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale, di prevenzione del rischio elettrico e degli incendi.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche e modalità di utilizzo dei principali dispositivi di protezione individuale in edilizia.
- Normativa relativa a sicurezza sul lavoro e antinfortunistica - T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.
- Caratteristiche e modalità di utilizzo dei principali dispositivi di protezione individuale anticaduta.

UC 8 - Lavorare in sicurezza con le macchine per il movimento di terra

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rispettare le norme relative alla sicurezza nei cantieri edili nella conduzione delle macchine per il movimento di terra.

Abilità:

- PREVENIRE E RIDURRE IL RISCHIO PROFESSIONALE, AMBIENTALE E DEL BENEFICIARIO NELL'AMBITO DELL'ATTIVITÀ DI RIFERIMENTO Valutare i rischi connessi alle operazioni di movimentazione e scavo. Valutare i rischi connessi alle operazioni di manutenzione e riparazione delle macchine per il movimento di terra. Conoscere ed applicare le appropriate misure di prevenzione del rischio nella conduzione di macchine per il movimento di terra. Adottare stili e comportamenti idonei ad eseguire in sicurezza di movimentazione di terra su macchine operatrici

Conoscenze minime:

- Principali rischi dovuti all'uso delle macchine movimento terra e relative modalità di prevenzione – Normativa di riferimento

UC 9 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore e la conformità alle procedure di qualità interne all'azienda.

Abilità:

- Valutare la qualità dei manufatti prodotti Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda. Controllare il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore. Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento

Conoscenze minime:

- Modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto.
- Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo.

Addetto qualificato maglierista

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato maglierista

- ***Definizione:***
  L'Addetto qualificato maglierista, utilizzando i macchinari e i telai idonei al tipo di prodotto da realizzare e sulla base di prescrizioni, cicli di lavoro o disegni di modelli, opera nella fase di tessitura/smacchinatura di uncapo di maglieria. Opera altresì nella fase di controllo di qualità del capo sia nelle diverse fasi di produzione e confezionamento (tessitura/smacchinatura, rimaglio, rammendo, finitura, lavaggio, stiratura ed imbustaggio), fornendo alle figure professionali responsabili di tali fasi indicazioni e specifiche sulle azioni correttive da mettere in atto per la realizzazione del prodotto ad arte e regola.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Tessile, abbigliamento, calzaturiero e sistema moda - Produzione di fibre e tessuti

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Tessile, abbigliamento, calzaturiero e sistema moda

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.05.01.17 - Tessitura a maglia di teli e parti calate in maglia (lavorazione a maglia in trama e lavorazione a maglia in catena)

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Preparazione delle spole da utilizzare sul telaio
    - Approntamento e impostazione di macchine per la tessitura a maglia con macchine rettilinee/circolari, sulla base dello schema definito
    - Riconoscimento dei fili necessari a costruire gli intrecci in maglia
    - Riconoscimento dei punti di maglia: rasato, maglia unita, jacquard, intarsio, sagomate per la tessitura del capo
    - Valutazione ordini di grandezza e proporzioni relative per la riproduzione del telo o di parti calate secondo le misure date
    - Esecuzione della tessitura di maglieria a tricot e sagomata, tenendo conto di titolo del filato, gradazione e resa
    - Esecuzione delle operazioni di pulizia di impianti e macchine
    - Valutazione della resa dei filati in rapporto alla composizione, finezza, intrecci, accostamenti, materiali diversi e tecnologia
    - Individuazione di eventuali difetti che potrebbero pregiudicare la qualità dei prodotti realizzati

- ***Codice ISTAT CP 2011:***

- 6.5.3.2.2 - Maglieristi

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - C.13.20.00 - Tessitura
  - C.13.30.00 - Finissaggio dei tessili, degli articoli di vestiario e attività similari
  - C.13.91.00 - Fabbricazione di tessuti a maglia
  - C.13.92.20 - Fabbricazione di articoli in materie tessili nca
  - C.13.96.20 - Fabbricazione di altri articoli tessili tecnici ed industriali

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'Addetto qualificato maglierista opera sia in laboratori o piccole aziende di maglieria, sia nelle aziende più grandi e con un modello organizzativo più strutturato, con grado di autonomia e responsabilità diverse in funzione della presenza o meno di figure che si occupano rispettivamente della conduzione dei telai, della confezione, del lavaggio, del finissaggio e del controllo del prodotto finito.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia, il mercato del lavoro richiede di solito il possesso di una qualifica o esperienza professionale nel settore.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare le professioni nel settore della produzione dei capi di maglieria
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Approntare materiali, strumentazione e macchinari per la lavorazione della maglieria – Maglierista
	UC 4 - Eseguire la tessitura/smacchinatura
	UC 5 - Controllare la qualità del capo nella fase di produzione, di finitura e di confezionamento
	UC 9 - OPZIONALE - Approntare materiali, strumentazione e macchinari per la stiratura dei capi per la loro modellazione e prototipazione
	UC 10 - OPZIONALE - Eseguire la stiratura per la modellazione e la prototipazione e la produzione in serie di capi di maglieria
Gestire i fattori produttivi	UC 6 - Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – tessile e abbigliamento
	UC 7 - Lavorare in sicurezza - laboratorio maglieria
	UC 8 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

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 le professioni nel settore della produzione dei capi di maglieria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri della prestazione professionale nel settore della produzione dei capi di maglieria.

Abilità:

- Analizzare il settore delle lavorazioni tessili e maglieria, le sue relazioni con altri settori ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano Conoscere e comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore di riferimento e le sue relazioni con altri settori in una logica di filiera. Conoscere e comprendere i principali processi produttivi che caratterizzano il settore in esame, nonché gli ambiti di intervento e le attività di riferimento delle diverse professionalità ivi operanti. Saper situare la propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo in oggetto. Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore di riferimento
- Definire le condizioni della propria prestazione professionale 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.

Conoscenze minime:

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Le figure professionali del settore delle lavorazioni tessili e della maglieria.
- Caratteristiche e peculiarità del settore delle lavorazioni tessili (processi produttivi, prodotti, tecnologia, materiali e proprietà) e sue principali tendenze evolutive.

UC 3 - Approntare materiali, strumentazione e macchinari per la lavorazione della maglieria – Maglierista

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Prendere in carico le risorse necessarie alla produzione del manufatto di maglieria, verificandone la conformità alle disposizioni recepite ed eseguire le operazioni preliminari alla lavorazione.

Abilità:

- Essere in grado di leggere ed interpretare un disegno tecnico nella sua complessità e nei suoi particolari. Riconoscere il significato di rappresentazioni grafiche redatte secondo i principi standard del disegno tecnico. Leggere ed interpretare il disegno tecnico e le schede di lavorazione. Reperire le necessarie indicazioni per realizzare quanto richiesto in produzione
- Realizzare operazioni preliminari al processo di produzione. Selezionare fibre e filati in base alle specifiche tecniche di produzione. Prendere in carico la macchina ed attrezzarla, verificarne il funzionamento, segnalare eventuali anomalie.

Conoscenze minime:

- Meccanismi, parametri di funzionamento e impostazioni delle principali macchine per la tessitura
- Struttura e caratteristiche delle schede di lavorazione del capo di maglieria.
- Trattamenti di colore del filo.
- Sistemi di misura.
- Classificazione delle fibre tessili e principali caratteristiche tecniche/merceologiche.
- Convenzioni grafiche relative ai diversi campi applicativi.
- Fondamenti del disegno tecnico relativo al settore tessile.

UC 4 - Eseguire la tessitura/smacchinatura

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Effettuare la lavorazione di teli di maglia interi o sagomati, utilizzando, nel rispetto delle procedure di lavoro previste, la macchina in dotazione.

Abilità:

- Eseguire correttamente la lavorazione di teli di maglia secondo le specifiche tecniche richieste Avviare la macchina per la tessitura impostando i parametri e i comandi nel modo corretto. Effettuare la produzione in serie di teli sagomati e predisporre i pezzi prodotti per il successivo assemblaggio. Monitorare il processo di produzione in itinere. Controllare la qualità del prodotto durante la lavorazione (anche attraverso valutazione visiva e tattile).

Conoscenze minime:

- Comportamento della fibra durante la lavorazione.
- Rappresentazione grafica dei modelli.
- Documenti tecnici a supporto della produzione.
- Procedura di produzione delle singole parti costituenti il modello (maniche, collo, cannolè, dritto, rovescio).
- Istruzioni per impostazione ed avvio delle macchine.
- Tecniche di lavorazione/tessitura in base ai diversi punti di maglieria.

UC 5 - Controllare la qualità del capo nella fase di produzione, di finitura e di confezionamento

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Provvedere alla realizzazione del controllo qualità del capo di maglieria nelle fasi di produzione, finitura e confezionamento.

Abilità:

- Controllare la qualità del capo di maglieria Effettuare il controllo del rispetto degli standard qualitativi predefiniti. Individuare e segnalare eventuali difetti di lavorazione e le specifiche delle azioni correttive da apportare mediante attività di rammaglio e di rammendo del semilavorato.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche e tecniche del ciclo produttivo.
- Modalità di verifica della rispondenza rispetto a parametri definiti delle fasi di produzione del capo di maglieria.

UC 6 - Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – tessile e abbigliamento

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Coordinarsi con altre risorse professionali interne ed esterne, coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione dell'attività in oggetto.

Abilità:

- Coordinarsi con le altre risorse professionali sul luogo di lavoro Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro. Interagire con il proprio responsabile e con le altre figure di riferimento presenti sul luogo di lavoro in modo da agevolare lo scambio di informazioni. Coordinare il proprio lavoro con quello delle altre risorse professionali presenti e favorire, in caso di controversie di vario genere, il superamento delle stesse e la prosecuzione delle attività.

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 7 - Lavorare in sicurezza - laboratorio maglieria

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 stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale. Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico. 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 in

UC 8 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore e la conformità alle procedure di qualità interne all'azienda.

Abilità:

- Valutare la qualità dei manufatti prodotti Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda. Controllare il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore. Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento

Conoscenze minime:

- Modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto.
- Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo.

UC 9 - OPZIONALE - Approntare materiali, strumentazione e macchinari per la stiratura dei capi per la loro modellazione e prototipazione

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Prendere in carico le risorse necessarie alla stiratura dei capi per la loro modellazione e prototipazione, verificandone la conformità alle disposizioni recepite ed eseguire le operazioni preliminari alla lavorazione.

Abilità:

- Realizzare operazioni preliminari al processo di produzione.
  Valutare visivamente ed al tatto il capo da stirare, secondo le specifiche tecniche di produzione.
  Prendere in carico la macchina ed attrezzarla, verificarne il funzionamento, segnalare eventuali anomalie.
- Realizzare operazioni preliminari al processo di produzione.
  Valutare visivamente ed al tatto il capo da stirare, secondo le specifiche tecniche di produzione.
  Prendere in carico la macchina ed attrezzarla, verificarne il funzionamento, segnalare eventuali anomalie.

Conoscenze minime:

- Struttura e caratteristiche delle schede di lavorazione dei capi.
- Classificazione delle fibre tessili e principali caratteristiche tecniche/merceologiche.
- Sistemi di misura.
- Convenzioni grafiche relative ai diversi campi applicativi.
- Fondamenti del disegno tecnico relativo al settore tessile.
- Meccanismi, parametri di funzionamento e impostazioni delle principali macchine per la stiratura.

UC 10 - OPZIONALE - Eseguire la stiratura per la modellazione e la prototipazione e la produzione in serie di capi di maglieria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Effettuare la stiratura per la modellazione e la prototipazione di capi di maglieria, utilizzando, nel rispetto delle procedure di lavoro previste, la macchina in dotazione.

Abilità:

- Eseguire correttamente la stiratura dei capi secondo le specifiche tecniche richieste
  Avviare la macchina per la stiratura impostando i parametri e i comandi nel modo corretto.
  Effettuare la stiratura dei capi e predisporre i capi prodotti
  Monitorare il processo di produzione in itinere.
  Controllare la qualità del prodotto durante la lavorazione (anche attraverso valutazione visiva e tattile
- Predisporre la scheda tecnica di stiratura dei capi per la produzione in serie
  Compilare la scheda tecnica di stiratura annotando le specifiche di realizzazione della lavorazione nella fase di produzione in serie dei capi

Conoscenze minime:

- Comportamento della fibra durante la stiratura.
- Tecniche di verifica della rispondenza rispetto a parametri definiti delle fasi di stiratura del capo.
- Procedura di stiratura delle singole parti costituenti il modello.
- Tecniche di stiratura.
- Documenti tecnici a supporto della produzione.
- Istruzioni per impostazione ed avvio delle macchine
- Rappresentazione grafica dei modelli.

Addetto qualificato modellista

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato modellista

- ***Definizione:***
  L’addetto qualificato modellista cura la realizzazione pratica delle idee dello stilista, trasferendone la creatività nella produzione in serie. Realizza il cartamodello sulla base del disegno fornito dallo stilista, utilizzando tecniche manuali o avvalendosi di software di disegno tecnico; sovrintende inoltre alla realizzazione del capo campione sul quale effettuare prove di valutazione estetica ed eventualmente apporta modifiche e miglioramenti progettuali. Infine coordina la fase operativa di composizione di un campionario di capi d'abbigliamento.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Tessile, abbigliamento, calzaturiero e sistema moda - Produzione di prodotti di abbigliamento e per la casa

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Tessile, abbigliamento, calzaturiero e sistema moda

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.05.02.02 - Costruzione dei modelli di prodotti di abbigliamento e per la casa

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Realizzazione del modello base dei prodotti di abbigliamento/casa interpretando il bozzetto/figurino
    - Elaborazione del modello strutturale dei prodotti di abbigliamento/casa seguendo le indicazioni degli stilisti
    - Costruzione del cartamodello (dei prodotti di abbigliamento/casa) manualmente o mediante l'utilizzo di software CAD
    - Modifica di cartamodelli (dei prodotti di abbigliamento/casa) già esistenti manualmente o mediante l'utilizzo di software CAD
    - Catalogazione e archiviazione dei modelli di prodotti di abbigliamento/casa
    - Stilatura della documentazione tecnica di lavorazione del modello (aggiornamento scheda tecnica)

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 6.5.3.3.1 - Modellisti di capi di abbigliamento

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - C.13.92.10 - Confezionamento di biancheria da letto, da tavola e per l'arredamento
  - C.14.11.00 - Confezione di abbigliamento in pelle e similpelle

- C.14.12.00 - Confezione di camici, divise ed altri indumenti da lavoro
- C.14.13.10 - Confezione in serie di abbigliamento esterno
- C.14.14.00 - Confezione di camicie, T-shirt, corsetteria e altra biancheria intima
- C.14.19.10 - Confezioni varie e accessori per l'abbigliamento
- C.14.19.29 - Confezioni di abbigliamento sportivo o di altri indumenti particolari
- C.14.20.00 - Confezione di articoli in pelliccia
- C.14.31.00 - Fabbricazione di articoli di calzetteria in maglia
- C.14.39.00 - Fabbricazione di pullover, cardigan ed altri articoli simili a maglia
- C.32.99.11 - Fabbricazione di articoli di vestiario ignifughi e protettivi di sicurezza

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'Addetto qualificato modellista lavora in genere come dipendente nell'area progettazione di aziende di varie dimensioni: da sartoriali a industriali. Svolge la sua attività a stretto contatto con lo stilista, con il responsabile di produzione e con tutte le principali figure coinvolte nel processo produttivo. L'Addetto qualificato modellista opera in un ambiente creativo, tuttavia oltre alla creatività deve possedere altri requisiti fondamentali, quali capacità tecniche, ma soprattutto organizzative ed interpretative.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L'esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Solitamente è richiesto almeno il possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado. Tuttavia, il mercato del lavoro può richiedere il possesso di una qualifica specifica o esperienza professionale nel settore.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di addetto qualificato modellista
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Effettuare la progettazione tecnica del modello di un capo d'abbigliamento
	UC 4 - Disegnare un modello
	UC 5 - Realizzare un capo-campione
	UC 6 - Definire gli elementi tecnici di un campionario/di una produzione
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – tessile e abbigliamento
	UC 8 - Lavorare in sicurezza
	UC 9 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

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 modellista

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri della prestazione professionale dell'addetto qualificato modellista.

Abilità:

- Analizzare il settore della moda e delle lavorazioni tessili, le sue relazioni con altri settori e i principali processi produttivi che lo caratterizzano Conoscere e comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore di riferimento e le sue relazioni con altri settori in una logica di filiera. Conoscere e comprendere i principali processi produttivi che caratterizzano il settore in esame, nonché gli ambiti di intervento e le attività di riferimento delle diverse professionalità ivi operanti. Saper situare la propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo in oggetto. Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore di riferimento.
- Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato modellista Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione. Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.

Conoscenze minime:

- Prodotti del settore moda (abbigliamento e accessori).
- Le figure professionali del settore della moda e delle lavorazioni tessili.
- Storia del costume, della moda e tendenze dei canoni stilistici.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.

UC 3 - Effettuare la progettazione tecnica del modello di un capo d'abbigliamento

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Leggere e comprendere l'input creativo dello stilista nelle sue diverse forme e componenti al fine di tradurre l'idea stilistica in possibili linee di sviluppo per la messa a punto del capo-campione.

Abilità:

- Tradurre l'idea stilistica in possibili linee di sviluppo del modello del capo di abbigliamento Interpretare caratteristiche e vestibilità di quanto proposto dallo stilista individuando parti costituenti e specifiche dimensionali. Prevedere le caratteristiche di vestibilità del modello. Identificare forma, proporzioni e misure del modello. Applicare criteri di abbinamento materiali/colori. Applicare metodi per la valutazione della vestibilità di un capo d'abbigliamento. Individuare tessuti materiali e accessori adatti al progetto.

Conoscenze minime:

- Criteri di abbinamento materiali/colori.
- Il ciclo della progettazione e produzione della confezione tessile/abbigliamento.
- Comportamento e resa dei materiali nelle diverse fasi di lavorazione.
- Elementi di disegno a mano libera.
- Tessuti: tipologie e caratteristiche merceologiche.
- Elementi di anatomia umana.

UC 4 - Disegnare un modello

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Sviluppare il cartamodello di un capo di abbigliamento, manualmente o mediante l'utilizzo di software CAD, avendo cura di applicare tecniche di costruzione e sviluppo dei modelli nella moda.

Abilità:

- Realizzare il disegno del modello ed impostare le attività di gestione del lavoro Individuare le matrici geometriche della forma del modello e dei relativi particolari da sviluppare Tradurre qualità morfologiche e funzionali in elementi di rappresentazione grafica Applicare tecniche grafiche di tipo tradizionale - disegno a matita, ecc. Utilizzare software applicativi per la rappresentazione grafica a due o tre dimensioni delle forme e del modello Definire le caratteristiche strutturali del capo campione per garantirne le condizioni di realizzazione

Conoscenze minime:

- Caratteristiche morfologiche e strutturali dei materiali: proprietà e comportamenti in lavorazione
- Software di progettazione tessile/abbigliamento e di rappresentazione grafica bi-tridimensionale - sistemi CAD
- Tecniche di modellistica e di sviluppo taglie.
- Tecniche di misurazione
- Disegno della figura umana secondo i canoni del figurino di moda.

UC 5 - Realizzare un capo-campione

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Eseguire le operazioni di rifinitura e collaudo di un capo campione sulla base della scheda tecnica di prodotto, analizzare il capo finito, apportare eventuali correzioni al modello, modificare, se necessario, alcune fasi della lavorazione.

Abilità:

- Effettuare e/o coordinare le operazioni necessarie per l'assemblaggio dei pezzi componenti il capo campione da realizzare, a partire dai disegni e da quanto concordato con lo stilista Leggere e interpretare il cartamodello; Esaminare le caratteriste dei materiali da utilizzare valutando vestibilità, resistenza e resa estetica; Effettuare abbinamenti materiali/colori; Eseguire e/o coordinare operazioni di taglio, giuntura, cucitura e finitura manuale o con macchine per l'assemblaggio del capo-campione.
- Valutare e validare il capo-campione Rilevare problemi e criticità in fase di proto-tipizzazione e apportare eventuali modifiche; Riconoscere il livello di rispondenza tecnica del capo-campione ai requisiti strutturali e funzionali del modello; Tradurre i dati/informazioni della proto-tipizzazione in eventuali modifiche progettuali del modello di abbigliamento; Compilare e redigere schede di controllo, dichiarazioni di conformità e pratiche operative di produzione e note per la realizzazione dei capi.

Conoscenze minime:

- Schede di controllo e dichiarazione di conformità
- Metodi di correzione di difetti e anomalie
- Procedure e tecniche di controllo
- Processi di lavorazione sartoriale
- Tecniche di cucitura
- Strumenti e tecniche di confezionamento
- Macchine per cucire
- Processi e cicli di lavoro della trasformazione tessile/abbigliamento
- Principali terminologie tecniche di settore

UC 6 - Definire gli elementi tecnici di un campionario/di una produzione

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Predisporre - o collaborare alla predisposizione - e trasmettere all'area operativa la scheda tecnica per la produzione del campionario.

Abilità:

- Comporre una scheda tecnica per la produzione del campionario Collaborare con le altre funzioni aziendali alla definizione dei modelli da includere nel campionario. Collaborare con le altre funzioni aziendali alla definizione della scheda tecnica per lo sviluppo delle taglie, definizione materiali e redazione schede colori. Utilizzare tecniche manuali o software dedicati per lo sviluppo delle taglie. Codificare e archiviare i modelli sviluppati e le relative schede tecniche

Conoscenze minime:

- Composizione di un campionario.
- Macchine e strumenti per la produzione di capi di abbigliamento.
- Software per lo sviluppo delle taglie.
- Tecniche di modellistica per lo sviluppo delle taglie.

UC 7 - Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – tessile e abbigliamento

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Coordinarsi con altre risorse professionali interne ed esterne, coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione dell'attività in oggetto.

Abilità:

- Coordinarsi con le altre risorse professionali sul luogo di lavoro Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro. Interagire con il proprio responsabile e con le altre figure di riferimento presenti sul luogo di lavoro in modo da agevolare lo scambio di informazioni. Coordinare il proprio lavoro con quello delle altre risorse professionali presenti e favorire, in caso di controversie di vario genere, il superamento delle stesse e la prosecuzione delle attività.

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:
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 di un processo produttivo manifatturiero

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore e la conformità alle procedure di qualità interne all'azienda.

Abilità:

- Valutare la qualità dei manufatti prodotti Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda. Controllare il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore. Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento

Conoscenze minime:

- Modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto.
- Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo.

Addetto qualificato mosaicista

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato mosaicista

- ***Definizione:***
  L'Addetto qualificato mosaicista è specializzato nella realizzazione di elaborati musivi utilizzando materiali ed attrezzature tradizionali ed innovative ed avvalendosi delle nuove tecnologie digitali per la gestione delle immagini.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Vetro, ceramica e materiali da costruzione - Produzione di prodotti in ceramica, refrattari e abrasivi

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Vetro, ceramica e materiali da costruzione

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.08.02.10 - Produzione di manufatti artistici e mosaici (in pietra, in ceramica, in vetro, ecc.)

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Realizzazione del disegno preparatorio
    - Tracciatura sul foglio di posa degli andamenti del disegno da realizzare
    - Elaborazione di modelli musivi per mosaici
    - Predisposizione del piano di posa ed esecuzione della lavorazione del supporto musivo (es. malta provvisoria, collanti, ecc.)
    - Predisposizione del sottofondo parietale o pavimentale per la posa del mosaico
    - Selezione delle tessere
    - Realizzazione del taglio e della smussatura delle tessere
    - Esecuzione della pittura delle tessere
    - Inserimento e posa delle tessere sul supporto musivo
    - Esecuzione delle operazioni di levigatura dei mosaici pavimentali
    - Realizzazione di attività di ripristino dell'elaborato musivo

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 6.3.2.4.0 - Pittori e decoratori su vetro e ceramica

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - C.23.41.00 - Fabbricazione di prodotti in ceramica per usi domestici e ornamentali

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

L’Addetto qualificato mosaicista può operare come dipendente o autonomo, generalmente i professionisti di questo settore lavorano in autonomia, in collaborazione con architetti, designer, arredatori, imprese edili, restauratori. Espressioni di questo artigianato artistico si trovano pertanto nei settori dell’edilizia, del design e dei beni culturali.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia, il mercato del lavoro richiede di solito il possesso di una qualifica o esperienza professionale nel settore. L’addetto qualificato mosaicista non può svolgere attività proprie del Tecnico del Restauro essendo quest’ultimo profilo soggetto ad abilitazione professionale. L’addetto qualificato mosaicista può effettuare attività di restauro, laddove il mosaico non sia classificato come bene culturale ai sensi del Codice dei beni culturali e del paesaggio (Dlgs. 42/2004). Altrimenti può operare nell’ambito delle sue competenze tecniche specifiche in relazione alla manipolazione e lavorazione delle tessere, sotto la supervisione di una figura abilitata e responsabile del progetto di restauro.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Gestire l'attività professionale di Addetto qualificato mosaicista
	UC 3 - Sviluppare l'offerta di servizi di realizzazione e restauro di mosaici
Gestire il sistema cliente	UC 4 - Gestire le relazioni, la comunicazione e la negoziazione con il sistema cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 5 - Progettare un modello musivo
	UC 6 - Predisporre e lavorare il supporto musivo
	UC 7 - Realizzare l'elaborato musivo
	UC 8 - Installare l'elaborato musivo
Gestire i fattori produttivi	UC 9 - Gestire la manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature, curare l'ambiente di lavoro – Addetto qualificato mosaicista
	UC 10 - Lavorare in sicurezza
	UC 11 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

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 Addetto qualificato mosaicista

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri della prestazione professionale dell'addetto qualificato mosaicista.

Abilità:

- Analizzare il settore delle lavorazioni musive, le sue relazioni con altri settori ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano Conoscere e comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore di riferimento e le sue relazioni con altri settori in una logica di filiera. Conoscere e comprendere i principali processi produttivi che caratterizzano il settore in esame, nonché gli ambiti di intervento e le attività di riferimento delle diverse professionalità ivi operanti. Saper situare la propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo in oggetto. Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore di riferimento.
- Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato mosaicista 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.

Conoscenze minime:

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Le figure professionali del settore delle lavorazioni musive.
- Caratteristiche e peculiarità del settore delle lavorazioni musive e sue principali tendenze evolutive.

UC 3 - Sviluppare l'offerta di servizi di realizzazione e restauro di mosaici

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Sviluppare l'offerta di servizi di realizzazione e restauro di mosaici a partire dall’analisi del mercato di riferimento e delle risorse disponibili, promuovendo la propria attività.

Abilità:

- Definire l'offerta di servizi di realizzazione e restauro di mosaici tenendo conto dei vincoli e delle risorse del caso Osservare il mercato di riferimento rilevando ed analizzando le variabili utili a comprendere lo stato dell'arte e le possibili tendenze evolutive (ampiezza del mercato, trend, concorrenza, target). Definire le caratteristiche dell'offerta di servizi di realizzazione e restauro di mosaici sulla base delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e del mercato potenziale o reale a cui rivolgere la propria opera. Quantificare i costi, tenendo conto delle risorse materiali ed economiche necessarie e a disposizione. Determinare, applicando adeguati metodi di calcolo, i prezzi dei servizi offerti.
- Promuovere la propria offerta verso clienti reali o potenziali Identificare gli strumenti di comunicazione, a partire da piattaforme web e social netwok, per la promozione della propria attività professionale Utilizzare forme di comunicazione adatte ai nuovi canali (piattaforme web, social netwok) per promuovere il proprio lavoro.

Conoscenze minime:

- Comunicazione attraverso Piattaforme web e social netwok
- Modalità e strumenti di promozione dell'offerta di servizi di realizzazione e restauro di mosaici
- Tecniche di pricing
- Elementi di gestione economica
- Modalità di analisi del mercato verso cui rivolgere la propria offerta di servizi professionali
- Conoscenza delle diverse fonti informative utili ai fini della ricognizione delle tendenze e delle innovazioni del settore di riferimento

UC 4 - Gestire le relazioni, la comunicazione e la negoziazione con il sistema cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Gestire la relazione e la comunicazione con il cliente/committente a partire dall'acquisizione in fase di primo incontro di tutte le informazioni utili a comprenderne esigenze ed aspettative fino alla consegna del prodotto finito, 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 e 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.
- Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative. Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori. Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali e i segnali di possibile attivazione di conflitti.

Conoscenze minime:
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.

UC 5 - Progettare un modello musivo

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Elaborare, in base alle esigenze del committente o ad un'idea personale, un modello musivo, utilizzando anche la grafica digitale, in cui siano definiti il disegno, le linee strutturali, le dimensioni, le proporzioni del mosaico da realizzare

Abilità:

- Riconoscere i diversi periodi e stili in relazione alla storia dell'arte e alla tecnologia del mosaico al fine di elaborare il progetto Riconoscere i diversi periodi e stili in relazione alla storia dell'arte e alla manifattura del mosaico Contestualizzare i diversi stili in base al periodo.
- Concepire forme, soggetti e ambientazioni che fungano da modello per elaborati musivi Prefigurarsi e tradurre in termini musivi il modello da rappresentare, prevedendo l'eventuale deformazione di prospettiva a seguito dell'installazione;
- Essere in grado di sviluppare un disegno tecnico nella sua complessità e nei suoi particolari. Riconoscere il significato di rappresentazioni grafiche, redatte secondo i principi standard del disegno tecnico; Sviluppare un disegno con tecniche grafiche di tipo tradizionale (schizzo, disegno a matita, ...); Applicare tecniche e utilizzare strumentazioni (software dedicati) idonee alla traduzione del modello musivo nelle proporzioni reali per la costruzione del reticolo.

Conoscenze minime:

- Misure, rapporti e proporzioni del mosaico in grandezza naturale
- Componenti hardware e principali software applicativi legati alla grafica
- Elementi conoscitivi pittorici: studio della luce, della forma, del chiaro scuro
- Tecnologie analogiche e digitali per la riproduzione di immagini.
- Strumenti e tecniche di grafica manuale.
- Tecniche e metodologie di progettazione di mosaici.
- Storia dell'arte delle diverse tipologie di mosaico: greco romano, bizantino, medioevale, moderno e contemporaneo.
- Fondamenti del disegno tecnico e geometrico.

UC 6 - Predisporre e lavorare il supporto musivo

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare il supporto musivo adeguato alla collocazione finale e alla tipologia di mosaico da realizzare, scegliendo i materiali ed applicando le procedure e le tecniche più opportune.

Abilità:

- Predisporre il piano di posa ed eseguire la lavorazione del supporto musivo Identificare la tipologia di mosaico da realizzare: pavimentale, parietale, interno, esterno, etc.. Scegliere i materiali costituenti i supporti musivi. Applicare tecniche di preparazione dei collanti e dei supporti definitivi quali cemento e resine. Applicare procedure e metodi di composizione con malte e collanti. Individuare tecniche e strumenti per plasmare e stendere la malta preparata.

Conoscenze minime:

- Tecniche di preparazione dei collanti e dei supporti definitivi quali cemento e resine.
- Procedure e metodi di composizione con malte e collanti.
- Strumenti da utilizzare per la preparazione e lavorazione dei supporti musivi.
- Caratteristiche fisiche e chimiche dei collanti e dei pannelli di supporto tradizionali e innovativi.
- Caratteristiche fisiche e chimiche degli elementi utilizzati per i tasselli del mosaico.

UC 7 - Realizzare l'elaborato musivo

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare l'elaborato musivo, selezionando, tagliando, eseguendo se necessario la pittura delle tessere ed inserire le stesse, sulla base della tecnica di esecuzione appropriata, delle caratteristiche e dello stile dell'elaborato da realizzare. Utilizzar

Abilità:

- Lavorare, manipolare ed inserire le tessere al fine di realizzare o restaurare l'elaborato musivo Individuare la tecnica di esecuzione appropriata alle caratteristiche di stile dell'elaborato musivo da realizzare o restaurare. Selezionare i materiali ed i colori costitutivi delle tessere, sulla base del modello progettato ed in relazione alla tipologia e alla destinazione di luogo del mosaico. Stabilire la grandezza ed il formato delle tessere in ragione degli andamenti del mosaico e degli obiettivi prospettici. Tagliare le tessere utilizzando gli strumenti adeguati ed inserirle nell'elaborato. Applicare tecniche di rifinitura delle tessere del mosaico.

Conoscenze minime:

- Tecniche e strumenti per il taglio delle tessere
- Tecniche di rifinitura delle tessere
- Tecniche di restauro
- Tecniche di esecuzione del mosaico tradizionale ed industriale: diretta, indiretta tempi di posa, etc.
- Materiali musivi tradizionali ed innovativi: marmo, vetro, smalti

UC 8 - Installare l'elaborato musivo

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Sezionare ed installare l'operato in base allo spazio architettonico, rispettando il disegno progettato e le indicazioni del committente.

Abilità:

- Installare l'operato musivo Scegliere e utilizzare, in funzione dei materiali individuati, i supporti provvisori adeguati per le quantità delle sezioni, i tempi di posa e quelli di rifinitura. Individuare le corrette modalità di montaggio e realizzare lo stesso, celando il punto di unione tra le diverse sezioni. Utilizzare la strumentazione per il monitoraggio degli ambienti di posa.

Conoscenze minime:

- Studio dei supporti in edilizia
- Elementi conoscitivi delle attività di monitoraggio degli ambienti di posa
- Tecniche di allettamento o posatura del mosaico su supporto definitivo
- Principali tecniche di rifinitura dell'elaborato musivo
- Tecniche di distacco ed incollaggio delle sezioni musive

UC 9 - Gestire la manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature, curare l'ambiente di lavoro – Addetto qualificato mosaicista

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Mantenere pulito ed ordinato l'ambiente di lavoro e garantire la funzionalità delle attrezzature in uso, applicando metodi di pulizia e manutenzione adeguati.

Abilità:

- Manutenere i macchinari in uso Mantenere i macchinari e le attrezzature in uso in buono stato, sottoponendoli ad interventi di manutenzione ordinaria e supportare i manutentori nelle operazioni di manutenzione preventiva e straordinaria. Controllare il livello di usura e di idoneità residua degli utensili. Controllare lo stato di usura di particolari meccanici di macchinari. Verificare, a seguito della sostituzione di particolari meccanici usurati, il ripristino delle funzioni della macchina utensile.
- Mantenere pulita l'area di lavoro Applicare sistemi e metodi di pulizia opportuni. Utilizzare detergenti e detersivi adeguati. Ordinare l'area di lavoro, riponendo le attrezzature negli spazi appositi. Applicare le disposizioni in materia di smaltimento dei rifiuti pericolosi.

Conoscenze minime:

- Modalità e strumenti per la realizzazione della manutenzione ordinaria delle attrezzature.
- Applicazione della normativa relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi.
- Metodi, strumenti e prodotti per la pulizia della postazione di lavoro.

UC 10 - 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 11 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore e la conformità alle procedure di qualità interne all'azienda.

Abilità:

- Valutare la qualità dei manufatti prodotti Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda. Controllare il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore. Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento

Conoscenze minime:

- Modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto.
- Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo.

Addetto qualificato panificatore

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato panificatore

- ***Definizione:***
  L’addetto qualificato pasticciere provvede alla produzione (preparazione, lavorazione, cottura e decorazione) dei vari tipi di dolci appartenenti alla pasticceria, utilizzando materie prime fresche e prodotti dolciari semi-lavorati. A seconda della ricetta, l’addetto qualificato pasticciere applica il procedimento di lavorazione con l’eventuale cottura oppure con la refrigerazione del composto. In seguito, può eseguire la decorazione del dolce, secondo la creatività individuale o in base ad eventuali personalizzazioni richieste dal cliente. Parte delle attività svolte consistono nella sperimentazione e nella ricerca di nuove ricette. Nel caso di piccole realtà produttive, il pasticciere si occupa anche della vendita dei prodotti.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Produzioni alimentari - Lavorazione e produzione di farine, pasta e prodotti da forno

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

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.02.02.06 - Produzione artigianale di prodotti di panetteria

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Cura della conservazione delle materie prime e dei semilavorati per la panetteria artigianale
    - Realizzazione e gestione dei processi di impastamento dei diversi prodotti lievitati
    - Gestione del processo di spezzatura e formatura dell'impasto dei prodotti di panetteria artigianale
    - Gestione e monitoraggio del processo e dei cicli di lievitazione dei prodotti di panetteria artigianale
    - Controllo qualitativo organolettico delle materie prime per l'avvio della produzione di prodotti di panetteria artigianale
    - Esecuzione e monitoraggio della cottura di prodotti di panetteria artigianale
    - Realizzazione delle finiture dei prodotti di panetteria artigianale
    - Preparazione dei complementi per la guarnizione

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 6.5.1.2.1 - Panettieri

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***

- C.10.71.10 - Produzione di prodotti di panetteria freschi
- C.10.71.20 - Produzione di pasticceria fresca
- C.10.72.00 - Produzione di fette biscottate, biscotti; prodotti di pasticceria conservati
- C.10.73.00 - Produzione di paste alimentari, di cuscus e di prodotti farinacei simili
- C.10.85.05 - Produzione di piatti pronti a base di pasta
- C.10.85.09 - Produzione di pasti e piatti pronti di altri prodotti alimentari
- C.10.89.09 - Produzione di altri prodotti alimentari nca

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'addetto qualificato pasticciere può operare come dipendente, oppure può svolgere un'attività autonoma. Egli opera all'interno di un'impresa di ristorazione o in un proprio laboratorio.
  Conosce e sa applicare le normative igienico-sanitarie, quelle relative alla sicurezza degli alimenti ed è in grado di effettuare la manutenzione ordinaria degli strumenti ed utensili. Se lavora anche al banco di vendita possiede capacità relazionali e predisposizione al contatto con i clienti. Infine, deve avere la flessibilità e la disponibilità a lavorare su turni, anche di notte e nei giorni festivi. Se è proprietario di una pasticceria gli sono indispensabili capacità di gestione amministrativa ed organizzativa.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia, il mercato del lavoro richiede di solito il possesso di una qualifica, ottenuta attraverso frequenza di un corso di istruzione e formazione professionale di durata biennale/triennale, oppure derivante da un percorso di apprendistato o da esperienza professionale nel settore. Richiede l'attestazione di positiva frequenza al corso di formazione per personale che opera nelle imprese alimentari ai sensi della DGR. 4 febbraio 2008, n.93 così come integrata dalla DGR 22 dicembre 2008, n. 1849.
  Il percorso di carriera del Pasticciere dipende dal grado di esperienza maturata: un professionista affermato può diventare Chef Pasticciere e coordinare quindi un'intera squadra di collaboratori e apprendisti oppure aprire un proprio laboratorio. Il Pasticciere può operare come dipendente, oppure può svolgere un'attività autonoma. Coloro che intendano avviare un'attività autonoma sono tenuti ad assolvere i requisiti richiesti per legge finalizzati all'apertura di un esercizio di somministrazione alimenti e bevande.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di addetto qualificato panificatore
	UC 3 - Definire l'offerta di panetteria
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Realizzare impasti, formatura e seguire la lievitazione
	UC 5 - Effettuare la cottura in forno
	UC 6 - Realizzare prodotti di pasticceria da forno
	UC 12 - UC.OPZIONALE “Realizzare attività di vendita – produzioni alimentari”
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Allestire il posto di lavoro - Panetteria
	UC 8 - Monitorare e gestire le scorte della panetteria
	UC 9 - Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Panetteria
	UC 10 - Lavorare in sicurezza – Panetteria
	UC 11 - Valutare la qualità del processo produttivo di panificazione

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 panificatore

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e quelli legati al settore di riferimento propri della professione di addetto qualificato panificatore

Abilità:

- CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI ADDETTO QUALIFICATO PANIFICATORE E DELLE IMPRESE DEL SETTORE DELLA PANIFICAZIONE Conoscere e comprendere le tipologie e le caratteristiche del settore della panificazione. Conoscere e comprendere i possibili percorsi di sviluppo professionale accessibili al panificatore. Conoscere e comprendere la normativa regionale e nazionale per l'esercizio dell'attività di panificatore in forma di impresa
- DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI ADDETTO QUALIFICATO PANIFICATORE 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.

Conoscenze minime:

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Principi e norme regionali e nazionali per l'esercizio dell'attività di Panificatore in forma di impresa.
- Tipologie e caratteristiche del settore della panificazione artigianale.

UC 3 - Definire l'offerta di panetteria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del mercato della panificazione al fine di definire l'offerta della panetteria.

Abilità:

- PIANIFICARE L'OFFERTA Elaborare l'offerta della panetteria sulla scorta delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e delle conoscenze del mercato di riferimento. Elaborare un ricettario. Definire le necessità di approvvigionamento delle risorse necessarie per la realizzazione dei prodotti definiti nell'offerta.
- ANALIZZARE IL SETTORE DELLA PRODUZIONE DI PANE E PRODOTTI DI PANETTERia Individuare le diverse tipologie e formule di produzione in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerta, ricettari, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile. Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore della panificazione e dei prodotti da forno.

Conoscenze minime:

- Elementi di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore dei prodotti da forno.
- Elementi di marketing.
- Elementi di pianificazione e gestione di un'impresa artigiana.

UC 4 - Realizzare impasti, formatura e seguire la lievitazione

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Preparare e conservare i semilavorati di panetteria in modo che siano adatti alla preparazione dei prodotti finiti ed alla loro successiva commercializzazione

Abilità:

- REALIZZARE IMPASTI APPLICANDO LE TECNICHE ADEGUATE DI PREPARAZIONE E DI CONSERVAZIONE Scegliere qualità, dosaggi e grammature degli ingredienti in funzione del tipo di impasto da preparare. Realizzare impasti amalgamando tutti gli ingredienti a mano o utilizzando le macchine apposite.
- EFFETTUARE LA FORMATURA DEI PRODOTTI DA FORNO Applicare tecniche e procedure, manuali o utilizzando macchine, di formatura e cilindratura trasformando l'impasto in un semilavorato
- CONSERVARE MATERIE PRIME E SEMILAVORATI IN VISTA DEL LORO SUCCESSIVO IMPIEGO PER LA PREPARAZIONE DI PRODOTTI FINITI. Applicare sistemi e metodi di conservazione di ingredienti e semilavorati
- SEGUIRE IL PROCESSO DI LIEVITAZIONE DEI PRODOTTI DA FORNO Applicare tecniche e procedure di lievitazione determinando le condizioni ottimali (temperatura, umidità, tempi, ...).

Conoscenze minime:

- Tecniche di fermentazione panaria.
- Tecniche di preparazione della lievitazione naturale.
- Elementi di merceologia di settore: le materie prime.
- Scienza dell'alimentazione: elementi di dietetica e nutrizione.
- Reazioni fisico-chimiche e microbiologiche legate alla lavorazione e lievitazione dei prodotti da forno.
- Metodi di controllo, rischi ed errori frequenti.
- Fasi del processo di conservazione.
- Caratteristiche e tipologie di metodi di conservazione (tecniche e strumenti).
- Strumenti di misurazione della temperatura, umidità, grado di lievitazione, etc.
- Tipologie e meccanismi di funzionamento delle principali attrezzature e macchinari per la lavorazione dei prodotti da forno.
- Ricette adeguate alle principali intolleranze alimentari.
- Ricettario dei prodotti da forno.
- Tecniche di manipolazione dell'impasto: formatura, tiratura, cilindratura, ecc.

UC 5 - Effettuare la cottura in forno

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare prodotti da forno identificando i semilavorati da utilizzare ed applicando adeguate tecniche di cottura

Abilità:

- EFFETTUARE LA COTTURA IN FORNO APPLICANDO LE TECNICHE ADATTE AI DIVERSI PRODOTTI DA FORNo Impostare correttamente i tempi e le modalità di cottura dei forni. Seguire il processo di cottura valutandone lo stato di avanzamento. Eseguire correttamente le operazioni di controllo finale.

Conoscenze minime:

- Tecniche di cottura, controllo del suo avanzamento e controllo del raffreddamento e suo processo.
- Indicatori di qualità dei prodotti finiti e delle fasi di lavorazione.

UC 6 - Realizzare prodotti di pasticceria da forno

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare prodotti dolci identificando gli ingredienti ed i semilavorati da utilizzare ed applicando adeguate tecniche di preparazione e cottura.

Abilità:

- REALIZZARE SEMILAVORATI DELLA PASTICCERIA DA FORNO CON LE TECNICHE ADEGUATE DI PREPARAZIONE E DI CONSERVAZIONE Scegliere qualità, dosaggi e grammature degli ingredienti in funzione del tipo di base da preparare Realizzare impasti di base (es.: pan di spagna, paste frolle, impasti lievitati, ...) Realizzare basi per inserimenti e complementi di farcitura (es.: composte di frutta, gelée di frutta, salse, elementi croccanti, ...).
- SCEGLIERE GLI INGREDIENTI (MATERIE PRIME E SEMILAVORATI) IN QUALITÀ E QUANTITÀ ADATTA ALLA PREPARAZIONE DI PRODOTTI DI PASTICCERIA. Identificare, mediante l'ausilio di schede tecniche, gli ingredienti (materie prime e semilavorati) più indicati per realizzare i prodotti di pasticceria da forno. Selezionare e prelevare le materie prime ed i semilavorati in un quantitativo sufficiente alla realizzazione dei prodotti di pasticceria in programma.
- PREPARARE PRODOTTI DI PASTICCERIA DA FORNO APPLICANDO LE TECNICHE DI COTTURA DEL CASO ED UTILIZZANDO APPOSITI ATTREZZATURE ED UTENSILI. Realizzare dolci da forno applicando le giuste tecniche e i relativi ingredienti. Utilizzare correttamente utensili, macchinari (planetaria, forno, abbattitore, cutter, ...) e recipienti per la realizzazione dei dolci. Effettuare la formatura dell'impasto in base ai diversi tipi di prodotti da forno Eseguire correttamente le operazioni di cottura e di controllo finale.

Conoscenze minime:

- Ricettario di base.
- Ricette adeguate alle principali intolleranze alimentari.
- Indicatori di qualità dei prodotti finiti e delle fasi di lavorazione.
- Procedure e tecniche di formatura.
- Tempi, temperature, tecniche di cottura dei prodotti di pasticceria da forno.
- Elementi di merceologia di settore: le materie prime (farine, zuccheri, latte e suoi derivati, uova, grassi, lieviti, cacao, ...).
- Tecniche di preparazione di basi, impasti e farciture.

UC 7 - Allestire il posto di lavoro - Panetteria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Allestire il posto mobile di lavoro in modo funzionale alla realizzazione delle ricette di panetteria

Abilità:

- ALLESTIRE IL POSTO MOBILE CON ATTREZZATURE E STRUMENTI Individuare e posizionare le attrezzature, le utensilerie ed il materiale occorrente per rendere veloce e precisa la lavorazione degli ingredienti. Prelevare i semilavorati e gli ingredienti di base necessari alla realizzazione delle ricette.

Conoscenze minime:

- Buone prassi per l'organizzazione del posto mobile di lavoro.
- Tecnologie di funzionamento di forni e dei relativi dispositivi di controllo e sicurezza.
- Caratteristiche e modalità d'uso di apparecchiature, strumenti ed utensili.
- Caratteristiche e modalità di funzionamento di attrezzature e dei relativi dispositivi di controllo e sicurezza.
- Terminologia tecnica di cucina/laboratorio

UC 8 - Monitorare e gestire le scorte della panetteria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Monitorare le scorte tenendo conto del piano di approvvigionamento e definire il fabbisogno di merci e materie prime.

Abilità:

- PRESIEDERE ALLE OPERAZIONI DI APPROVVIGIONAMENTO Definire le necessità di approvvigionamento delle risorse necessarie per la produzione dei prodotti da forno pianificata. Verificare la disponibilità in magazzino/dispensa delle materie prime necessarie per la realizzazione dei prodotti da forno. Compilare l'elenco (quantitativo/qualitativo) delle materie prime mancanti per la preparazione dei prodotti da forno ed applicare le procedure di acquisto in vigore.

Conoscenze minime:

- Elementi di gestione economica di un'impresa artigiana.
- Norme sull'etichettatura e marcatura dei prodotti.
- Tecniche e metodi di controllo qualità dei generi alimentari.
- 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.).

UC 9 - Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Panetteria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie per il trattamento di prodotti alimentari 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 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:

- 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.
- Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari .
- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni.
- Principi di igiene e cura della persona.
- Sistemi e metodi di gestione dell'igiene dell' ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali; monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti.

UC 10 - Lavorare in sicurezza – Panetteria

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 in

UC 11 - Valutare la qualità del processo produttivo di panificazione

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del processo produttivo e del prodotto offerto 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 PROCESSO PRODUTTIVO E DEL PRODOTTO OFFERTO Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa vigente in materia di produzione/offerta prodotti di panetteria. 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.
- Principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.
- Aspetti di gestione della qualità di un processo di produzione artigianale e del prodotto offerto. Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.

UC 12 - UC.OPZIONALE “Realizzare attività di vendita – produzioni alimentari”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare trattative commerciali volte a massimizzare le vendite, soddisfare i desideri e le aspettative del cliente ed ottenerne la fidelizzazione.

Abilità:

- Accogliere il cliente ed ascoltarne le richieste,proporre soluzioni d'acquisto e supportarlo nella scelta:
  Ascoltare ed interpretare le richieste del cliente al fine di individuare il prodotto più indicato a rispondere alle sue esigenze
  Presentare al cliente la propria offerta commerciale, fornendo le informazioni del caso e chiarendo eventuali dubbi e perplessità
  Consigliare, su richiesta, la soluzione più indicata alle esigenze ed aspettative espresse
- Gestire il banco dei prodotti alimentari, preparare e porzionare i prodotti per la vendita:
  Applicare le procedure previste per l'etichettatura, la marcatura, il prezzaggio ed il confezionamento dei prodotti
  Applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto per un'efficace presentazione alla clientela
  Utilizzare, pulire e manutenere gli strumenti del banco
  Controllare le scorte
- Gestire resi e reclami:
  Ascoltare con attenzione le rimostranze del cliente in merito a quanto acquistato e verificarne in sua presenza la veridicità nonché la sussistenza delle condizioni necessarie per effettuare il cambio, in caso positivo procedere secondo le modalità del caso
  Avviare la procedura scelta in modo tempestivo e puntuale quindi registrare quanto realizzato secondo la modalità in uso

Conoscenze minime:

- Tecniche, procedure e strumentazione per il confezionamento
- Tecniche di vendita assistita ed attiva
- Fasi del processo di vendita e ciclo di vita del cliente
- Operazioni di cassa
- Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display
- Caratteristiche e funzionamento delle strumentazioni per la pesatura
- Procedure di cambio merce

Addetto qualificato pasticciere

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato pasticciere

- ***Definizione:***
  L’addetto qualificato pasticciere provvede alla produzione (preparazione, lavorazione, cottura e decorazione) dei vari tipi di dolci appartenenti alla pasticceria, utilizzando materie prime fresche e prodotti dolciari semi-lavorati. A seconda della ricetta, l’addetto qualificato pasticciere applica il procedimento di lavorazione con l’eventuale cottura oppure con la refrigerazione del composto. In seguito, può eseguire la decorazione del dolce, secondo la creatività individuale o in base ad eventuali personalizzazioni richieste dal cliente. Parte delle attività svolte consistono nella sperimentazione e nella ricerca di nuove ricette. Nel caso di piccole realtà produttive, il pasticciere si occupa anche della vendita dei prodotti.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Produzioni alimentari - Lavorazione e produzione di farine, pasta e prodotti da forno

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

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.02.02.05 - Produzione artigianale di prodotti di pasticceria

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Realizzazione degli impasti di base (es.: pan di spagna, paste frolle, impasti lievitati, ecc.)
    - Gestione del processo di formatura manuale del prodotto da forno
    - Gestione del processo di lievitazione del prodotto da forno
    - Controllo qualitativo organolettico delle materie prime per l'avvio della produzione di prodotti di pasticceria artigianale
    - Gestione della cottura dei prodotti da forno
    - Realizzazione di basi (es.: creme a base d'uovo, di amidi, coagulate a fuoco indiretto, schiume e emulsioni, ecc.)
    - Realizzazione di basi per inserimenti e complementi di farcitura (es.: composte di frutta, gelèe di frutta, salse, elementi croccanti, ecc.)
    - Realizzazione e lavorazione del cioccolato
    - Composizione dei diversi prodotti di pasticceria (biscotteria/mignon/torte, cake e crostate/mousse e bavaresi)
    - Realizzazione della farcitura e delle decorazioni
    - Recupero residui di pasta sfoglia o di pan di spagna per ulteriori lavorazioni

- ***Codice ISTAT CP 2011:***

- 6.5.1.3.1 - Pasticcieri e cioccolatai

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - C.10.71.10 - Produzione di prodotti di panetteria freschi
  - C.10.71.20 - Produzione di pasticceria fresca
  - C.10.72.00 - Produzione di fette biscottate, biscotti; prodotti di pasticceria conservati
  - C.10.73.00 - Produzione di paste alimentari, di cuscus e di prodotti farinacei simili
  - C.10.85.05 - Produzione di piatti pronti a base di pasta
  - C.10.85.09 - Produzione di pasti e piatti pronti di altri prodotti alimentari
  - C.10.89.09 - Produzione di altri prodotti alimentari nca

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'addetto qualificato pasticciere può operare come dipendente, oppure può svolgere un'attività autonoma. Egli opera all'interno di un'impresa di ristorazione o in un proprio laboratorio.
  Conosce e sa applicare le normative igienico-sanitarie, quelle relative alla sicurezza degli alimenti ed è in grado di effettuare la manutenzione ordinaria degli strumenti ed utensili. Se lavora anche al banco di vendita possiede capacità relazionali e predisposizione al contatto con i clienti. Infine, deve avere la flessibilità e la disponibilità a lavorare su turni, anche di notte e nei giorni festivi. Se è proprietario di una pasticceria gli sono indispensabili capacità di gestione amministrativa ed organizzativa.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia, il mercato del lavoro richiede di solito il possesso di una qualifica, ottenuta attraverso frequenza di un corso di istruzione e formazione professionale di durata biennale/triennale, oppure derivante da un percorso di apprendistato o da esperienza professionale nel settore. Richiede l'attestazione di positiva frequenza al corso di formazione per personale che opera nelle imprese alimentari ai sensi della DGR. 4 febbraio 2008, n.93 così come integrata dalla DGR 22 dicembre 2008, n. 1849.
  Il percorso di carriera del Pasticciere dipende dal grado di esperienza maturata: un professionista affermato può diventare Chef Pasticciere e coordinare quindi un'intera squadra di collaboratori e apprendisti oppure aprire un proprio laboratorio. Il Pasticciere può operare come dipendente, oppure può svolgere un'attività autonoma. Coloro che intendano avviare un'attività autonoma sono tenuti ad assolvere i requisiti richiesti per legge finalizzati all'apertura di un esercizio di somministrazione alimenti e bevande.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di addetto qualificato pasticciere
	UC 3 - Definire l'offerta di pasticceria
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Preparare e conservare semilavorati - pasticceria
	UC 5 - Realizzare prodotti di pasticceria
	UC 6 - Realizzare farciture e decorazioni – dolci e dessert
	UC 12 - UC.OPZIONALE “Realizzare attività di vendita – produzioni alimentari”
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Allestire il posto di lavoro – Pasticceria
	UC 8 - Monitorare le scorte della pasticceria
	UC 9 - Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Pasticceria
	UC 10 - Lavorare in sicurezza - Pasticceria
	UC 11 - Valutare la qualità del processo produttivo di pasticceria e del prodotto offerto

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 pasticciere

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e quelli legati al settore di riferimento propri della professione di addetto qualificato pasticciere

Abilità:

- Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato pasticciere. 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.
- Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore e della prestazione professionale di addetto qualificato pasticciere Conoscere e comprendere le tipologie e le caratteristiche del settore della pasticceria. Conoscere e comprendere i possibili percorsi di sviluppo professionale accessibili al pasticciere. Conoscere e comprendere la normativa regionale e nazionale per l'esercizio dell'attività di pasticciere in forma di impresa.

Conoscenze minime:

- Principi e norme regionali e nazionali per l'esercizio dell'attività di pasticciere in forma di impresa.
- Tipologie e caratteristiche del settore della pasticceria artigianale.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.

UC 3 - Definire l'offerta di pasticceria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del mercato della produzione dolciaria al fine di definire l'offerta di pasticceria

Abilità:

- Pianificare l'offerta Elaborare l'offerta di pasticceria sulla scorta delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e delle conoscenze del mercato di riferimento Elaborare un ricettario Definire le necessità di approvvigionamento delle risorse necessarie per la realizzazione dei prodotti definiti nell'offerta
- Analizzare il settore della produzione dolciaria artigianale Individuare le diverse tipologie e formule di produzione dolciaria in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerta, ricettari, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile. Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore della pasticceria.

Conoscenze minime:

- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore della pasticceria.
- Elementi di pianificazione e gestione di un'impresa artigiana.
- Elementi di marketing.
- Elementi di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta.

UC 4 - Preparare e conservare semilavorati - pasticceria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Preparare e conservare i semilavorati di pasticceria in modo che siano adatti ad essere utilizzati nella preparazione dei prodotti finiti ed alla loro successiva commercializzazione

Abilità:

- Realizzare semilavorati della pasticceria con le tecniche adeguate di preparazione e di conservazione Scegliere qualità, dosaggi e grammature degli ingredienti in funzione del tipo di base da preparare Realizzare basi (es.: creme a base d'uovo, di amidi, coagulate a fuoco indiretto, schiume e emulsioni, ...) Realizzare impasti di base (es.: pan di spagna, paste frolle, impasti lievitati, ...) Applicare tecniche di impasto per prodotti da forno Realizzare basi per inserimenti e complementi di farcitura (es.: composte di frutta, gelée di frutta, salse, elementi croccanti, ...).
- Conservare materie prime e semilavorati in vista del loro successivo impiego per la preparazione di prodotti finiti. Applicare sistemi e metodi di conservazione di ingredienti e semilavorati.

Conoscenze minime:

- Metodi di controllo, rischi ed errori frequenti.
- Fasi del processo di conservazione.
- Caratteristiche e tipologie di metodi di conservazione (tecniche e strumenti).
- Tecniche di preparazione di basi, impasti e farciture.
- Ricettario di base.
- Elementi di chimica (implicazioni chimico-fisiche nella formazione degli impasti; parametri tecnologici; maturazione dell'impasto).
- Elementi di merceologia di settore: le materie prime (farine, zuccheri, latte e suoi derivati, uova, grassi, lieviti, cacao, ...).
- Scienza dell'alimentazione: elementi di dietetica e nutrizione (le caratteristiche dei principali nutrienti: glucidi, lipidi, proteine, vitamine minerali; le caratteristiche nutrizionali dei principali alimenti; il fabbisogno energetico dei gruppi di popo

UC 5 - Realizzare prodotti di pasticceria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare prodotti dolci identificando gli ingredienti ed i semilavorati da utilizzare ed applicando adeguate tecniche di preparazione e cottura

Abilità:

- Preparare prodotti di pasticceria applicando le tecniche di cottura del caso ed utilizzando appositi attrezzature ed utensili.
  · Realizzare dolci da forno e freschi da pasticceria o da ristorazione applicando le giuste tecniche e i relativi ingredienti.
  · Utilizzare correttamente utensili, macchinari (planetaria, forno, abbattitore, cutter,...) e recipienti per la realizzazione dei dolci.
  · Effettuare la formatura dell'impasto in base ai diversi tipi di prodotti da forno
  · Realizzare e lavorare cioccolato
  · Applicare le procedure relative alle tecniche di esecuzione di dolci a pasta lievitata, secchi, freschi, al cucchiaio, torte secondo il risultato desiderato.
  · Eseguire correttamente le operazioni di cottura e di controllo finale.
  · Apportare variazioni alla preparazione di dolci.
- Scegliere gli ingredienti (materie prime e semilavorati) in qualità e quantità adatta alla preparazione di prodotti di pasticceria.
  · Identificare, mediante l'ausilio di schede tecniche, gli ingredienti (materie prime e semilavorati) più indicati per realizzare i prodotti di pasticceria.
  · Selezionare le materie prime ed i semilavorati valutandone la qualità.
  · Prelevare le materie prime ed i semilavorati in un quantitativo sufficiente alla realizzazione dei prodotti di pasticceria in programma.

Conoscenze minime:

- Indicatori di qualità dei prodotti finiti e delle fasi di lavorazione
- Procedure e tecniche di formatura
- Agenti e processo di lievitazione (metodologie e tecnologie per la lievitazione e la cottura dei semilavorati).
- Ricettario di base: dolci e paste secche, lievitate e non; dessert e dolci al cucchiaio; cioccolato
- Procedura, tecniche e strumenti di amalgama ed impasto degli ingredienti (a caldo e a freddo).
- Tecniche di cottura, controllo del loro avanzamento, del raffreddamento e del processo nel suo complesso.
- Tempi, temperature e modalità di cottura
- Procedure e tecniche di cottura per la preparazione di dolci secchi, lievitati, freschi, dessert, dolci al cucchiaio e torte
- Ricette adeguate alle principali intolleranze alimentari
- Torte tradizionali nazionali ed internazionali; dolci della tradizione locale
- Realizzazione e lavorazione del cioccolato

UC 6 - Realizzare farciture e decorazioni – dolci e dessert

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Effettuare la farcitura, la guarnizione e la presentazione di prodotti da pasticceria utilizzando appropriati ingredienti e semilavorati ed applicando le tecniche di preparazione del caso

Abilità:

- Applicare tecniche specifiche di farcitura, decorazione e guarnizione dei prodotti dolciari
  · Progettare l'aspetto estetico e la struttura di un prodotto di pasticceria definendo la resa estetica del prodotto.
  · Eseguire la guarnizione del prodotto scegliendo le materie prime ed i rivestimenti adatti.
  · Utilizzare tecniche di modellazione, colorazione e guarnizione.
  · Effettuare la farcitura delle diverse forme di impasto.
  · Controllare e correggere il risultato estetico apportando ritocchi.

Conoscenze minime:

- Principali ingredienti e semilavorati (pasta di zucchero, topping, fondente, fiori e frutti).
- Tecniche farcitura e decorazione dei prodotti di pasticceria.
- Attrezzature e tecniche di modellazione, colorazione e guarnizione
- Principali conservanti

UC 7 - Allestire il posto di lavoro – Pasticceria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Allestire il posto mobile di lavoro in modo funzionale alla realizzazione delle ricette

Abilità:

- Allestire il posto mobile con attrezzature e strumenti:
  - Individuare e posizionare le attrezzature, le utensilerie ed il materiale occorrente per rendere veloce e precisa la lavorazione degli ingredienti.
  - Prelevare i semilavorati e gli ingredienti di base necessari alla realizzazione delle ricette.

Conoscenze minime:

- Tecnologie di funzionamento dei forni e dei relativi dispositivi di controllo e sicurezza.
- Caratteristiche e modalità di funzionamento di attrezzature e dei relativi dispositivi di controllo e sicurezza.
- Buone prassi per l'organizzazione del posto mobile di lavoro.
- Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili.
- Terminologia tecnica di cucina/laboratorio.

UC 8 - Monitorare le scorte della pasticceria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Monitorare le scorte tenendo conto del piano di approvvigionamento e definire il fabbisogno di merci e materie prime

Abilità:

- Presiedere alle operazioni di approvvigionamento:
  - Definire le necessità di approvvigionamento delle risorse necessarie per la produzione dei prodotti della pasticceria in programma.
  - Verificare la disponibilità in magazzino/dispensa delle materie prime necessarie per la realizzazione dei prodotti.
  - Compilare l’elenco (quantitativo/qualitativo) delle materie prime mancanti per la preparazione dei prodotti ed applicare le procedure di acquisto in vigore.

Conoscenze minime:

- 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.).
- Norme sull'etichettatura e marcatura dei prodotti.
- Elementi di gestione economica di un’impresa artigiana.
- Procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine; moduli ordinazione; etc.).
- Tecniche e metodi di controllo qualità dei generi alimentari.

UC 9 - Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Pasticceria

Inquadramento EQF: 3

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

Abilità:

- 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.
- 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.
- Lavare e riporre le attrezzature ed i contenitori utilizzati:
  - Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
  - Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.

Conoscenze minime:

- Regolamenti CE n.852 e 853/2004.
- 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 base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni.
- Principi di igiene e cura della persona.
- 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.
- Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari.

UC 10 - Lavorare in sicurezza - Pasticceria

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 11 - Valutare la qualità del processo produttivo di pasticceria e del prodotto offerto

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del processo produttivo e del prodotto offerto 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 de cliente.

Abilità:

- Valutare la qualità del processo produttivo e del prodotto offerto:
  - Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa vigente in materia di produzione/offerta prodotti di pasticceria.
  - 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:

- Principi e tecniche di valutazione dell’efficacia e dell’efficienza economica.
- Modalità operative di valutazione della qualità.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Aspetti di gestione della qualità di un processo di produzione artigianale e del prodotto offerto.

UC 12 - UC.OPZIONALE "Realizzare attività di vendita – produzioni alimentari"

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare trattative commerciali volte a massimizzare le vendite, soddisfare i desideri e le aspettative del cliente ed ottenerne la fidelizzazione.

Abilità:

- Accogliere il cliente ed ascoltarne le richieste, proporre soluzioni d'acquisto e supportarlo nella scelta.
  Ascoltare ed interpretare le richieste del cliente al fine di individuare il prodotto più indicato a rispondere alle sue esigenze
  Presentare al cliente la propria offerta commerciale, fornendo le informazioni del caso e chiarendo eventuali dubbi e perplessità
  Consigliare, su richiesta, la soluzione più indicata alle esigenze ed aspettative espresse
- Gestire resi e reclami:
  Ascoltare con attenzione le rimostranze del cliente in merito a quanto acquistato e verificarne in sua presenza la veridicità nonché la sussistenza delle condizioni necessarie per effettuare il cambio, in caso positivo procedere secondo le modalità del caso
  Avviare la procedura scelta in modo tempestivo e puntuale quindi registrare quanto realizzato secondo la modalità in uso
- Gestire il banco dei prodotti alimentari, preparare e porzionare i prodotti per la vendita:
  Applicare le procedure previste per l'etichettatura, la marcatura, il prezzaggio ed il confezionamento dei prodotti
  Applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto per un'efficace presentazione alla clientela.
  Utilizzare, pulire e manutenere gli strumenti del banco
  Controllare le scorte

Conoscenze minime:

- Caratteristiche e funzionamento delle strumentazioni per la pesatura
- Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display.
- Procedure di cambio merce
- Fasi del processo di vendita e ciclo di vita del cliente
- Tecniche di vendita assistita ed attiva
- Tecniche, procedure e strumentazione per il confezionamento
- Operazioni di cassa

Addetto qualificato pizzaiolo

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato pizzaiolo

- ***Definizione:***
  Il pizzaiolo opera nel settore della ristorazione, occupandosi dell'intero processo di preparazione della pizza dalla fase iniziale di preparazione dell'impasto e formazione dei panetti, al confezionamento del disco di pasta lievitata ed alla sua guarnizione, sino alla cottura e distribuzione al cliente. Il pizzaiolo si occupa inoltre del mantenimento delle condizioni ottimali di igiene e pulizia della sua area di lavoro, della conservazione degli alimenti e - su richiesta - delle operazione di approvvigionamento.

- ***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.23.01.04 - Preparazione della pizza

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Preparazione degli impasti per la pizza
    - Conservazione adeguata dei pani di pasta in fase di lievitazione
    - Preparazione preliminare dei condimenti/farciture per la pizza
    - Manipolazione del disco di pasta per il conferimento delle dimensioni opportune (in larghezza e spessore)
    - Condimento/farcitura della pizza prima della cottura o a crudo
    - Cottura della pizza sulla base del forno a disposizione (elettrico/a legna)

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti

- ***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:***
  Il pizzaiolo opera all’interno di pizzerie (con o senza somministrazione) e ristoranti. Può essere dipendente o gestire in proprio l’esercizio in cui presta l’attività. Nelle località turistiche il pizzaiolo, se dipendente, può essere impiegato 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 prevedono generalmente un impegno serale che può prolungarsi fino ad ora tarda o riguardare l'intera giornata, soprattutto in caso di gestione diretta di un ristorante.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia, il mercato del lavoro richiede il possesso di forti competenze e conoscenze acquisibili, con un percorso che dovrebbe comprendere sia una componente di carattere teorico (corsi di formazione) sia una significativa esperienza sul campo in affiancamento ad un pizzaiolo esperto.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di pizzaiolo
	UC 3 - Operare nel settore della ristorazione
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Preparare la pizza
Gestire i fattori produttivi	UC 5 - Monitorare le scorte della pizzeria
	UC 6 - Organizzare il posto di lavoro - Pizzeria
	UC 7 - Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Ristorazione
	UC 8 - Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione
	UC 9 - 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 pizzaiolo

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di pizzaiolo.

Abilità:

- DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI PIZZAIOLO 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 PIZZAIOLO Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore della ristorazione (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio. Conoscere e comprendere i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti tra se ed il personale di sala e cucina.

Conoscenze minime:

- Principi e norme regionali e nazionali per l'esercizio dell'attività ristorativa in forma di impresa (ex-REC).
- Il marchio di qualità per la pizza: stato dell'arte del dibattito.
- Il personale di sala e cucina: ruoli, attività e responsabilità.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.

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 - Preparare la pizza

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Preparare la pizza identificando gli ingredienti da utilizzare ed applicando le tecniche di preparazione e di cottura più indicate.

Abilità:

- PREPARARE L'IMPASTO IN MODO CHE SIA ADATTO AD ESSERE UTILIZZATO NELLA PREPARAZIONE DEI PIATTI Quantificare la dose di impasto da preparare, tenendo conto del numero di clienti previsto e dei tempi di lievitazione da rispettare. Scegliere le materie prime in qualità e quantità adeguata alla preparazione dell'impasto. Amalgamare gli ingredienti applicando le modalità di lavorazione del caso (manuale o con impastatrice), fino a quando l'impasto non raggiunge la giusta consistenza (non appiccicoso al tatto, morbido ed elastico). Stagliare l'impasto in modo ottenere porzioni di pasta adeguate per forma e dimensione. Proteggere adeguatamente i singoli pani di pasta in fase di lievitazione e fino al loro utilizzo per evitare che secchino.
- PREPARARE GLI INGREDIENTI PER IL CONDIMENTO E LA FARCITURA DELLA PIZZA IN MODO CHE SIANO ADATTI AD ESSERE UTILIZZATA PER IL LORO SUCCESSIVO UTILIZZO Scegliere gli ingredienti in qualità e quantità adatta alla realizzazione delle pizze in menù. Sottoporre gli ingredienti scelti al trattamento più indicato a renderli pronti ad essere utilizzati. Conservare i semilavorati in vista del loro successivo impiego applicando opportuni sistemi e metodi di conservazione.
- PREPARARE LA PIZZA IN MODO CHE RISULTI ADEGUATAMENTE CONDITA E OPPORTUNAMENTE COTTA Manipolare il disco di pasta fino a conferirgli le dimensioni opportune (in larghezza e spessore). Disporre il condimento/farcitura in maniera uniforme e seguendo l'ordine adeguato (prima della cottura o a crudo). Cuocere la pizza seguendo la tecnica di infornata adeguata al forno a disposizione (elettrico/a legna).

Conoscenze minime:

- Metodi di controllo, rischi ed errori frequenti.
- Ricettario di base relativo alle pizze tradizionali.
- Caratteristiche e tipologie di metodi di conservazione (tecniche e strumenti).
- Fasi del processo di conservazione.
- Indicatori della bontà e qualità dei degli ingredienti utilizzati per la preparazione della pizza.
- Elementi di chimica (implicazioni chimico-fisiche nella formazione degli impasti; parametri tecnologici; maturazione dell'impasto).
- Tecniche di manipolazione e trattamento degli ingredienti utilizzati per la preparazione delle pizze tradizionali (formaggi, salumi, verdure, conserve sott'olio)
- Procedura, tecniche e strumenti di amalgama ed impasto degli ingredienti.
- Elementi di merceologia di settore: farine, lieviti, pomodoro, mozzarella, olio. Ingredienti base per la preparazione della pizza: caratteristiche organolettiche e loro apporto calorico; modalità di conservazione e possibili alterazioni.
- Elementi di scienza dell'alimentazione: le caratteristiche dei principali nutrienti: glucidi, lipidi, proteine, vitamine minerali; le caratteristiche nutrizionali dei principali alimenti; il fabbisogno energetico dei gruppi di popolazione; i meccanismi di

UC 5 - Monitorare le scorte della pizzeria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Monitorare le scorte tenendo conto del piano di approvvigionamento e definire il fabbisogno di merci per la ristorazione.

Abilità:

- PRESIEDERE ALLE OPERAZIONI DI APPROVVIGIONAMENTO Definire le necessità di approvvigionamento delle risorse necessarie per la realizzazione delle pizze presenti nel menù. Verificare la disponibilità in magazzino/dispensa delle materie prime necessarie per la realizzazione delle pizze in menù. Compilare l'elenco (quantitativo/qualitativo) delle materie prime mancanti per la preparazione delle pizze in menù ed applicare le procedure di acquisto in vigore.

Conoscenze minime:

- Tecniche e metodi di controllo qualità dei generi alimentari.
- 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.).
- Norme sull'etichettatura e marcatura dei prodotti.
- Procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine; moduli ordinazione; etc.).
- Elementi di gestione economica di un'impresa di ristorazione tipo pizzeria.

UC 6 - Organizzare il posto di lavoro - Pizzeria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Organizzare il posto mobile di lavoro in modo funzionale alla realizzazione delle pizze e portare a temperatura il forno.

Abilità:

- ALLESTIRE IL POSTO MOBILE CON ATTREZZATURE E STRUMENTI Posizionare gli ingredienti per l'impasto (ovvero i panetti) ed i condimenti, sul banco di pizzeria in modo tale da agevolare la preparazione della pizza. Posizionare le pale ed i piatti/cartoni in modo tale agevolare l'infornatura ed il successivo impiattamento della pizza.
- PREDISPORRE IL FORNO A LEGNA IN MODO CHE PER L'ORARIO DI APERTURA ABBIA RAGGIUNTO LA TEMPERATURA OPPORTUNA Formare una quantità di brace adeguata a portare il forno a temperatura. Mantenere la temperatura del forno ottimale aggiungendo all'occorrenza legna ed eliminando la cenere in eccesso. Prestare attenzione che, alla fine della serata, il forno risulti pulito e le braci spente in modo che sia pronto alla riaccensione il giorno successivo.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche e potere calorico delle diverse tipologie di legno.
- Strumenti ed attrezzature per l'utilizzo e la pulizia del forno a legna.
- Caratteristiche e modalità di funzionamento di attrezzature da cucina (in particolare impastatrici e forni elettrici) e dei relativi dispositivi di controllo e sicurezza.
- Tecnologie di funzionamento di forni elettrici ed a legna, fornelli, griglie e relativi dispositivi di controllo e sicurezza.
- Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili da cucina.
- Buone prassi per l'organizzazione del posto mobile di lavoro.

UC 7 - 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 le 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 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:

- 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 8 - 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 9 - 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.
- Princìpi 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.

Addetto qualificato saldatore – saldatura a fiamma

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato saldatore – saldatura a fiamma

- ***Definizione:***
  L'Addetto qualificato saldatore opera nel settore metalmeccanico, esegue correttamente le operazioni di saldatura utilizzando macchine saldatrici o utensili. L'addetto si occupa della preparazione della sagoma e del taglio dei pezzi da saldare rispettando i dati tecnici e i disegni forniti dal reparto progettazione. Successivamente, effettua il processo di saldatura vero e proprio che può essere tradizionale o automatico, in base ai materiali da utilizzare e all'uso a cui i prodotti sono destinati. Segue la rifinitura dei pezzi ovvero l'eliminazione di sbavature avvenute durante la lavorazione. Al termine esegue la manutenzione e la pulizia degli utensili, dei macchinari e degli impianti, registrando sui moduli predisposti dall'azienda i dati tecnici relativi al processo lavorativo.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica - Lavorazioni Meccaniche e Produzione Macchine

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.10.02.06 - Giunzione rigida (saldatura, rivettatura e incollaggio) delle componenti meccaniche

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Predisposizione della macchina e della strumentazione per la giunzione (regolazione parametri)
    - Posizionamento e puntatura delle componenti meccaniche secondo specifiche tecniche
    - Effettuazione delle lavorazioni preparatorie sui pezzi meccanici da unire (es. cianfrinatura)
    - Verifica della funzionalità delle attrezzature e degli strumenti
    - Saldatura manuale delle giunzioni delle componenti meccaniche
    - Individuazione di soluzioni migliorative del ciclo produttivo e del processo di giunzione delle componenti meccaniche
    - Redazione di report, fogli di produzione e di collaudo delle componenti meccaniche
    - Esecuzione del controllo qualitativo delle giunzioni rigide
    - Predisposizione delle richieste di forniture
    - Incollaggio delle giunzioni delle componenti meccaniche
    - Rivettatura delle giunzioni delle componenti meccaniche
    - Conduzione di impianti automatizzati per la giunzione rigida di componenti meccanici

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 6.2.1.2.0 - Saldatori e tagliatori a fiamma

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - C.25.29.00 - Fabbricazione di cisterne, serbatoi e contenitori in metallo per impieghi di stoccaggio o di produzione
  - C.25.62.00 - Lavori di meccanica generale
  - C.25.71.00 - Fabbricazione di articoli di coltelleria, posateria ed armi bianche
  - C.25.73.20 - Fabbricazione di stampi, portastampi, sagome, forme per macchine
  - C.25.91.00 - Fabbricazione di bidoni in acciaio e contenitori analoghi per il trasporto e l'imballaggio
  - C.25.92.00 - Fabbricazione di imballaggi leggeri in metallo
  - C.25.93.20 - Fabbricazione di molle
  - C.25.94.00 - Fabbricazione di articoli di bulloneria
  - C.25.99.11 - Fabbricazione di caraffe e bottiglie isolate in metallo
  - C.25.99.19 - Fabbricazione di stoviglie, pentolame, vasellame, attrezzi da cucina e altri accessori casalinghi non elettrici, articoli metallici per l'arredamento di stanze da bagno
  - C.25.99.30 - Fabbricazione di oggetti in ferro, in rame ed altri metalli
  - C.25.99.99 - Fabbricazione di altri articoli metallici e minuteria metallica nca
  - C.28.11.12 - Fabbricazione di pistoni, fasce elastiche, carburatori e parti simili di motori a combustione interna
  - C.28.15.20 - Fabbricazione di cuscinetti a sfere
  - C.32.50.50 - Fabbricazione di armature per occhiali di qualsiasi tipo; montatura in serie di occhiali comuni
  - C.32.99.13 - Fabbricazione di articoli in metallo per la sicurezza personale

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'addetto qualificato saldatore opera generalmente all’interno di un gruppo di lavoro su linee di produzione o su singole postazioni all’interno di piccole, medie e grandi imprese meccaniche nell'area della produzione. L'addetto qualificato saldatore opera in forma dipendente e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Gli orari di lavoro possono prevedere un impegno diurno o articolato su turni che possono coprire l’intera giornata.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione,tuttavia, il mercato del lavoro richiede di solito il possesso di una qualifica, ottenuta attraverso frequenza di un corso di istruzione e formazione professionale, oppure derivante da un percorso di apprendistato o da esperienza professionale nel settore.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di addetto qualificato saldatore
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Leggere un disegno tecnico ed eseguire misure
	UC 4 - Approntare materiali, strumentazione e macchinari per la saldatura
	UC 5 - Eseguire la saldatura a fiamma
Gestire i fattori produttivi	UC 6 - Gestire la documentazione di riferimento – lavorazioni meccaniche
	UC 7 - Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – edilizia e meccanica
	UC 8 - Manutenere e curare la postazione di lavoro – lavorazioni meccaniche
	UC 9 - Lavorare in sicurezza in officina meccanica
	UC 10 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

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 saldatore

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri della prestazione professionale addetto qualificato saldatore.

Abilità:

- Analizzare il settore delle lavorazioni meccaniche, le sue relazioni con altri settori ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano Conoscere e comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore di riferimento e le sue relazioni con altri settori in una logica di filiera. Conoscere e comprendere i principali processi produttivi che caratterizzano il settore in esame, nonché gli ambiti di intervento e le attività di riferimento delle diverse professionalità ivi operanti. Saper situare la propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo in oggetto. Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore di riferimento.
- Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato saldatore 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.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche e peculiarità del settore delle lavorazioni meccaniche (processi produttivi, prodotti, tecnologia, materiali e proprietà) e sue principali tendenze evolutive.
- Le figure professionali del settore delle lavorazioni meccaniche.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.

UC 3 - Leggere un disegno tecnico ed eseguire misure

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Determinare la conformità del pezzo (grezzo o lavorato) a quanto indicato dal disegno e dalle specifiche di produzione.

Abilità:

- Essere in grado di leggere ed interpretare un disegno tecnico nella sua complessità e nei suoi particolari. riconoscere il significato di rappresentazioni grafiche bi e tri-dimensionali redatte secondo i principi standard del disegno tecnico; leggere ed interpretare il disegno tecnico; reperire le necessarie indicazioni per realizzare le parti da eseguire
- Utilizzare correttamente strumenti di misura idonei per il controllo di conformità dei pezzi Scegliere lo strumento di misura appropriato in riferimento all'oggetto da misurare ed allo scopo della misurazione. Realizzare le misurazioni secondo le modalità operative opportune, con un livello di rigore e precisione adeguato al caso. Valutare, sulla scorta delle misurazioni effettuate e tenendo conto delle tolleranze indicate, la conformità del pezzo grezzo/lavorato, segnalando eventuali irregolarità ed anomalie secondo le modalità del caso.

Conoscenze minime:

- Saldature e relative rappresentazioni.
- Caratteristiche e modalità di impiego dei principali strumenti di misura.
- Sistemi di misura.
- Sistema ISO di tolleranza e di accoppiamento.
- Tolleranze dimensionali, tolleranza geometrica e le modalità di indicazione sui disegni.
- Convenzioni grafiche relative ai diversi campi applicativi.
- Fondamenti del disegno tecnico e geometrico.

UC 4 - Approntare materiali, strumentazione e macchinari per la saldatura

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Predisporre, regolare ed eseguire la saldatura e il taglio a fiamma secondo le specifiche tecniche definite.

Abilità:

- Realizzare operazioni preliminari al processo di saldatura Individuare il procedimento migliore da utilizzare per realizzare giunzioni. Analizzare i componenti essenziali dei vari impianti di saldatura e delle attrezzature di base per il processo di saldatura e scegliere correttamente i materiali di consumo più idonei. Eseguire le opportune operazioni di taglio dei materiali. Preparare accoppiamenti per la saldatura. Predisporre opportunamente le superfici da saldare. Eseguire gli opportuni trattamenti termici e superficiali. Fissare adeguatamente i pezzi da saldare.

Conoscenze minime:

- Modalità d'utilizzo e parametri di riferimento della dotazione strumentale e tecnologica per il controllo in itinere dello stato di funzionamento della macchina utensile.
- Modalità di fissaggio dei pezzi da saldare.
- Modalità e tecniche di taglio dei materiali.
- Trattamenti termici: scopi e caratteristiche.
- Classificazione UNI dei materiali.
- Proprietà dei materiali acciai, ferro, alluminio, etc.
- Stati della materia.

UC 5 - Eseguire la saldatura a fiamma

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Predisporre, regolare ed eseguire la saldatura e il taglio a fiamma secondo le specifiche tecniche definite.

Abilità:

- Eseguire correttamente una saldatura a fiamma secondo le specifiche tecniche richieste Verificare la correttezza delle operazioni preliminari per la realizzazione di saldature (predisposizione e preparazione dei pezzi da saldare). Regolare il cannello e la quantità di ossigeno per ottenere il tipo di fiamma desiderata secondo la saldatura da realizzare. Programmare la successione delle operazioni per eseguire a regola d'arte le operazioni (fasi) di saldatura e taglio a fiamma. Rifinire i pezzi eliminando le sbavature avvenute durante la lavorazione.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche delle apparecchiature per la saldatura a fiamma.
- Caratteristiche chimico fisiche dei gas utilizzati nei processi di saldatura.
- Tecnologia e procedure della saldatura a fiamma.

UC 6 - Gestire la documentazione di riferimento – lavorazioni meccaniche

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Compilare la documentazione di riferimento richiesta in relazione al processo di lavorazione meccanica.

Abilità:

- Gestire in modo corretto la documentazione durante il processo di lavorazione Esplicitare sulla distinta di lavorazione tutte le informazioni necessarie a descrivere l'iter di lavorazione del pezzo. Registrare sul “diario di bordo” della macchina utensile tutte le informazioni utili a definire la storia della macchina utensile. Registrare sulle “schede controllo conformità” le misure rilevate a fine lavorazione in modo tale da evidenziare il rispetto o meno delle tolleranze indicate nei disegni.

Conoscenze minime:

- Modalità di compilazione della modulistica di riferimento (distinta di lavorazione, schede controllo conformità, “diario di bordo”, ...)

UC 7 - Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – edilizia e meccanica

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Coordinarsi con altre risorse professionali interne ed esterne, coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione dell'attività in oggetto.

Abilità:

- Coordinarsi con le altre risorse professionali sul luogo di lavoro Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro. Interagire con il proprio responsabile e con le altre figure di riferimento presenti sul luogo di lavoro in modo da agevolare lo scambio di informazioni. Coordinare il proprio lavoro con quello delle altre risorse professionali presenti e favorire, in caso di controversie di vario genere, il superamento delle stesse e la prosecuzione delle attività.

Conoscenze minime:

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

UC 8 - Manutenere e curare la postazione di lavoro – lavorazioni meccaniche

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Mantenere pulita ed ordinata la propria postazione di lavoro e garantire la funzionalità delle attrezzature in uso, applicando metodi di pulizia e manutenzione adeguati.

Abilità:

- MANTENERE PULITA L'AREA DI LAVORO Applicare sistemi e metodi di pulizia opportuni. Utilizzare detergenti e detersivi adeguati. Ordinare l'area di lavoro, riponendo attrezzature negli spazi appositi. Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti pericolosi.
- MANUTENERE I MACCHINARI IN USO Mantenere i macchinari e le attrezzature in uso in buono stato, sottoponendoli ad interventi di manutenzione ordinaria (ad es., lubrificazione, serraglio viti, etc.) e supportare i manutentori nelle operazioni di manutenzione preventiva e straordinaria. Controllare il livello di usura e di idoneità residua degli utensili. Controllare lo stato di usura di particolari meccanici la cui sostituzione non comporti il blocco della produzione. Verificare, a seguito della sostituzione di particolari meccanici usurati, il ripristino delle funzioni della macchina utensile.

Conoscenze minime:

- Metodi, strumenti e prodotti per la pulizia della postazione di lavoro.
- Modalità e strumenti per la realizzazione della manutenzione ordinaria delle macchine utensili.
- Applicazioni della normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi.

UC 9 - Lavorare in sicurezza in officina meccanica

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 stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale. Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico. 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 in

UC 10 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore e la conformità alle procedure di qualità interne all'azienda.

Abilità:

- Valutare la qualità dei manufatti prodotti Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda. Controllare il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore. Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento

Conoscenze minime:

- Modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto.
- Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo.

Addetto qualificato saldatore – saldatura elettrica

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato saldatore – saldatura elettrica

- ***Definizione:***
  L'Addetto qualificato saldatore opera nel settore metalmeccanico, esegue correttamente le operazioni di saldatura utilizzando macchine saldatrici o utensili. L'addetto si occupa della preparazione della sagoma e del taglio dei pezzi da saldare rispettando i dati tecnici e i disegni forniti dal reparto progettazione. Successivamente, effettua il processo di saldatura vero e proprio che può essere tradizionale o automatico, in base ai materiali da utilizzare e all'uso a cui i prodotti sono destinati. Segue la rifinitura dei pezzi ovvero l'eliminazione di sbavature avvenute durante la lavorazione. Al termine esegue la manutenzione e la pulizia degli utensili, dei macchinari e degli impianti, registrando sui moduli predisposti dall'azienda i dati tecnici relativi al processo lavorativo.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica - Lavorazioni Meccaniche e Produzione Macchine

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.10.02.06 - Giunzione rigida (saldatura, rivettatura e incollaggio) delle componenti meccaniche

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Predisposizione della macchina e della strumentazione per la giunzione (regolazione parametri)
    - Posizionamento e puntatura delle componenti meccaniche secondo specifiche tecniche
    - Effettuazione delle lavorazioni preparatorie sui pezzi meccanici da unire (es. cianfrinatura)
    - Verifica della funzionalità delle attrezzature e degli strumenti
    - Saldatura manuale delle giunzioni delle componenti meccaniche
    - Individuazione di soluzioni migliorative del ciclo produttivo e del processo di giunzione delle componenti meccaniche
    - Redazione di report, fogli di produzione e di collaudo delle componenti meccaniche
    - Esecuzione del controllo qualitativo delle giunzioni rigide
    - Predisposizione delle richieste di forniture
    - Incollaggio delle giunzioni delle componenti meccaniche
    - Rivettatura delle giunzioni delle componenti meccaniche
    - Conduzione di impianti automatizzati per la giunzione rigida di componenti meccanici

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 6.2.1.7.0 - Saldatori elettrici e a norme ASME

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - C.25.29.00 - Fabbricazione di cisterne, serbatoi e contenitori in metallo per impieghi di stoccaggio o di produzione
  - C.25.62.00 - Lavori di meccanica generale
  - C.25.71.00 - Fabbricazione di articoli di coltelleria, posateria ed armi bianche
  - C.25.73.20 - Fabbricazione di stampi, portastampi, sagome, forme per macchine
  - C.25.91.00 - Fabbricazione di bidoni in acciaio e contenitori analoghi per il trasporto e l'imballaggio
  - C.25.92.00 - Fabbricazione di imballaggi leggeri in metallo
  - C.25.93.20 - Fabbricazione di molle
  - C.25.94.00 - Fabbricazione di articoli di bulloneria
  - C.25.99.11 - Fabbricazione di caraffe e bottiglie isolate in metallo
  - C.25.99.19 - Fabbricazione di stoviglie, pentolame, vasellame, attrezzi da cucina e altri accessori casalinghi non elettrici, articoli metallici per l'arredamento di stanze da bagno
  - C.25.99.30 - Fabbricazione di oggetti in ferro, in rame ed altri metalli
  - C.25.99.99 - Fabbricazione di altri articoli metallici e minuteria metallica nca
  - C.28.11.12 - Fabbricazione di pistoni, fasce elastiche, carburatori e parti simili di motori a combustione interna
  - C.28.15.20 - Fabbricazione di cuscinetti a sfere
  - C.32.50.50 - Fabbricazione di armature per occhiali di qualsiasi tipo; montatura in serie di occhiali comuni
  - C.32.99.13 - Fabbricazione di articoli in metallo per la sicurezza personale

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'addetto qualificato saldatore opera generalmente all’interno di un gruppo di lavoro su linee di produzione o su singole postazioni all’interno di piccole, medie e grandi imprese meccaniche nell'area della produzione. L'addetto qualificato saldatore opera in forma dipendente e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Gli orari di lavoro possono prevedere un impegno diurno o articolato su turni che possono coprire l’intera giornata.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia, il mercato del lavoro richiede di solito il possesso di una qualifica, ottenuta attraverso frequenza di un corso di istruzione e formazione professionale, oppure derivante da un percorso di apprendistato o da esperienza professionale nel settore.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di addetto qualificato saldatore
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Leggere un disegno tecnico ed eseguire misure
	UC 4 - Approntare materiali, strumentazione e macchinari per la saldatura
	UC 5 - Eseguire la saldatura a elettrodo
	UC 6 - Eseguire la saldatura TIG
	UC 7 - Eseguire la saldatura a filo (MIG-MAG)
Gestire i fattori produttivi	UC 8 - Gestire la documentazione di riferimento – lavorazioni meccaniche
	UC 9 - Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – edilizia e meccanica
	UC 10 - Manutenere e curare la postazione di lavoro – lavorazioni meccaniche
	UC 11 - Lavorare in sicurezza in officina meccanica
	UC 12 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

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 saldatore

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri della prestazione professionale addetto qualificato saldatore.

Abilità:

- Analizzare il settore delle lavorazioni meccaniche, le sue relazioni con altri settori ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano Conoscere e comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore di riferimento e le sue relazioni con altri settori in una logica di filiera. Conoscere e comprendere i principali processi produttivi che caratterizzano il settore in esame, nonché gli ambiti di intervento e le attività di riferimento delle diverse professionalità ivi operanti. Saper situare la propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo in oggetto. Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore di riferimento.
- Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato saldatore 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.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche e peculiarità del settore delle lavorazioni meccaniche (processi produttivi, prodotti, tecnologia, materiali e proprietà) e sue principali tendenze evolutive.
- Le figure professionali del settore delle lavorazioni meccaniche.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.

UC 3 - Leggere un disegno tecnico ed eseguire misure

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Determinare la conformità del pezzo (grezzo o lavorato) a quanto indicato dal disegno e dalle specifiche di produzione.

Abilità:

- Essere in grado di leggere ed interpretare un disegno tecnico nella sua complessità e nei suoi particolari. riconoscere il significato di rappresentazioni grafiche bi e tri-dimensionali redatte secondo i principi standard del disegno tecnico; leggere ed interpretare il disegno tecnico; reperire le necessarie indicazioni per realizzare le parti da eseguire
- Utilizzare correttamente strumenti di misura idonei per il controllo di conformità dei pezzi Scegliere lo strumento di misura appropriato in riferimento all'oggetto da misurare ed allo scopo della misurazione. Realizzare le misurazioni secondo le modalità operative opportune, con un livello di rigore e precisione adeguato al caso. Valutare, sulla scorta delle misurazioni effettuate e tenendo conto delle tolleranze indicate, la conformità del pezzo grezzo/lavorato, segnalando eventuali irregolarità ed anomalie secondo le modalità del caso.

Conoscenze minime:

- Saldature e relative rappresentazioni.
- Caratteristiche e modalità di impiego dei principali strumenti di misura.
- Sistemi di misura.
- Sistema ISO di tolleranza e di accoppiamento.
- Tolleranze dimensionali, tolleranza geometrica e le modalità di indicazione sui disegni.
- Convenzioni grafiche relative ai diversi campi applicativi.
- Fondamenti del disegno tecnico e geometrico.

UC 4 - Approntare materiali, strumentazione e macchinari per la saldatura

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Predisporre, regolare ed eseguire la saldatura e il taglio a fiamma secondo le specifiche tecniche definite.

Abilità:

- Realizzare operazioni preliminari al processo di saldatura Individuare il procedimento migliore da utilizzare per realizzare giunzioni. Analizzare i componenti essenziali dei vari impianti di saldatura e delle attrezzature di base per il processo di saldatura e scegliere correttamente i materiali di consumo più idonei. Eseguire le opportune operazioni di taglio dei materiali. Preparare accoppiamenti per la saldatura. Predisporre opportunamente le superfici da saldare. Eseguire gli opportuni trattamenti termici e superficiali. Fissare adeguatamente i pezzi da saldare.

Conoscenze minime:

- Modalità d'utilizzo e parametri di riferimento della dotazione strumentale e tecnologica per il controllo in itinere dello stato di funzionamento della macchina utensile.
- Modalità di fissaggio dei pezzi da saldare.
- Modalità e tecniche di taglio dei materiali.
- Trattamenti termici: scopi e caratteristiche.
- Classificazione UNI dei materiali.
- Proprietà dei materiali acciai, ferro, alluminio, etc.
- Stati della materia.

UC 5 - Eseguire la saldatura a elettrodo

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Eseguire le operazione di assemblaggio dei pezzi e di saldatura ad elettrodo secondo le specifiche tecniche fornite.

Abilità:

- Eseguire correttamente una saldatura a elettrodo secondo le specifiche tecniche richieste Verificare la correttezza delle operazioni preliminari (predisposizione e preparazione dei pezzi da saldare) Programmare la successione delle operazioni per eseguire a regola d'arte le operazioni (fasi) di saldatura ad elettrodo Scegliere gli elettrodi e i parametri in relazione ai materiali e alle applicazioni Rifinire i pezzi eliminando le sbavature avvenute durante la lavorazione

Conoscenze minime:

- Norme europee sugli elettrodi.
- Scelta degli elettrodi.
- Funzioni e tipologie di rivestimento.
- Caratteristiche dell'elettrodo rivestito.
- Tecnologia e procedure della saldatura a elettrodo.
- Elettrodi – Norme AWS.
- Caratteristiche delle apparecchiature per la saldatura a elettrodo.

UC 6 - Eseguire la saldatura TIG

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Eseguire correttamente una saldatura TIG secondo le specifiche tecniche fornite

Abilità:

- Effettuare tutte le operazioni richieste per la corretta esecuzione della saldatura TIG Verificare la correttezza delle operazioni preliminari (predisposizione e preparazione dei pezzi da saldare) Eseguire giunti d'angolo di vario spessore con e senza materiale d'apporto Eseguire giunti a sovrapposizione di spessori dissimili con e senza materiale d'apporto Eseguire giunti di testa di vario spessore in posizione piana con e senza materiale d'apporto Saldare tubi Rifinire i pezzi eliminando le sbavature avvenute durante la lavorazione

Conoscenze minime:

- Tecnologia e procedure della saldatura TIG.
- Cordoni di saldatura in posizione "piano" e "piano d'angolo" di materiali diversi con materiale d'apporto.
- Tecniche di preparazione e puntatura di pezzi.
- Arco elettrico.
- Saldatura in AC, in DC ed arco pulsato.
- Caratteristiche delle apparecchiature per la saldatura TIG

UC 7 - Eseguire la saldatura a filo (MIG-MAG)

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Effettuare operazioni di saldatura gestendo il processo MIG/MAG tradizionale e quello ad arco pulsato secondo le specifiche tecniche fornite.

Abilità:

- Effettuare tutte le operazioni richieste per la corretta esecuzione della saldatura a filo Scegliere i parametri di saldatura corretti Eseguire la saldatura in piano; ad angolo; in ascendente verticale e sui di tubi su flangia Rifinire i pezzi eliminando le sbavature prodotte durante la lavorazione

Conoscenze minime:

- Tecnologia e procedure di saldatura MIG/MAG.
- Scelta dei parametri di saldatura corretti.
- Saldatura a filo continuo: Tipi di filo e loro classificazione.
- Caratteristiche delle apparecchiature per la saldatura MIG/MAG.

UC 8 - Gestire la documentazione di riferimento – lavorazioni meccaniche

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Compilare la documentazione di riferimento richiesta in relazione al processo di lavorazione meccanica.

Abilità:

- Gestire in modo corretto la documentazione durante il processo di lavorazione Esplicitare sulla distinta di lavorazione tutte le informazioni necessarie a descrivere l'iter di lavorazione del pezzo. Registrare sul “diario di bordo” della macchina utensile tutte le informazioni utili a definire la storia della macchina utensile. Registrare sulle “schede controllo conformità” le misure rilevate a fine lavorazione in modo tale da evidenziare il rispetto o meno delle tolleranze indicate nei disegni.

Conoscenze minime:

- Modalità di compilazione della modulistica di riferimento (distinta di lavorazione, schede controllo conformità, “diario di bordo”, ...)

UC 9 - Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – edilizia e meccanica

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Coordinarsi con altre risorse professionali interne ed esterne, coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione dell'attività in oggetto.

Abilità:

- Coordinarsi con le altre risorse professionali sul luogo di lavoro Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro. Interagire con il proprio responsabile e con le altre figure di riferimento presenti sul luogo di lavoro in modo da agevolare lo scambio di informazioni. Coordinare il proprio lavoro con quello delle altre risorse professionali presenti e favorire, in caso di controversie di vario genere, il superamento delle stesse e la prosecuzione delle attività.

Conoscenze minime:

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

UC 10 - Manutenere e curare la postazione di lavoro – lavorazioni meccaniche

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Mantenere pulita ed ordinata la propria postazione di lavoro e garantire la funzionalità delle attrezzature in uso, applicando metodi di pulizia e manutenzione adeguati.

Abilità:

- MANTENERE PULITA L'AREA DI LAVORO Applicare sistemi e metodi di pulizia opportuni. Utilizzare detergenti e detersivi adeguati. Ordinare l'area di lavoro, riponendo attrezzature negli spazi appositi. Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti pericolosi.
- MANUTENERE I MACCHINARI IN USO Mantenere i macchinari e le attrezzature in uso in buono stato, sottoponendoli ad interventi di manutenzione ordinaria (ad es., lubrificazione, serraglio viti, etc.) e supportare i manutentori nelle operazioni di manutenzione preventiva e straordinaria. Controllare il livello di usura e di idoneità residua degli utensili. Controllare lo stato di usura di particolari meccanici la cui sostituzione non comporti il blocco della produzione. Verificare, a seguito della sostituzione di particolari meccanici usurati, il ripristino delle funzioni della macchina utensile.

Conoscenze minime:

- Metodi, strumenti e prodotti per la pulizia della postazione di lavoro.
- Modalità e strumenti per la realizzazione della manutenzione ordinaria delle macchine utensili.
- Applicazioni della normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi.

UC 11 - Lavorare in sicurezza in officina meccanica

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 stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale. Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico. 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 in

UC 12 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore e la conformità alle procedure di qualità interne all'azienda.

Abilità:

- Valutare la qualità dei manufatti prodotti Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda. Controllare il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore. Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento

Conoscenze minime:

- Modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto.
- Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo.

Addetto qualificato vetrinista e visual merchandiser

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato vetrinista e visual merchandiser

- ***Definizione:***
  L'Addetto qualificato vetrinista e visual merchandisersi occupa di tutte le attività finalizzate alla comunicazione visiva commerciale o artistica che vanno dall'addobbo delle vetrine, all'arredo dei negozi, all'allestimento per fiere e mostre. Cura l'immagine aziendale occupandosi dell'ambientazione e dell'arredo delle vetrine e dei display a seguito di un progetto grafico concordato con il committente, sulla base della politica promozionale e di immagine dell'azienda/punto vendita.

- ***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.12.01.09 - Cura dell'esposizione delle merci e organizzazione degli spazi vendita

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Ideazione dello sfruttamento degli spazi interni e di vetrina
    - Cura dell'organizzazione degli spazi vendita (lay out)
    - Cura dell'esposizione e della disposizione delle merci (display)
    - Cura dell'illuminazione del negozio
    - Selezione del campionario da esporre
    - Allestimento e disallestimento delle vetrine
    - Allestimento spazi interni al punto vendita
    - Ricerca e scelta di materiali e accessori per la valorizzazione dei prodotti

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 5.1.3.3.0 - Vetrinisti e professioni assimilate

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - G.45.11.01 - Commercio all'ingrosso e al dettaglio di autovetture e di autoveicoli leggeri
  - G.45.19.01 - Commercio all'ingrosso e al dettaglio di altri autoveicoli
  - G.45.31.01 - Commercio all'ingrosso di parti e accessori di autoveicoli
  - G.47.11.50 - Commercio al dettaglio di prodotti surgelati
  - G.47.21.01 - Commercio al dettaglio di frutta e verdura fresca

- G.47.21.02 - Commercio al dettaglio di frutta e verdura preparata e conservata
- G.47.22.00 - Commercio al dettaglio di carni e di prodotti a base di carne
- G.47.23.00 - Commercio al dettaglio di pesci, crostacei e molluschi
- G.47.24.10 - Commercio al dettaglio di pane
- G.47.24.20 - Commercio al dettaglio di torte, dolciumi, confetteria
- G.47.25.00 - Commercio al dettaglio di bevande
- G.47.26.00 - Commercio al dettaglio di generi di monopolio (tabaccherie)
- G.47.29.10 - Commercio al dettaglio di latte e di prodotti lattiero-caseari
- G.47.29.20 - Commercio al dettaglio di caffè torrefatto
- G.47.29.30 - Commercio al dettaglio di prodotti macrobiotici e dietetici
- G.47.29.90 - Commercio al dettaglio di altri prodotti alimentari in esercizi specializzati nca
- G.47.30.00 - Commercio al dettaglio di carburante per autotrazione
- G.47.51.10 - Commercio al dettaglio di tessuti per l'abbigliamento, l'arredamento e di biancheria per la casa
- G.47.51.20 - Commercio al dettaglio di filati per maglieria e merceria
- G.47.52.10 - Commercio al dettaglio di ferramenta, vernici, vetro piano e materiale elettrico e termoidraulico
- G.47.52.20 - Commercio al dettaglio di articoli igienico-sanitari
- G.47.52.30 - Commercio al dettaglio di materiali da costruzione, ceramiche e piastrelle
- G.47.52.40 - Commercio al dettaglio di macchine, attrezzature e prodotti per l'agricoltura; macchine e attrezzature per il giardinaggio
- G.47.53.11 - Commercio al dettaglio di tende e tendine
- G.47.53.12 - Commercio al dettaglio di tappeti
- G.47.53.20 - Commercio al dettaglio di carta da parati e rivestimenti per pavimenti (moquette e linoleum)
- G.47.54.00 - Commercio al dettaglio di elettrodomestici in esercizi specializzati
- G.47.59.10 - Commercio al dettaglio di mobili per la casa
- G.47.59.20 - Commercio al dettaglio di utensili per la casa, di cristallerie e vasellame
- G.47.59.30 - Commercio al dettaglio di articoli per l'illuminazione
- G.47.59.40 - Commercio al dettaglio di macchine per cucire e per maglieria per uso domestico
- G.47.59.50 - Commercio al dettaglio di sistemi di sicurezza
- G.47.59.60 - Commercio al dettaglio di strumenti musicali e spartiti
- G.47.59.91 - Commercio al dettaglio di articoli in legno, sughero, vimini e articoli in plastica per uso domestico
- G.47.59.99 - Commercio al dettaglio di altri articoli per uso domestico nca
- G.47.61.00 - Commercio al dettaglio di libri nuovi in esercizi specializzati
- G.47.62.10 - Commercio al dettaglio di giornali, riviste e periodici
- G.47.62.20 - Commercio al dettaglio di articoli di cartoleria e forniture per ufficio
- G.47.64.10 - Commercio al dettaglio di articoli sportivi, biciclette e articoli per il tempo libero
- G.47.64.20 - Commercio al dettaglio di natanti e accessori
- G.47.65.00 - Commercio al dettaglio di giochi e giocattoli (inclusi quelli elettronici)
- G.47.71.10 - Commercio al dettaglio di confezioni per adulti
- G.47.71.20 - Commercio al dettaglio di confezioni per bambini e neonati
- G.47.71.30 - Commercio al dettaglio di biancheria personale, maglieria, camicie
- G.47.71.40 - Commercio al dettaglio di pellicce e di abbigliamento in pelle
- G.47.71.50 - Commercio al dettaglio di cappelli, ombrelli, guanti e cravatte
- G.47.72.10 - Commercio al dettaglio di calzature e accessori
- G.47.72.20 - Commercio al dettaglio di articoli di pelletteria e da viaggio
- G.47.73.10 - Farmacie
- G.47.73.20 - Commercio al dettaglio in altri esercizi specializzati di medicinali non soggetti a prescrizione medica
- G.47.74.00 - Commercio al dettaglio di articoli medicali e ortopedici in esercizi specializzati

- G.47.75.10 - Commercio al dettaglio di articoli di profumeria, prodotti per toletta e per l'igiene personale
- G.47.75.20 - Erboristerie
- G.47.76.10 - Commercio al dettaglio di fiori e piante
- G.47.76.20 - Commercio al dettaglio di piccoli animali domestici
- G.47.77.00 - Commercio al dettaglio di orologi, articoli di gioielleria e argenteria
- G.47.78.10 - Commercio al dettaglio di mobili per ufficio
- G.47.78.20 - Commercio al dettaglio di materiale per ottica e fotografia
- G.47.78.31 - Commercio al dettaglio di oggetti d'arte (incluse le gallerie d'arte)
- G.47.78.32 - Commercio al dettaglio di oggetti d'artigianato
- G.47.78.33 - Commercio al dettaglio di arredi sacri ed articoli religiosi
- G.47.78.34 - Commercio al dettaglio di articoli da regalo e per fumatori
- G.47.78.35 - Commercio al dettaglio di bomboniere
- G.47.78.36 - Commercio al dettaglio di chincaglieria e bigiotteria (inclusi gli oggetti ricordo e gli articoli di promozione pubblicitaria)
- G.47.78.37 - Commercio al dettaglio di articoli per le belle arti
- G.47.78.40 - Commercio al dettaglio di combustibile per uso domestico e per riscaldamento
- G.47.78.50 - Commercio al dettaglio di armi e munizioni, articoli militari
- G.47.78.60 - Commercio al dettaglio di saponi, detersivi, prodotti per la lucidatura e affini
- G.47.78.91 - Commercio al dettaglio di filatelia, numismatica e articoli da collezionismo
- G.47.78.92 - Commercio al dettaglio di spaghi, cordami, tele e sacchi di juta e prodotti per l'imballaggio (esclusi quelli in carta e cartone)
- G.47.78.93 - Commercio al dettaglio di articoli funerari e cimiteriali
- G.47.78.94 - Commercio al dettaglio di articoli per adulti (sexy shop)
- G.47.78.99 - Commercio al dettaglio di altri prodotti non alimentari nca
- G.47.79.10 - Commercio al dettaglio di libri di seconda mano
- G.47.79.20 - Commercio al dettaglio di mobili usati e oggetti di antiquariato
- G.47.79.30 - Commercio al dettaglio di indumenti e altri oggetti usati
- G.47.81.01 - Commercio al dettaglio ambulante di prodotti ortofrutticoli
- G.47.81.02 - Commercio al dettaglio ambulante di prodotti ittici
- G.47.81.03 - Commercio al dettaglio ambulante di carne
- G.47.81.09 - Commercio al dettaglio ambulante di altri prodotti alimentari e bevande nca
- G.47.82.01 - Commercio al dettaglio ambulante di tessuti, articoli tessili per la casa, articoli di abbigliamento
- G.47.82.02 - Commercio al dettaglio ambulante di calzature e pelletterie
- G.47.89.01 - Commercio al dettaglio ambulante di fiori, piante, bulbi, semi e fertilizzanti
- G.47.89.02 - Commercio al dettaglio ambulante di macchine, attrezzature e prodotti per l'agricoltura; attrezzature per il giardinaggio
- G.47.89.03 - Commercio al dettaglio ambulante di profumi e cosmetici; saponi, detersivi ed altri detergenti per qualsiasi uso
- G.47.89.04 - Commercio al dettaglio ambulante di chincaglieria e bigiotteria
- G.47.89.05 - Commercio al dettaglio ambulante di arredamenti per giardino; mobili; tappeti e stuoie; articoli casalinghi; elettrodomestici; materiale elettrico
- G.47.89.09 - Commercio al dettaglio ambulante di altri prodotti nca

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'Addetto qualificato vetrinista e visual merchandiseropera all’interno di esercizi commerciali dedicati alle diverse tipologie di prodotto,in forma sia dipendente che autonoma e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Le sue attività possono variare in funzione delle dimensioni del punto vendita. Può operare con contratto di lavoro dipendente in realtà organizzative della grande distribuzione, mentre nella piccola e media impresa questa professionalità viene coperta dagli addetti alle vendite o dallo stesso titolare del punto vendita.

Gli orari di lavoro prevedono generalmente un impegno diurno. Il suo carico di lavoro è maggiore in quei periodi dell'anno tradizionalmente caratterizzati da significativi aumenti delle vendite (in particolare, periodo pre-natalizio e saldi). L’esercizio della professione richiede buon gusto, creatività, fantasia e sensibilità.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di addetto qualificato vetrinista e visual merchandiser
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Gestire la relazione e la comunicazione con il cliente/committente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Ideare e progettare gli allestimenti degli spazi espositivi e delle vetrine
	UC 5 - Allestire gli spazi espositivi interni al punto vendita
	UC 6 - Allestire le vetrine
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Lavorare in sicurezza in negozio
	UC 8 - 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 - Esercitare la professione di addetto qualificato vetrinista e visual merchandiser

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato vetrinista e visual merchandiser

Abilità:

- Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di addetto qualificato vetrinista e visual merchandiser 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 vetrinista e visual merchandiser 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:

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Il personale delle imprese commerciali: ruoli, attività e responsabilità.
- Caratteristiche e modalità organizzative delle diverse tipologie di imprese commerciali: vendita all'ingrosso e 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.
- Procedimento di iscrizione al Registro delle Imprese - CCIAA.

UC 3 - Gestire la relazione e la comunicazione con il cliente/committente

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Gestire la relazione e la comunicazione con il cliente/committente a partire dall'acquisizione in fase di primo incontro di tutte le informazioni utili a comprenderne esigenze ed aspettative fino alla consegna del prodotto finito, 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 e 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:

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

UC 4 - Ideare e progettare gli allestimenti degli spazi espositivi e delle vetrine

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Ideare e progettare l'allestimento dello spazio espositivo e/o della vetrina, in base al prodotto da valorizzare, al tema scelto per la sua presentazione, all'immagine aziendale e del punto vendita.

Abilità:

- Ideare e progettare gli allestimenti degli spazi espositivi e delle vetrine Analizzare le richieste del committente al fine di elaborare proposte progettuali per lo sviluppo degli spazi espositivi coerenti alle politiche promozionali e di immagine dell'azienda, le tendenze del mercato locale, le esigenze dei produttori, le scelte della concorrenza; Realizzare sopralluoghi per individuare gli elementi strutturali e ambientali degli spazi espositivi/vetrine prefigurandone opportunità e limiti; Progettare gli allestimenti degli spazi espositivi definendo collocazione, illuminazione, prodotti e materiali da esporre; Compilare schede tecniche con specifiche progettuali; Realizzare, se richiesto, tavole in pianta e in prospettiva che riproducono gli allestimenti in scala.

Conoscenze minime:

- Politiche promozionali e di immagine aziendale.
- Strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ...).
- Elementi di analisi del target; segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta; analisi della concorrenza.
- Elementi di illuminotecnica.
- Software di grafica.
- Metodi e tecniche per la realizzazione di un progetto grafico.
- Elementi di base di scenografia.
- Vetrinistica e visual merchandising.
- Tecniche di ideazione e progettazione spazi espositivi.
- Tecniche e psicologia di vendita.

UC 5 - Allestire gli spazi espositivi interni al punto vendita

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Allestire gli spazi espositivi interni secondo le specifiche progettuali e le indicazioni del committente al fine di valorizzare i prodotti ed attirare l'attenzione dei clienti

Abilità:

- Focalizzare l'attenzione del cliente su prodotti di punta, offerte commerciali e promozioni ed ottimizzare l'utilizzo dei volumi a disposizione Applicare le indicazioni progettuali in merito alle modalità di allestimento degli spazi interni; Individuare modalità di allestimento degli spazi tali da orientare il percorso della clientela, facilitare il processo d'acquisto e razionalizzare l'attività di rifornimento; Garantire il rifornimento di scaffali ed espositori in modo tale da lasciare a disposizione del cliente una gamma di prodotti ricca sia per quantità sia per qualità; Rendere il punto vendita accogliente e, ove del caso, predisporre servizi accessori che lo rendano adeguato al target di clienti dell'esercizio; Adottare comportamenti orientati all'ordine e alla pulizia.

Conoscenze minime:

- I display interni: tecniche e modalità di esposizione, allocazione dei prodotti nello spazio espositivo, cartellonistica e cartellistica.
- Il layout: l'organizzazione degli spazi espositivi relativi alle dimensioni e al posizionamento.
- Nozioni di merceologia.

UC 6 - Allestire le vetrine

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Allestire le vetrine secondo le specifiche progettuali e le indicazioni del committente al fine di valorizzare i prodotti ed attirare l'attenzione dei clienti.

Abilità:

- Allestire la vetrina al fine di focalizzare l'attenzione del cliente su prodotti di punta, offerte commerciali e promozioni ed ottimizzare l'utilizzo dei volumi a disposizione Applicare le indicazioni progettuali in merito alle modalità di allestimento della vetrina; Operare scelte di allestimento utilizzando senso artistico, fantasia, creatività e abilità manuale; Stimare un budget dei costi da sostenere per l'acquisto dei materiali necessari; Scegliere i materiali adeguati alle creazioni che si vogliono effettuare; Eseguire se richiesto decorazioni manuali sulla vetrina; Adottare comportamenti orientati all'ordine ed alla pulizia.

Conoscenze minime:

- Principali tecniche di decorazione.
- Nozioni di psicologia della comunicazione e tecniche del messaggio.
- Tecniche di esposizione.
- Tecniche di illuminazione ed effetti del colore.
- Tecniche di allestimento di una vetrina.

UC 7 - Lavorare in sicurezza in negozio

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 stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale; Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico; 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 int

UC 8 - 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.

Addetto qualificato vivaista

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato vivaista

- ***Definizione:***
  L'addetto qualificato vivaista garantisce la crescita, la coltivazione e la riproduzione di piante arboree e arbustive, forestali, orticole ed ornamentali da interno ed esterno. Egli segue le attività che vanno dalla moltiplicazione/riproduzione delle piante (semina, innesto), al confezionamento o al trapianto della pianta nel sito definitivo, in vista di un obiettivo di produzione/commercializzazione.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Agricoltura, silvicoltura e pesca - Coltivazioni agricole, florovivaistiche, forestali e costruzione/manutenzione di parchi e giardini

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Agricoltura, silvicoltura e pesca

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.01.01.10 - Lavorazioni preliminari alla produzione di piante ortofrutticole, ornamentali e fiori in piena terra in vivaio

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Scelta dei macchinari/attrezzature in base al tipo di lavorazione del terreno da eseguire
    - Realizzazione delle lavorazioni principali per la semina e il trapianto (es. sterro, reintegro, aratura, fresatura, vangatura, ecc.)
    - Realizzazione delle lavorazioni complementari di preparazione del suolo alla semina ed al trapianto (es. estirpatura, erpicatura, rullatura, livellamento, ecc.)
    - Realizzazione delle operazioni per l'interramento di ammendanti e concimi
    - Realizzazione delle operazioni per la preparazione dell'area colturale
    - Manutenzione meccanica o manuale dei sentieri interfila
    - Scarico manuale o meccanico delle piante
    - Trapianto manuale o meccanico delle piante con eventuale potatura delle radici
    - Preparazione del substrato e del bancale di radicazione delle talee
    - Scelta del materiale di propagazione (semi, piantine, rizomi, bulbi, cormi, ecc.) per la produzione di piante ortofrutticole, ornamentali e fiori in piena terra
    - Realizzazione delle operazioni per la propagazione delle specie ortofrutticole, ornamentali e di fiori

  - ADA.01.01.11 - Lavorazioni preliminari alla produzione di piante ortofrutticole, ornamentali e fiori in contenitore fuori suolo in vivaio

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA

- Scarico del substrato pronto e del materiale di propagazione da trapiantare
- Preparazione manuale o meccanica del substrato
- Scelta del contenitore fuori suolo (vaso, contenitore alveolare, ecc.) più idoneo
- Livellamento del soprassuolo
- Allestimento dei sistemi di coltivazione senza suolo
- Trasporto (manuale o meccanico) e collocazione dei contenitori fuori suolo su terreno o in bancali, sotto gli ombrai o in serra
- Scelta del materiale di propagazione (semi, piantine, rizomi, bulbi, cormi, ecc.) per la produzione di piante, ortofrutticole, ornamentali e fiori in contenitori fuori suolo
- Invasatura manuale o meccanica delle piantine con riempimento di vasi con substrato
- Semina manuale o meccanica di semi o bulbi
- Utilizzo di kit per analisi sintetiche e veloci di routine in diverse fasi del processo produttivo
- Distensione e aggancio/riavvolgimento e sgancio dei teli ombreggianti alla struttura protettiva
- Sostituzione telo di copertura

- ADA.01.01.12 - Gestione di piante ortofrutticole, ornamentali e fiori in piena terra e in contenitore fuori suolo in vivaio

  Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
  - Valutazione e ottimizzazione dei cicli produttivi (es. introduzione di innovazioni tecniche e tecnologiche, individuazione delle criticità dei cicli di coltivazione, combinazioni ottimali tra selezioni colturali e tecniche colturali, ecc.)
  - Monitoraggio della crescita delle piante ed uso di fitoregolatori
  - Monitoraggio dello stato nutrizionale della coltura tramite diagnostica fogliare e analisi del substrato
  - Analisi e monitoraggio dell'acqua di irrigazione e/o fertirrigazione
  - Controllo ambientale di temperatura, umidità e radiazione
  - Esecuzione delle operazioni di trattamento per la prevenzione e la cura delle malattie delle piante
  - Esecuzione delle operazioni per la concimazione delle piante anche con fertirrigazione
  - Esecuzione delle operazioni per il drenaggio e l'irrigazione delle piante
  - Esecuzione della operazioni di manutenzione di impianti, macchine e attrezzature
  - Controllo biologico e integrato dei parassiti
  - Controllo delle infestanti
  - Potatura e cimatura della vegetazione

- ADA.01.01.13 - Produzione vivaistica di materiale di propagazione

  Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
  - Realizzazione di semenzai
  - Prelievo di talee
  - Esecuzione della micropropagazione (es. scelta e disinfezione dell'espianto, moltiplicazione via sub-coltura, radicazione propaguli, acclimatazione, ecc.)
  - Esecuzione degli innesti
  - Scelta del substrato colturale
  - Messa a dimora nel bancale di radicazione delle talee
  - Valutazione qualità del materiale di propagazione
  - Prova di germinabilità e trattamenti pre-germinativi (coldpriming, osmopriming, ecc.) dei semi
  - Controllo dei patogeni e dei parassiti

    - Realizzazione delle operazioni di irrigazione
    - Controllo ambientale di temperatura, umidità, radiazione e substrato colturale

- ADA.01.01.14 - Raccolta e prima lavorazione di piante ortofrutticole, ornamentali e fiori in vivaio

  Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Monitoraggio del grado di sviluppo di piante, ortofrutticole, ornamentali e fiori
    - Valutazione della qualità del materiale vivaistico prodotto
    - Esecuzione della raccolta del materiale vivaistico
    - Esecuzione della prima lavorazione del materiale vivaistico raccolto (es. pulitura, calibratura, ecc.)
    - Esecuzione delle operazioni di manutenzione di macchinari e attrezzature per la raccolta di piante ortofrutticole, ornamentali e fiori
    - Conservazione del materiale vivaistico
    - Recupero e sterilizzazione dei contenitori fuori suolo
    - Imballaggio dl materiale vivaistico per la spedizione

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
    - 6.4.1.3.1 - Agricoltori e operai agricoli specializzati di giardini e vivai, di coltivazioni di fiori e piante ornamentali

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
    - A.01.19.10 - Coltivazione di fiori in piena aria
    - A.01.19.20 - Coltivazione di fiori in colture protette
    - A.01.30.00 - Riproduzione delle piante

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'addetto qualificato vivaista lavora generalmente come dipendente in imprese vivaistiche. Egli lavora all'aria aperta o in serra e ambienti umidi. Utilizza attrezzatura specifica e manipola prodotti chimici o organici nel rispetto della normativa vigente. Si relaziona principalmente con il tecnico della produzione vivaistica, recependo le sue direttive, e può essere coadiuvato nel proprio operato dai braccianti generici. Il lavoro può comportare un adattamento dell'orario in relazione alla stagionalità e alle condizioni meteorologiche.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. E’ invece sempre necessario il possesso di un patentino per l'acquisto e l'utilizzo di prodotti fitosanitari.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di addetto qualificato vivaista
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Moltiplicare le piante
	UC 4 - Effettuare operazioni colturali per il mantenimento/crescita delle piante del vivaio
	UC 5 - Sradicare e confezionare piante
Gestire i fattori produttivi	UC 6 - Gestire le scorte di materie prime, gli impianti, i macchinari e le attrezzature di lavoro
	UC 7 - Gestire i collaboratori assegnati e coordinarsi con le altre risorse impiegate nell'organizzazione - agricoltura
	UC 8 - Operare nel rispetto dell'ambiente - Agricoltura
	UC 9 - Lavorare in sicurezza – Agricoltura
	UC 10 - Valutare la qualità del processo produzione vivaistica

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 vivaista

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato vivaista

Abilità:

- CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI ADDETTO QUALIFICATO VIVAISTA Conoscere e comprendere le caratteristiche, le peculiarità e la normativa in materia di ambiente e colture vivaiste. Analizzare e comprendere il settore di riferimento, le sue caratteristiche e le relazioni con altri settori o aree contigue , al fine di operarvi in modo coerente e conforme alle caratteristiche, alla normativa ed agli orientamenti del mercato.
- DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI ADDETTO QUALIFICATO VIVAISTA 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.

Conoscenze minime:

- Piano di Sviluppo Rurale della Regione Umbria.
- Principali aree produttive regionali: prodotti sementieri; ortofrutta; agricoltura biologica; olivo e olio; produzioni erbacee; vitivinicoltura; vivaismo; ecc.
- Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di addetto qualificato vivaista in forma di impresa.
- Principali leggi nazionali e regionali in materia di ambiente.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.

UC 3 - Moltiplicare le piante

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Effettuare operazioni di moltiplicazione/riproduzione delle piante a partire dalla semina o innesto alla sistemazione delle piante realizzate e pronte per la coltura in relazione alla produzione programmata.

Abilità:

- PREPARARE IL TERRENO ALLA SEMINA E ALLA COLTIVAZIONE Conoscere e utilizzare tecniche di concimazione, aratura, dissodamento, disinfezione, ecc. per la preparazione del terreno sulla base delle caratteristiche agronomiche del terreno stesso e della specie vegetale da coltivare.
- SEMINARE LE SPECIE VEGETALI INNESTARE PIANTE ARBOREE, ARBUSTI, E PIANTE FLORICOLE Conoscere ed applicare le tecniche di semina. Selezionare i semi, effettuare eventuali trattamenti antiparassitari sul seme, determinare i quantitativi di semi sulla base delle specie vegetali da coltivare e della produzione programmata, individuare tempi e condizioni stagionali e meteorologiche ideali per l'operazione di semina.
- INNESTARE PIANTE ARBOREE, ARBUSTI, E PIANTE FLORICOLE Conoscere ed applicare tecniche di innesto a scopo moltiplicativo di piante arboree, arbusti e piante floricole. Scegliere in modo corretto il periodo idoneo, le marze, le talee e i portainnesti da utilizzare; controllare l'andamento degli innesti.
- METTERE A DIMORA LE PIANTE NELLO SPAZIO COLTURALE DEDICATO E CURARE LA GERMINAZIONE E LA RIPRESA DI TALEE Conoscere e utilizzare tecniche di messa a dimora in spazi dedicati a seconda della destinazione finale delle piante (cassette, tavolette/lastre alveolate, ecc.). Effettuare le operazioni necessarie ad una buona germinazione e alla ripresa di talee e marze.

Conoscenze minime:

- Nozioni di climatologia, geologia, pedologia e morfologia del terreno.
- Tecniche di messa a dimora (piantagione, trapianti, sostegni, ancoraggi, ecc.).
- Tecniche di semina. Procedure di pulizia dei semi da trapiantare
- Tecniche di lavorazione e preparazione dei terreni (concimazione, dissodamento, disinfezione, ecc.)
- Tecniche di innesto (l'innesto a gemma, a corona, a spacco, a triangolo).
- Elementi di botanica e riconoscimento delle piante (piante erbacee, annuali e perenni, tappezzanti, alberi e arbusti da fiore, piante da siepe, alberi di alto fusto, piante da frutta, piante rampicanti, ecc.)

UC 4 - Effettuare operazioni colturali per il mantenimento/crescita delle piante del vivaio

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Trapiantare e rinvasare in serra o in ambiente protetto le piantine nate dal processo di moltiplicazione, effettuare interventi di concimazione, irrigazione, drenaggio al fine di conservare le specie vegetali in buono stato per la commercializzazione e di

Abilità:

- TRAPIANTARE E RINVASARE LE PIANTINE Conoscere ed applicare le tecniche di trapianto e rinvaso in serra o in ambiente protetto delle piantine nate dal processo di moltiplicazione. Innaffiare le piantine, secondo le modalità previste dalla tipologia, cimarle per farle accestire.
- EFFETTUARE INTERVENTI ORDINARI DI CONCIMAZIONE, IRRIGAZIONE, DRENAGGIO AL FINE DI CONSERVARE LE SPECIE VEGETALI IN BUONO STATO E DI PREVENIRE LE PIÙ COMUNI PATOLOGIE Effettuare interventi di concimazione sulla base della varietà delle piante, delle condizioni del suolo e delle condizioni climatiche. Applicare tecniche di pratiche irrigue e di sistemazioni idrauliche.
- APPLICARE TRATTAMENTI DI PREVENZIONE E DI CURA TRADIZIONALI E/O BIOLOGICI Conoscere ed utilizzare tecniche di trattamento tradizionali, biologiche e integrate per la prevenzione delle principali patologie dei vegetali e delle piante in coltura. Diagnosticare tempestivamente le malattie e la presenza di parassiti. Effettuare trattamenti curativi, anche sulla base delle indicazioni di un tecnico responsabile (p.e. agronomo, perito agrario, ecc.), avendo cura di utilizzare correttamente le attrezzature, specie quelle deputate all'utilizzo di prodotti fitosanitari e/o diserbanti.
- POTARE LE PIANTE PER PRESERVARE, RISANARE E MANTENERE IN FORMA ORDINATA LE STESSE Eseguire la potatura a seconda delle esigenze (stagione, ciclo di vita della pianta, risanamento, contenimento, ecc.) utilizzando la metodologia e gli strumenti più adatti.

Conoscenze minime:

- Conoscenza e utilizzo di strumenti, macchinari e attrezzi per la manutenzione ordinaria (p.e. attrezzature per l'erogazione del trattamento di concimazione-fertilizzazione).
- Conoscenza e utilizzo di impianti di irrigazione.
- Tipi di potatura (di trapianto, di allevamento, di mantenimento, di contenimento, di ringiovanimento, ecc.), tecniche di taglio, tempistica e operazioni di potatura (speronatura, spuntatura, diradamento, ecc.)
- Gestione della fauna e della flora microbica (principali parassiti; gestione antiparassitari; fitosanitario; tecniche di lotta biologica e integrata).
- Tecniche di trapianto e rinvaso.
- Tecniche di irrigazione e di concimazione ordinaria.

UC 5 - Sradicare e confezionare piante

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Sradicare, selezionare, confezionare ed etichettare le piante sulla base della produzione programmata. Conservare nelle celle frigorifere e/o trapiantare le piante affinché siano pronte per la destinazione finale.

Abilità:

- SRADICARE, SELEZIONARE, CONFEZIONARE LE PIANTE utilizzare le conoscenze e le tecniche per sradicare le piante mantenendo integro tutto l'apparato radicale, a partire dal sesto di impianto pre-definito nella fase di semina e dagli ordini di utilizzo delle piante stabiliti. Selezionare le piante scartando quelle con anomalie. Confezionare ed etichettare le piante a radice nuda secondo le modalità del caso, riponendole in celle frigorifere oppure trapiantare le piante stabilendo un nuovo sesto di impianto o in vasetti.

Conoscenze minime:

- Procedura di conservazione delle piante in celle frigorifere.
- Procedura di sradicamento delle piante.
- Modalità e caratteristiche di etichettatura delle piante.

UC 6 - Gestire le scorte di materie prime, gli impianti, i macchinari e le attrezzature di lavoro

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Monitorare lo stato delle scorte di materie prime (semenze, piantine, prodotti per i trattamenti, ecc.). Verificare la presenza e lo stato di funzionamento di impianti, macchinari ed attrezzature ed eventualmente effettuare piccole riparazioni sugli stess

Abilità:

- CONTROLLARE IL FUNZIONAMENTO ED EFFETTUARE PICCOLE RIPARAZIONI SU IMPIANTI, MACCHINE E STRUMENTI UTILIZZATI Controllare il funzionamento di impianti, macchine, strumenti ed attrezzature presenti, segnalando ai responsabili eventuali anomalie riscontrate. Effettuare la manutenzione ordinaria e piccole riparazioni di impianti ed attrezzature, segnalare ai responsabili la necessità di attrezzature da acquistare, avendo cura di rispettare le norme di sicurezza previste per il settore e le procedure di funzionamento specifiche di ogni tipologia di impianto.
- GESTIRE LE SCORTE DI MATERIE PRIME (SEMI, TERRA, CONCIME, FERTILIZZANTI, ECC.) Individuare le materie prime necessarie, verificare la loro presenza in magazzino, in caso di mancanza, formularne la richiesta al responsabile preposto. Verificarne il buono stato.

Conoscenze minime:

- Sistemi di immagazzinamento delle materie prime e criteri d'ordinamento dei prodotti (in funzione della loro natura e categoria merceologica).
- Modalità di compilazione ed utilizzo della documentazione obbligatoria.
- Modalità di stoccaggio dei prodotti fitosanitari (sostanze chimiche tossiche e nocive).
- Elementi di idraulica.
- Elementi di meccanica.
- Tipologie e funzionamento d'impianti per la gestione dei liquidi in pressione (p.e. impianti d'irrigazione, di concimazione e fertirrigazione).
- Tipologia di attrezzatura per l'utilizzo di prodotti fitosanitari e/o diserbanti.

UC 7 - Gestire i collaboratori assegnati e coordinarsi con le altre risorse impiegate nell'organizzazione - agricoltura

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Sovrintendere al lavoro delle risorse assegnate e coordinarsi con i propri colleghi.

Abilità:

- GESTIRE I COLLABORATORI ASSEGNATI E COORDINARSI CON LE ALTRE RISORSE PROFESSIONALI OPERATIVE NELL'ORGANIZZAZIONE AGRICOLA NELL'AMBITO DELLE OPERAZIONI DEL PROCESSO PRODUTTIVO Impartire direttive ed assegnare mansioni operative ai propri collaboratori (ad es., braccianti generici, risorse impiegate a tempo determinato, ecc.). Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati. Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro. Interagire e coordinarsi le altre risorse impiegate nell'organizzazione (ad es., tecnici responsabili, agronomi, altri addetti qualificati, ecc.) nell'ambito delle attività svolte.

Conoscenze minime:

- Concetti di autonomia, responsabilità, delega, coordinamento, controllo, motivazione, valutazione delle prestazioni.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.
- 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 - Operare nel rispetto dell'ambiente - Agricoltura

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Eseguire le operazioni ordinarie e straordinarie del ciclo produttivo in conformità alla normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di ambiente, sanità pubblica, salute delle piante e degli animali, benessere degli animali e sicurezza sul lav

Abilità:

- CONOSCERE ED APPLICARE LA NORMATIVA COMUNITARIA, NAZIONALE E REGIONALE IN MATERIA DI AMBIENTE, SANITÀ PUBBLICA, SALUTE DELLE PIANTE E DEGLI ANIMALI, BENESSERE DEGLI ANIMALI Conoscere ed applicare la normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di ambiente, sanità pubblica, salute delle piante e degli animali, benessere degli animali durante le operazioni ordinarie e straordinarie del ciclo produttivo.

Conoscenze minime:

- Principali requisiti prescritti dalla normativa comunitaria, normativa nazionale e regionale di recepimento relativa alle seguenti materie (criteri di gestione obbligatori a norma degli allegati 3 e 4 del Reg. (CE) 1782/03)
- Pacchetto igiene di cui al reg. CE 852 - 853 -854/2004 (sulla sicurezza alimentare)

UC 9 - Lavorare in sicurezza – Agricoltura

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (Agricoltura)

Abilità:

- PREVENIRE E RIDURRE IL RISCHIO PROFESSIONALE, AMBIENTALE E DEL BENEFICIARIO NEL SETTORE AGRICOLTURA Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale. Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico. 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 in

UC 10 - Valutare la qualità del processo produzione vivaistica

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Controllare e valutare la qualità del processo di produzione vivaistica e definire eventuali interventi di miglioramento.

Abilità:

- VALUTARE LA QUALITÀ PROCESSO DI PRODUZIONE VIVAISTICA, CONTROLLANDO LA CORRETTA APPLICAZIONE DELLA NORMATIVA VIGENTE ED IL RISPETTO DI PARAMETRI MINIMI DI EFFICIENZA ED EFFICACIA Controllare la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori e la conformità alle procedure di qualità. Individuare criticità e definire interventi di miglioramento.

Conoscenze minime:

- Principali parametri di efficacia ed efficienza di un servizio.
- Aspetti di gestione della qualità di un servizio.
- Modalità di valutazione della qualità di un servizio.

Addetto qualificato zootecnico

- ***Denominazione del profilo:***
  Addetto qualificato zootecnico

- ***Definizione:***
  L'addetto qualificato zootecnico è colui che, nel rispetto della normativa comunitaria, nazionale, regionale in materia di ambiente, sanità pubblica, salute delle piante e degli animali, benessere degli animali e sicurezza sul lavoro, provvedealla conduzione degli animali da allevamento, dall'assistenza alla riproduzione, all'alimentazione, alla cura, alla raccolta dei prodotti derivati dagli stessi e finalizzata alla vendita.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Agricoltura, silvicoltura e pesca - Allevamento di animali per uso sportivo e per la produzione di carne e di altri prodotti alimentari e non alimentari. Allevamento di insetti per la produzione di prodotti alimentari

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Agricoltura, silvicoltura e pesca

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.01.03.02 - Programmazione e gestione dell'allevamento

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Programmazione degli approvvigionamenti dell'allevamento in relazione alle esigenze di riproduttività, nutrizionali e di gestione degli animali
    - Programmazione degli interventi riproduttivi (es. fecondazione, gravidanze, parti, ecc.)
    - Programmazione operazioni di consegna animali vivi da destinare alla rimonta, ristallo o macellazione
    - Definizione del piano di razionamento degli animali in funzione degli obiettivi produttivi e dei prodotti disponibili
    - Definizione della profilassi igienico-sanitaria periodica obbligatoria e dei trattamenti sanitari specifici in caso di patologie insorgenti degli animali
    - Definizione del piano di pulizie e igienizzazione degli ambienti, impianti e attrezzature
    - Monitoraggio e controllo dei parametri relativi alla produzione (es. qualità/quantità prodotti, fertilità, sanità, riproduzione, ecc.)
    - Assistenza negli interventi per la riproduzione animale
    - Controlli di efficacia della razione somministrata sulla base dei dati di accrescimento (carne) o sui dati di produzione quali-quantitativa (latte/uova)
    - Monitoraggio e controllo dell’idoneità ed efficienza di risorse/attrezzature
    - Presidio operazioni di raccolta, conservazione e consegna dei prodotti dell'allevamento in base ai disciplinari specifici di utilizzo

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 3.2.2.2.0 - Zootecnici

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - A.01.41.00 - Allevamento di bovini e bufale da latte, produzione di latte crudo
  - A.01.42.00 - Allevamento di bovini e bufalini da carne
  - A.01.43.00 - Allevamento di cavalli e altri equini
  - A.01.44.00 - Allevamento di cammelli e camelidi
  - A.01.45.00 - Allevamento di ovini e caprini
  - A.01.46.00 - Allevamento di suini
  - A.01.47.00 - Allevamento di pollame
  - A.01.49.10 - Allevamento di conigli
  - A.01.49.20 - Allevamento di animali da pelliccia
  - A.01.49.90 - Allevamento di altri animali nca
  - A.01.62.09 - Altre attività di supporto alla produzione animale (esclusi i servizi veterinari)
  - M.74.90.11 - Consulenza agraria fornita da agronomi
  - M.74.90.12 - Consulenza agraria fornita da agrotecnici e periti agrari
  - M.75.00.00 - Servizi veterinari

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'addetto qualificato zootecnico opera in organizzazioni produttive di allevamento occupandosi delle le attività strettamente connesse alla gestione e alla cura degli animali. Egli deve comunque relazionarsi con un tecnico o responsabile della produzione zootecnica e può essere coadiuvato nel proprio operato da braccianti generici.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. E’ invece sempre necessario il possesso di un patentino per l'acquisto e l'utilizzo di prodotti fitosanitari.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di addetto qualificato zootecnico
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Assistere alle operazioni di riproduzione, parto e svezzamento degli animali
	UC 4 - Gestire le operazioni ordinarie dell'allevamento
	UC 5 - Prevenire le malattie e curare gli animali
	UC 6 - Utilizzare, impianti, macchine e attrezzature per l'allevamento
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Gestire i collaboratori assegnati e coordinarsi con le altre risorse impiegate nell'organizzazione - agricoltura
	UC 8 - Operare nel rispetto dell'ambiente - Agricoltura
	UC 9 - Lavorare in sicurezza – Agricoltura
	UC 10 - Valutare la qualità del processo produttivo di allevamento

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 zootecnico

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato zootecnico.

Abilità:

- CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI ADDETTO QUALIFICATO ZOOTECNICO Conoscere e comprendere le caratteristiche, le peculiarità e la normativa del settore dell'allevamento. Analizzare e comprendere il settore agricolo in generale, e zootecnico in particolare, le sue caratteristiche e le relazioni con altri settori o aree contigue, al fine di operarvi in modo coerente e conforme alle caratteristiche, alla normativa ed agli orientamenti del mercato.
- DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI ADDETTO QUALIFICATO ZOOTECNICO 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.

Conoscenze minime:

- Nuovo codice della strada.
- Problemi ambientali del territorio di riferimento.
- Principali leggi nazionali e regionali del settore agricolo.
- Quote latte.
- Piano di Sviluppo Rurale della Regione Umbria.
- Principali comparti zootecnici regionali: bovino da carne, bovino da latte, ovicaprino, suinicolo, equino, avicolo.
- Tipologie e caratteristiche del settore agricolo regionale.
- Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di addetto qualificato zootecnico in forma di impresa.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.

UC 3 - Assistere alle operazioni di riproduzione, parto e svezzamento degli animali

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Assistere alle operazioni del riproduttore, ove richiesto, per l'ottenimento dei migliori risultati nella scelta degli accoppiamenti (nelle fasi di selezione, accoppiamento, procura del seme, fecondazione). Assistere al parto, curare l'allattamento e lo

Abilità:

- ASSISTERE ALLE OPERAZIONI DI RIPRODUZIONE Assistere il riproduttore, ove richiesto, nelle operazioni di riproduzione, nelle fasi di selezione, accoppiamento, procura del seme e fecondazione.
- PRESIDIARE/ASSISTERE ALLE OPERAZIONE DEL PARTO APPLICANDO LE PROPRIE CONOSCENZE ED EVENTUALMENTE LE INDICAZIONI DEL VETERINARIO O DI UN TECNICO RESPONSABILE Effettuare le cure mediche preventive in supporto al parto, avendo cura di osservare le norme di igiene e profilassi a tutela della salute dell'animale. Controllare l'andamento del parto e del post-parto. Segnalare l'insorgere di eventuali complicazioni.
- NUTRIRE E SVEZZARE L'ANIMALE APPENA NATO, APPLICANDO LE INDICAZIONI DEL VETERINARIO O DI UN TECNICO RESPONSABILE Utilizzare strumenti per l'alimentazione, la somministrazione di alimenti specifici e l'applicazione del marchio auricolare, avendo cura di osservare le norme di igiene e profilassi a tutela della salute dell'animale.

Conoscenze minime:

- Anagrafe zootecnica.
- Funzionamento della marchiatrice auricolare.
- Funzionamento degli impianti automatici di somministrazione del latte artificiale.
- Elementi di nutrizione animale nella fase dello svezzamento.
- Parametri, indicatori, indici per valutazione degli incrementi ponderali del peso.
- Parto e modalità di somministrazione dei farmaci durante il parto.
- Elementi relativi all'apparato endocrino, nervoso e riproduttore animale.
- Il ciclo animale di produzione e riproduzione.

UC 4 - Gestire le operazioni ordinarie dell'allevamento

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Presidiare la gestione operativa dell'allevamento dall'alimentazione, alla cura, e alla raccolta dei prodotti derivati dagli animali, nel rispetto della normativa vigente, sulla base delle proprie conoscenze ed in relazione alle indicazioni di un tecnico

Abilità:

- PROVVEDERE AL RAZIONAMENTO ALIMENTARE DEGLI ANIMALI IN ALLEVAMENTO Scegliere razionamento, dosi e caratteristiche nutrizionali degli alimenti per le diverse tipologie di animali, in funzione dei vari stadi d'accrescimento, della forma di allevamento (p.e. stabulazione permanente, forme miste: pascolo-stabulazione), dei quantitativi di produzione - di latte, carne, uova, ecc. - programmati.
- UTILIZZARE GLI SPAZI E RISPETTARE I TEMPI DELLE DIVERSE ATTIVITÀ DI ALLEVAMENTO Conoscere ed utilizzare le tecniche di utilizzo degli spazi (ad esempio, la dislocazione degli animali nelle diverse fasi di crescita) di un allevamento e la scansione temporale delle diverse operazioni per organizzare il proprio lavoro e le attività di cura degli animali. Conoscere ed applicare tecniche estensive dell'alpeggio.
- GESTIRE LE DEIEZIONI Applicare tecniche di gestione e rimozione delle deiezioni animali.
- RACCOGLIERE I PRODOTTI DESTINATI ALLA VENDITA Applicare tecniche di mungitura e/o raccolta e stoccaggio dei prodotti degli animali (separazione del latte sano da quello con problemi di igienicità; controllo delle condizioni termiche, igieniche e di stoccaggio del latte erogato; raccolta e trasferimento delle uova alla macchina calibratrice; controllo lavaggio uova; controllo dell'obliterazione, della calibratura e del confezionamento delle uova, trasferimento delle uova confezionate nel deposito di stoccaggio).
- EFFETTUARE OPERAZIONI DI CARICO-TRASPORTO DEGLI ANIMALI DA MACELLO Seguire le procedure e la normativa per la preparazione, il carico ed il trasporto degli animali da macello.

Conoscenze minime:

- Preparazione e trasporto animali da macello.
- Normativa e procedure per la manipolazione e l'utilizzo dei prodotti animali.
- Gestione delle deiezioni.
- Caratteristiche del latte.
- Tecniche e procedure di raccolta, confezionamento e stoccaggio delle uova.
- Alimentazione del bestiame (scelta delle materie prime; razionamento alimentare; caratteristiche merceologiche e nutrizionali, loro trattamento e conservazione).
- Tecniche di mungitura e conservazione del latte.
- Elementi di etologia.
- Tecniche di allevamento tradizionali e intensive.
- Usi locali e regolamenti che sovrintendono l'attività di pascolo e alpeggio.
- Caratteristiche degli animali da allevamento: tipologie (bovini da carne e da latte, ovicaprini, suini, ecc.), modalità specifiche di allevamento.

UC 5 - Prevenire le malattie e curare gli animali

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Monitorare lo stato di salute degli animali attraverso operazioni di cura ordinaria, diagnosticare le patologie più diffuse nell'animale da allevamento e somministrare le cure prescritte dal medico veterinario.

Abilità:

- EFFETTUARE OPERAZIONI DI CURA ORDINARIA DEGLI ANIMALI Effettuare operazioni di cura ordinaria degli animali da allevamento e organizzare le visite veterinarie periodiche nel rispetto degli standard di qualità dell'allevamento e della normativa vigente.
- DIAGNOSTICARE LE PATOLOGIE PIÙ DIFFUSE NELL'ANIMALE D'ALLEVAMENTO Diagnosticare tempestivamente le patologie più diffuse delle diverse tipologie di animali d'allevamento e riferire al veterinario o al tecnico responsabile la presenza o il sospetto di infezione o malattia.
- SOMMINISTRARE LE CURE PRESCRITTE DAL VETERINARIO Conoscere ed applicare le principali tecniche di somministrazione di cure agli animali: utilizzare strumenti per l'erogazione di particolari trattamenti.

Conoscenze minime:

- Funzionamento delle attrezzature necessarie alla cura ordinaria (tronca per unghie, tosatrice, ecc.).
- Istruzioni, avvertenze, indicazioni, controindicazioni nella somministrazione di farmaci.
- Principali patologie degli animali da allevamento.
- Elementi di morfologia e fisiologia animale.

UC 6 - Utilizzare, impianti, macchine e attrezzature per l'allevamento

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Conoscere e utilizzare le macchine e le attrezzature per l'allevamento degli animali, diagnosticare i problemi sulle stesse ed effettuare piccole riparazioni.

Abilità:

- CONOSCERE E UTILIZZARE IMPIANTI, MACCHINE E STRUMENTI DELL'ALLEVAMENTO Conoscere e utilizzare impianti, macchine strumenti ed attrezzature (di mungitura, d'alimentazione liquida, d'abbeveraggio, d'irrigazione, di trattamento delle materie derivate, di depurazione dei reflui aziendali, della catena di confezionamento, ecc.).
- CONTROLLARE IL FUNZIONAMENTO ED EFFETTUARE PICCOLE RIPARAZIONI SU IMPIANTI, MACCHINE E STRUMENTI UTILIZZATI Controllare il funzionamento di impianti, macchine, strumenti ed attrezzature presenti, segnalando ai responsabili eventuali anomalie riscontrate, effettuare la manutenzione ordinaria e piccole riparazioni di impianti ed attrezzature, segnalare ai responsabili la necessità di attrezzature da acquistare, avendo cura di rispettare le norme di sicurezza previste per il settore e le procedure di funzionamento specifiche di ogni tipologia di impianto.

Conoscenze minime:

- Tipologie e funzionamento degli impianti automatici di raccolta, di lavaggio, di timbratura, di calibratura e di imballaggio delle uova.
- Tipologie e funzionamento d'impianti per la gestione dei liquidi in pressione (impianti di mungitura, impianti d'alimentazione liquida, impianti d'abbeveraggio, impianti d'irrigazione, impianti di trattamento delle materie derivate, impianto di depurazion
- Elementi di meccanica.
- Elementi di idraulica.

UC 7 - Gestire i collaboratori assegnati e coordinarsi con le altre risorse impiegate nell'organizzazione - agricoltura

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Sovrintendere al lavoro delle risorse assegnate e coordinarsi con i propri colleghi.

Abilità:

- GESTIRE I COLLABORATORI ASSEGNATI E COORDINARSI CON LE ALTRE RISORSE PROFESSIONALI OPERATIVE NELL'ORGANIZZAZIONE AGRICOLA NELL'AMBITO DELLE OPERAZIONI DEL PROCESSO PRODUTTIVO Impartire direttive ed assegnare mansioni operative ai propri collaboratori (ad es., braccianti generici, risorse impiegate a tempo determinato, ecc.). Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati. Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro. Interagire e coordinarsi le altre risorse impiegate nell'organizzazione (ad es., tecnici responsabili, agronomi, altri addetti qualificati, ecc.) nell'ambito delle attività svolte.

Conoscenze minime:

- Concetti di autonomia, responsabilità, delega, coordinamento, controllo, motivazione, valutazione delle prestazioni.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.
- 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 - Operare nel rispetto dell'ambiente - Agricoltura

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Eseguire le operazioni ordinarie e straordinarie del ciclo produttivo in conformità alla normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di ambiente, sanità pubblica, salute delle piante e degli animali, benessere degli animali e sicurezza sul lav

Abilità:

- CONOSCERE ED APPLICARE LA NORMATIVA COMUNITARIA, NAZIONALE E REGIONALE IN MATERIA DI AMBIENTE, SANITÀ PUBBLICA, SALUTE DELLE PIANTE E DEGLI ANIMALI, BENESSERE DEGLI ANIMALI Conoscere ed applicare la normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di ambiente, sanità pubblica, salute delle piante e degli animali, benessere degli animali durante le operazioni ordinarie e straordinarie del ciclo produttivo.

Conoscenze minime:

- Principali requisiti prescritti dalla normativa comunitaria, normativa nazionale e regionale di recepimento relativa alle seguenti materie (criteri di gestione obbligatori a norma degli allegati 3 e 4 del Reg. (CE) 1782/03)
- Pacchetto igiene di cui al reg. CE 852 - 853 -854/2004 (sulla sicurezza alimentare)

UC 9 - Lavorare in sicurezza – Agricoltura

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (Agricoltura)

Abilità:

- PREVENIRE E RIDURRE IL RISCHIO PROFESSIONALE, AMBIENTALE E DEL BENEFICIARIO NEL SETTORE AGRICOLTURA Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale. Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico. 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 in

UC 10 - Valutare la qualità del processo produttivo di allevamento

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Controllare e valutare la qualità del processo di conduzione degli animali da allevamento e definire eventuali interventi di miglioramento.

Abilità:

- VALUTARE LA QUALITÀ DEL PROCESSO PRODUTTIVO, CONTROLLANDO LA CORRETTA APPLICAZIONE DELLA NORMATIVA VIGENTE ED IL RISPETTO DI PARAMETRI MINIMI DI EFFICIENZA ED EFFICACIA Controllare il rispetto dei requisiti richiesti dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di ambiente, sanità pubblica, salute delle piante e degli animali, benessere degli animali e sicurezza sul lavoro; controllare il rispetto di parametri minimi di efficienza ed efficacia del processo produttivo (p.e. grado produttività sulla base delle risorse impiegate); individuare criticità e definire interventi di miglioramento.

Conoscenze minime:

- Modalità di valutazione della qualità di un processo produttivo
- Principali parametri di efficacia ed efficienza di un processo produttivo
- Aspetti di gestione della qualità di un processo produttivo

Analista di software

- ***Denominazione del profilo:***
  Analista di software

- ***Definizione:***
  L’Analista di software esamina le esigenze dei clienti e, sulla base delle esigenze del business, definisce i requisiti tecnici, funzionali ed operativi delle soluzioni ICT e tutti gli aspetti rilevanti ai fini della sua progettazione operativa, nell’ambito del sistema informativo di riferimento.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  6

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Servizi di informatica - Sviluppo e gestione di prodotti e servizi informatici
  Servizi di informatica - Sviluppo e gestione di prodotti e servizi informatici

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Servizi di informatica

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.14.01.14 - Progettazione e realizzazione dell'interfaccia utente

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA

  - ADA.14.01.10 - Progettazione e realizzazione di soluzioni di data management

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA

  - ADA.14.01.05 - Ideazione e definizione della specifica soluzione ICT

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA

  - ADA.14.01.04 - Allineamento tra strategie di business e sviluppo tecnologico

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 2.1.1.4.1 - Analisti e progettisti di software

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - J.62.01.00 - Produzione di software non connesso all'edizione
  - J.62.03.00 - Gestione di strutture e apparecchiature informatiche hardware - housing (esclusa la riparazione)

- J.62.09.01 - Configurazione di personal computer
- J.62.09.09 - Altre attività dei servizi connessi alle tecnologie dell'informatica nca
- J.63.11.11 - Elaborazione elettronica di dati contabili (esclusi i Centri di assistenza fiscale - Caf)
- J.63.11.19 - Altre elaborazioni elettroniche di dati
- J.63.11.20 - Gestione database (attività delle banche dati)
- J.63.11.30 - Hosting e fornitura di servizi applicativi (ASP)
- J.63.12.00 - Portali web
- J.62.02.00 - Consulenza nel settore delle tecnologie dell'informatica

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L’Analista di software opera nell’ambito di imprese o unità organizzative che curano lo sviluppo di sistemi informativi digitali, sulla base delle richieste dei clienti interni o di mercato, svolgendo ruoli di indirizzo, definizione e cura della applicazione delle specifiche di applicativi anche complessi, in modo integrato con i business analyst. Cura il trasferimento dei requisiti e delle scelte di progettazione agli sviluppatori, verificando il loro rispetto in sede di testing di quanto da essi prodotto.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’Analista di software si caratterizza per un livello di istruzione almeno pari alla laurea di primo livello in classi tecnico-scientifiche (quali, a titolo esemplificativo, scienze e ingegneria informatica, matematica, fisica), accompagnato da specifico percorso formativo o significativa esperienza professionale. L'esercizio della professione non è soggetto ad abilitazione.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione nell'ambito dello European e-Competence Framework 3.0
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Gestire le relazioni tecniche e di servizio con il sistema cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Analizzare i fabbisogni di sviluppo del sistema cliente
	UC 5 - Definire requisiti e caratteristiche del data management
	UC 6 - Progettare la soluzione ICT
	UC 7 - Definire le specifiche dell'interazione persona-computer e delle interfacce utente
Gestire i fattori produttivi	UC 8 - Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro
	UC 9 - Lavorare in sicurezza in laboratorio e presso il cliente
	UC 10 - 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 - Esercitare la professione nell'ambito dello European e-Competence Framework 3.0

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Comprendere la struttura del sistema delle professioni informatiche con riferimento al Quadro europeo delle competenze digitali, posizionando il proprio profilo ed identificando le principali condizioni di esercizio della prestazione professionale.

Abilità:

- Definire le condizioni della prestazione professionale Comprendere le caratteristiche contrattuali tipiche dell'ambito professionale delle ICT. Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
- Conoscere e comprendere le caratteristiche del sistema professionale dell'informatica, sulla base dello European e-Competence Framework 3.0 Analizzare e comprendere la struttura professionale del settore ICT, utilizzando il Quadro Europeo delle competenze digitali. Posizionarsi nella struttura professionale, con attenzione alle sue specificità ed alle relazioni con gli altri profili in esso presenti. Utilizzare le risorse informative nazionali ed europee per comprendere le possibili evoluzioni ed i relativi fabbisogni di sviluppo.

Conoscenze minime:

- Risorse informative a supporto della autovalutazione dei bisogni di sviluppo professionale
- Tipiche condizioni di esercizio della professione nell'ambito delle ICT
- Posizione delle professioni ICT nell'ambito dei CCNL
- European e-competence framework 3.0 e standard professionali (quale p.e. EUCIP) di riferimento

UC 3 - Gestire le relazioni tecniche e di servizio con il sistema cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Acquisire dal colloquio con il cliente le informazioni utili a comprendere la natura delle problematiche da risolvere e trasmettere indicazioni utili a far percepire il valore dell'intervento svolto ed a facilitare il corretto uso dei beni installati.

Abilità:

- COMUNICARE IN MANIERA EFFICACE CON LE DIVERSE TIPOLOGIE DI CLIENTI/UTILIZZATORI Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti/utilizzatori, al fine di comprendere le problematiche, acquisire informazioni diagnostiche, trasmettere corretti protocolli d'uso e valorizzare il servizio svolto. Costruire relazioni di fiducia con il cliente, in modo tale che le proprie proposte risultino convincenti e vengano accolte con partecipazione. Adottare, nel caso in cui si rilevino malfunzionamenti dovuti ad errori d'uso da parte del cliente, atteggiamenti caratterizzati da tatto e persuasione, al fine non urtarne la sensibilità e favorire i processi di apprendimento. 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. Gestire in modo trasparente e positivo le eventuali criticità nell'erogazione del servizio.

Conoscenze minime:

- Elementi di psicologia della comunicazione nell'erogazione di un servizio presso la sede del cliente.
- Elementi di comunicazione.
- Principi e modalità di realizzazione dell'ascolto attivo.
- Princìpi e modalità di trasmissione di conoscenze e competenze agli utilizzatori finali.
- Princìpi e modalità di prevenzione e gestione dei conflitti.

UC 4 - Analizzare i fabbisogni di sviluppo del sistema cliente

Inquadramento EQF: 6

Risultato generale atteso:
Supportare il cliente nella scelta razionale della strategia di sviluppo degli applicativi, sulla base dell'analisi dei bisogni, integrando aspetti di business, tecnologici, informativi, di sostenibilità e valore realizzativo.

Abilità:

- Analizzare il contesto di sviluppo dell'applicativo e supportare il processo decisionale del cliente Analizzare e formalizzare i processi di business, i modelli ed i funzionamenti organizzativi, l'architettura e lo stato in essere dei sistemi informativi Analizzare le richieste del cliente ed interpretarle sulla base delle caratteristiche del contesto e dell'evoluzione delle tecnologie ICT Definire gli obiettivi della specifica soluzione ICT Proporre schemi alternativi di soluzione, accompagnati da valutazione costi/benefici Supportare il processo decisionale del cliente

Conoscenze minime:

- Metodi di definizione di alternative di sviluppo e loro valorizzazione in termini costi/benefici
- Metodi di analisi dello stato in essere dell'architettura e delle applicazioni ICT rispetto ala strategia ed al processo di business
- Architettura ICT e loro relazioni con i modelli organizzativi di business
- Concetti e modelli di produzione di valore attraverso le ICT, applicate a processi di business
- Tecnologie ICT emergenti (quali, a titolo esemplificativo, sistemi distribuiti, modelli di virtualizzazione, sistemi mobili)

UC 5 - Definire requisiti e caratteristiche del data management

Inquadramento EQF: 6

Risultato generale atteso:
Definire, sulla base dello stato del sistema informativo del cliente e dei suoi fabbisogni di sviluppo, le caratteristiche del data management, funzionalmente alla definizione dei requisiti della soluzione ICT ed alla sua successiva implementazione.

Abilità:

- Definire le caratteristiche del data management, funzionali all'applicativo oggetto di sviluppo Definire l'architettura logica dei dati e delle fonti di informazione e dei relativi processi di gestione Progettare il modello logico e fisico dei dati Individuare l'ambiente di sviluppo del DB Definire i test per la gestione e verifica delle funzionalità e performance dei DB e valutare i loro esiti Specificare i processi di database security, backup e recovery, disaster recovery e archiviazione dei dati Specificare le eventuali attività di migrazione dei dati in fase di start-up, al fine di assicurare integrità dei dati e continuità di accesso agli stessi Documentare l'esito delle attività svolte
- Analizzare le caratteristiche dei dati e della loro gestione, per l'applicativo oggetto di sviluppo Analizzare le informazioni associate e necessarie a sostenere i processi di business e dell'esistente architettura di data management (progettazione concettuale) Analizzare lo stato in essere dei sistemi di data management

Conoscenze minime:

- Architetture di basi di dati SQL e noSQL
- Tecniche di modellizzazione ed implementazione di basi di dati
- Business risk e protezione dei dati
- Principi di data mining e big data

UC 6 - Progettare la soluzione ICT

Inquadramento EQF: 6

Risultato generale atteso:
Esprimere i fabbisogni rilevati in termini di requisiti dell'applicazione e di aspetti correlati di architettura di sistema, definendo i riferimenti di ingegneria del software e di testing guida agli sviluppatori, in applicazione di principi di efficienza

Abilità:

- Definire le caratteristiche dell'applicazione e del processo di suo sviluppo Svolgere analisi costi/benefici e di mitigazione dei rischi per la sostenibilità tecnico/produttiva della soluzione Modellizzare l'applicativo attraverso gli opportuni metodi e linguaggi Definire e formalizzare i requisiti tecnici, funzionali ed operativi della soluzione ICT Progettare l'architettura dell'applicativo, sulla base delle caratteristiche di compatibilità del sistema, assicurando l'interoperabilità Definire i riferimenti per lo sviluppo tecnico dell'applicativo, Disegnare il processo di testing della soluzione ICT Pianificare la realizzazione della soluzione ICT Valutare l'esito dei test, al fine della conformità della soluzione ai requisiti

Conoscenze minime:

- Metodi e strumenti di testing
- Fondamenti di sicurezza
- Metodi e strumenti di sviluppo software
- Linguaggi di programmazione
- Metodi e tecniche di analisi costi/benefici
- Ingegneria del software
- Linguaggi di modellizzazione
- Metodologie e strumenti di progettazione di architetture ed applicativi

UC 7 - Definire le specifiche dell'interazione persona-computer e delle interfacce utente

Inquadramento EQF: 6

Risultato generale atteso:
Definire e documentare le caratteristiche tecniche dell'interfaccia utente dell'applicativo in sviluppo, applicando principi di ergonomia ed ottimizzazione cognitiva dell'interazione persona-computer, curando la verifica della effettiva performance.

Abilità:

- Definire le specifiche dell'interfaccia utente dell'applicativo in sviluppo Analizzare l'applicativo dal punto di vista delle interazioni persona-computer, tenendo conto delle caratteristiche dei contesti, dei dispositivi e degli utilizzatori Individuare i fattori che possono influenzare il comportamento dell'utente Definire, attraverso applicazione di riferimenti formali, le caratteristiche ergonomiche e di comunicazione della logica di navigazione e dell'interfaccia Tradurre le caratteristiche in requisiti tecnici Verificare l'effettività delle performance di navigazione ed interazione

Conoscenze minime:

- Impatto della tipologia di device (pc, dispositivi mobili) sulla percezione ed i comportamenti d'uso
- Metodi e tecniche di definizione del modello di navigazione e dei requisiti delle interfacce. Norma ISO 9241.
- Principali caratteristiche dei processi cognitivi e dei comportamenti di interazione persona-computer attraverso interfacce grafiche
- Tecniche di programmazione rivolte allo sviluppo delle interfacce
- Concetti di interazione, usabilità, accessibilità, intuitività, feeling emozionale ed altre caratteristiche della user experience

UC 8 - 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 9 - Lavorare in sicurezza in laboratorio e presso il cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (laboratorio e sedi del cliente).

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 per la prevenzione del rischio elettrico. Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime:

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

UC 10 - 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.

Assistente di direzione - affari generali

- ***Denominazione del profilo:***
  Assistente di direzione - affari generali

- ***Definizione:***
  L’assistente di direzione – affari generali, supporta i vertici della struttura aziendale attraverso compiti di carattere sia organizzativo che esecutivo, nell'ambito della gestione di informazioni, della produzione di documenti e atti, della tenuta dei rapporti con gli organi di direzione e con i soggetti esterni all’organizzazione.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  5

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Area comune - Affari generali, segreteria e facilities management
  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.24.01.05 - Cura delle funzioni di segreteria

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Gestione dell'agenda (contatti, appuntamenti, scadenze, ecc.) delle funzioni direttive di riferimento
    - Gestione delle pratiche riferite al personale (missioni, straordinari, richieste di ferie, malattie, ecc.)
    - Gestione e filtro delle comunicazioni scritte o telefoniche indirizzate alle funzioni direttive di riferimento
    - Cura della revisione e della battitura di testi e documenti
    - Cura della trasmissione delle informazioni o comunicazioni tra vari uffici o soggetti
    - Organizzazione di riunioni, assemblee o viaggi di lavoro del personale (prenotazione biglietti di viaggio, sale riunioni, alberghi, ristoranti, ecc.)
    - Predisposizione e realizzazione di comunicazioni o lettere di convocazione
    - Supporto operativo all'organizzazione di conferenze stampa o eventi agli uffici stampa e di relazione con il pubblico

  - ADA.24.01.03 - Realizzazione di attività relative agli affari generali

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Predisposizione e redazione di atti, provvedimenti amministrativi e verbali
    - Cura della pubblicazione di delibere e atti formali delle direzioni
    - Gestione della corrispondenza e archiviazione di dati e documenti
    - Organizzazione operativa di incontri e riunioni
    - Monitoraggio delle opportunità offerte in bandi di gara e appalti

    - Analisi e valutazione dei disciplinari di gara
    - Gestione dei contatti con enti pubblici e privati che emettono bandi o gare di appalto o interessati a bandi emessi
    - Predisposizione della documentazione formale, amministrativa e tecnica, richiesta nei disciplinari di gara o per lo svolgimento di gare
    - Supporto alla redazione di contratti e degli atti necessari alle fasi di stipula

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
    - 4.1.1.1.0 - Addetti a funzioni di segreteria
    - 4.1.1.2.0 - Addetti agli affari generali

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
    - N.82.11.01 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio
    - M.69.10.10 - Attività degli studi legali

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  Coloro che svolgono attività relative agli affari generali e di assistenza di direzione esercitano un grado di autonomia e responsabilità variabile in funzione del livello di preparazione ed esperienza. Quanti non abbiano mai svolto questo tipo di attività, inizialmente ricopriranno ruoli di carattere prevalentemente esecutivo, svolgendo compiti di tipo segretariale. In seguito all'acquisizione di maggior esperienza lavorativa, dette risorse verranno impegnate in attività di carattere prevalentemente amministrativo ed organizzativo, arrivando a rappresentare il proprio responsabile - quando non è presente - nonché l’immagine e gli obiettivi dell’azienda, ricoprendo il ruolo di trait d’union con le altre aree aziendali ed i soggetti esterni.

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

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di Assistente di direzione – affari generali
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Predisporre e redigere documenti, atti formali, provvedimenti amministrativi e verbali
	UC 5 - Pianificare ed organizzare un evento
	UC 6 - Utilizzare strumenti di gestione del tempo
	UC 7 - Gestire/supportare processi di emanazione e/o partecipazione a gare e appalti
Gestire i fattori produttivi	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 - Esercitare la professione di Assistente di direzione – affari generali

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di assistente di direzione - affari generali.

Abilità:

- Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di assistente di direzione – affari generali Conoscere e comprendere le caratteristiche di un'impresa e dei diversi ruoli professionali ivi operanti (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione alle relazioni con il proprio. Conoscere e comprendere l'evoluzione del lavoro in ambito segretariale/amministrativo/organizzativo. Conoscere e comprendere, sotto il profilo giuridico amministrativo le questioni di interesse aziendale e le sue articolazioni organizzative.
- Definire le condizioni della prestazione professionale di assistente di direzione – affari generali 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.

Conoscenze minime:

- Gli organi di governo di un'impresa
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Il ruolo dell'assistente di direzione – affari generali
- Modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa.
- Gli affari generali

UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda

Abilità:

- Gestire le relazioni attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro. Definire e porre in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale.
- Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di interlocutori esterni e interni all'azienda in particolare con gli organi di governo Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione (formale e non) diversi, a seconda delle loro caratteristiche.
- Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative; Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori; Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali ed i segnali di possibile attivazione di conflitti.

Conoscenze minime:

- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali.
- Competenza linguistica al livello B2, per la lingua inglese.
- Modelli teorici di comunicazione orale e scritta
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.

UC 4 - Predisporre e redigere documenti, atti formali, provvedimenti amministrativi e verbali

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Predisporre e redigere documenti, atti, provvedimenti amministrativi e verbali nel rispetto delle procedure e dei formati definiti, curandone la diffusione e la pubblicazione.

Abilità:

- Provvedere alla predisposizione ed alla redazione di atti, di provvedimenti amministrativi e di verbali Predisporre e redigere atti formali, nel rispetto delle procedure e della normativa di riferimento e nei formati definiti; redigere verbali societari (verbali d'assemblea, consiglio d'amministrazione, etc.); redigere la stesura di contratti con il supporto di consulenti legali; preparare testi e presentazioni, note informative, verbali di riunioni; curare la pubblicazione di delibere e atti formali delle direzioni; gestire la corrispondenza e archiviazione di dati e documenti.

Conoscenze minime:

- Tecniche di redazione della corrispondenza e modalità di funzionamento del protocollo.
- Procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati.
- Principali software per la redazione di testi e tabelle e l'organizzazione di archivi elettronici.
- Tipologie e caratteristiche degli atti formali
- Gli elementi del contratto
- Stesura di verbali e verbali societari
- Gli organi sociali

UC 5 - Pianificare ed organizzare un evento

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Realizzare gli adempimenti connessi allo svolgimento ed al buon andamento di eventi (istituzionali, riunioni, assemblee, presentazioni, e tc.) e viaggi di lavoro

Abilità:

- Organizzare riunioni, assemblee, convegni e meeting Informare tutti gli interessati, reperendone i nominativi ed i relativi riferimenti (numero di telefono, e-mail, etc.) ed inviando loro le comunicazioni del caso. Definire, a partire dalla tipologia di evento da realizzare, gli aspetti logistici dello stesso nonché il tipo di attrezzature e servizi accessori da reperire (interpretariato, catering, etc.). Individuare, alla luce del budget disponibile, la soluzione logistica più indicata (servizi accessori compresi). Garantire la diffusione delle informazioni relative all'evento, predisponendo direttamente o coordinando la produzione del materiale informativo da distribuire agli interessati (inviti, ordine del giorno, programma, brochure, etc.). Predisporre l'accoglienza ed il soggiorno degli eventuali relatori ed ospiti invitati.
- Organizzare viaggi di lavoro Reperire informazioni utili (disponibilità, costi, localizzazioni, etc.) circa i mezzi di trasporto e gli alberghi a disposizione ed elaborare preventivi di spesa verificandone la coerenza con il budget. Organizzare il viaggio e la permanenza in loco, prenotando alberghi e mezzi di trasporto (treno, aereo, auto a nolo), utilizzando tipologie di pagamento adeguate (pre-pagato, voucher, carta di credito aziendale, etc.). Consultare mappe cartacee ed elettroniche, raccogliere e organizzare le informazioni logistiche. Assistere e supportare il manager dall'ufficio durante il viaggio.

Conoscenze minime:

- Tipologie di pagamento: il pre-pagato, il voucher, la carta di credito aziendale, etc.
- Modalità di consultazione di orari ferroviari ed aerei. Regole di emissione, validità e sostituibilità dei titoli di viaggio.
- Organizzazione di un viaggio di lavoro: modalità di reperimento di informazioni attraverso l'utilizzo di internet e della posta elettronica.
- Modalità di organizzazione di un evento.
- Gli strumenti/attrezzature utilizzate in convegni, meeting, etc.

UC 6 - Utilizzare strumenti di gestione del tempo

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Organizzare in modo efficiente l'impiego del tempo di lavoro, in particolare per quanto riguarda gli impegni del proprio responsabile

Abilità:

- Gestire impegni ed appuntamenti per conto terzi Facilitare il rispetto di impegni e scadenze aggiornando con precisione e puntualità dell'agenda di lavoro del proprio responsabile. Programmare le attività, elaborando piani di lavoro a breve e medio termine, in relazione al proprio lavoro ed a quello del proprio responsabile. Determinare priorità operative tenendo conto delle scadenze in programma e delle eventuali emergenze ed imprevisti verificatisi in corso d'opera. Garantire che, nel caso in cui sia necessario disdire o rimandare appuntamenti o riunioni, i diretti interessati vengano informati con il maggior anticipo possibile.

Conoscenze minime:

- La gestione dello stress e delle pressioni.
- Tecniche di pianificazione e di programmazione del tempo di lavoro.
- La definizione delle priorità, la gestione di urgenze ed imprevisti.
- Tipologie del tempo di lavoro: routine, innovazione e pronto intervento.
- Modalità organizzative di un'agenda di lavoro.

UC 7 - Gestire/supportare processi di emanazione e/o partecipazione a gare e appalti

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Collaborare, laddove richiesto, al processo di partecipazione a gare e appalti o fornire supporto al processo di emanazione di bandi, gare d'appalto e acquisizione forniture

Abilità:

- Collaborare al processo di partecipazione a gare e appalti Fornire supporto nel processo di partecipazione a gare e appalti, a partire dall'analisi delle opportunità offerte e dalla valutazione dei disciplinari di gara, predisponendo la documentazione amministrativa e tecnica richiesta, gestendo i rapporti con gli enti offerenti e supportando i soggetti preposti alla fase di redazione e stipula dei contratti
- Collaborare al processo di emanazione di bandi, gare d'appalto e acquisizione forniture. Curare le procedure di emanazione di bandi, gare d'appalto e acquisizione forniture, supportando gli uffici preposti nella verifica della correttezza e del rispetto della normativa vigente, redigendo disciplinari.

Conoscenze minime:

- Modalità di partecipazione
- Modalità di emanazione
- Procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture, caratteristiche, elementi, normativa

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.

Assistente familiare

- ***Denominazione del profilo:***
  Assistente familiare

- ***Definizione:***
  Ai sensi della legge regionale n. 28 del 10 ottobre 2007 per attività di assistenza familiare si intende il lavoro di cura e aiuto prestato a domicilio da persone singole, non in rapporto di parentela con l'assistito, anche straniere, a favore di persone anziane o diversamente abili in situazione di non autosufficienza, a rischio di istituzionalizzazione. L'assistente familiare siprende cura della persona non autosufficiente, sia essa anziana, disabile o portatrice di patologie invalidanti, anche a sostegno dei familiari, contribuendo a sostenere e promuoverne l'autonomia e il benessere psico-fisico in funzione dei bisogni della persona e del suo contesto di riferimento. L'assistente familiare svolge attività di assistenza, collegate alla vita quotidiana; esse consistono nella cura dell'igiene personale e nel riordino e pulizia dell'abitazione. Nello svolgimento delle proprie attività, l'assistente familiare si relaziona ordinariamente anche con la rete dei servizi socio-sanitari territoriali coinvolti.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Servizi alla persona - Realizzazione di servizi indifferenziati per uso personale e famigliare

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Servizi alla persona

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.20.02.01 - Svolgimento di attività di assistenza a soggetti non autosufficienti

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Supporto all'assistito nel disbrigo di pratiche burocratiche non complesse relative alla casa (es. pagamento delle utenze, acquisto di generi alimentari e prodotti per la casa, ecc.)
    - Esecuzione delle mansioni di pulizia, cura e manutenzione ordinaria della casa
    - Esecuzione delle attività di lavaggio e sanificazione di indumenti e tessuti
    - Supporto dell'utente nella cura dell igiene personale
    - Supporto all'assistito nella preparazione e assunzione dei pasti
    - Sostegno ad una corretta deambulazione e mobilizzazione della persona assistita
    - Sostegno alla persona assistita nella corretta vestizione e cura dell'abbigliamento
    - Controllo dell'assistito nella corretta assunzione dei farmaci prescritti
    - Segnalazione tempestiva di eventuali complicazioni sanitarie alla famiglia e/o ai servizi di emergenza
    - Ascolto e coinvolgimento dell assistito in conversazioni e attività ludico-ricreative
    - Assistenza dell'utente nelle occasioni di incontro e relazione sociale, anche fuori dal contesto domestico

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 5.4.4.1.0 - Personale di compagnia e personale qualificato di servizio alle famiglie

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - T.97.00.00 - Attività di famiglie e convivenze come datori di lavoro per personale domestico

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'assistente familiare svolge la propria attività - autonomamente o tramite un rapporto di lavoro dipendente (p. e.: cooperative, o committenti del servizio) - in regime di convivenza o a ore presso il domicilio della persona non autosufficiente, sia essa anziana, disabile o portatrice di patologie invalidanti, anche nei luoghi in cui la stessa debba o intenda recarsi. Tipologia, modalità e tempi dell'attività, definiti contrattualmente a partire dalle esigenze della persona non autosufficiente, sono variabili, potendo comprendere anche la notte ed il fine settimana.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  La professione non è regolamentata. Le competenze professionali possono essere acquisite in esito ad uno specifico corso di formazione, conforme allo standard minimo di percorso definito dall’Amministrazione regionale.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di Assistente familiare
	UC 3 - Identificare i bisogni alla base dell'intervento di assistenza familiare
Gestire il sistema cliente	UC 4 - Gestire la relazione con i beneficiari dei servizi di assistenza familiare
Produrre beni/Erogare servizi	UC 5 - Contribuire alla cura, all'igiene ed al movimento della persona assistita
	UC 6 - Preparare e somministrare pasti
	UC 7 - Favorire la realizzazione della vita sociale della persona assistita
Gestire i fattori produttivi	UC 8 - Effettuare le attività domestiche di base e mantenere le condizioni di igiene e sicurezza degli spazi utilizzati
	UC 9 - Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito di animazione/assistenza sociale

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 Assistente familiare

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire, per quanto di competenza, gli aspetti normativi ed etici propri della prestazione professionale dell'assistente familiare.

Abilità:

- ADOTTARE E MANTENERE UN COMPORTAMENTO PROFESSIONALE COERENTE CON LE NORME IN VIGORE ED I PRINCÌPI ETICI APPLICABILI ALLA PROFESSIONE DI ASSISTENTE FAMILIARE. Conoscere ed applicare norme e disposizioni in materia di assistenza familiare. Conoscere ed applicare i princìpi etici, anche derivanti dal quadro normativo e definiti dalle consuetudini nell'ambito dell'assistenza familiare, adottando comportamenti responsabili nel rispetto della persona non autosufficiente, sia essa anziana, disabile o portatrice di patologie invalidanti, e gestendo la propria attività con riservatezza. Rispettare modalità e tempi di lavoro concordati, con particolare riferimento agli orari.
- CONTRIBUIRE ALLA DEFINIZIONE DELLE CONDIZIONI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI ASSISTENTE FAMILIARE Saper verificare il contratto di prestazione con i destinatari dell'intervento e gli eventuali soggetti organizzati erogatori dei servizi, rispettando le norme generali e specifiche applicabili. Definire con il datore di lavoro la gestione dell'eventuale budget destinato alla spesa corrente per l'assistito.
- PROPORRE L'INTERVENTO DI ASSISTENZA PERSONALE AI POTENZIALI CLIENTI Individuare i possibili clienti sul mercato, anche attraverso il supporto dei servizi competenti e/o il ricorso al “passaparola”. Relazionarsi con i soggetti che, sul territorio, possono fornire elementi utili alla conoscenza del fabbisogno relativo al servizio di assistenza. Nel caso di esercizio in forma autonoma, promuovere l'intervento, utilizzando modalità di presentazione e comunicazione appropriate alle diverse situazioni.

Conoscenze minime:

- Conoscenza generale dei diversi ambiti da cui ricevere informazioni su possibili beneficiari degli interventi di assistenza e tecniche di promozione del servizio di assistenza personale, con particolare riferimento alle modalità informali.
- Elementi di deontologia professionale.
- CCNL di riferimento, ove applicabili, e schema tipo di contratto, con particolare riferimento al servizio di assistenza familiare ed alla disciplina del lavoro domestico.
- Principali servizi sociali, sanitari e ricreativi presenti nel territorio e relative modalità di accesso.
- Quadro normativo nazionale e regionale che regola l'assistenza familiare alternativa all'istituzionalizzazione e la relativa professione dell'assistente familiare.
- Elementi principali del quadro normativo nazionale e regionale in materia di assistenza socio-sanitaria, con particolare riferimento a quella privata.

UC 3 - Identificare i bisogni alla base dell'intervento di assistenza familiare

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rilevare i bisogni specifici della persona assistita, a partire dalle sue esigenze e dalle caratteristiche dell'ambiente di riferimento, al fine di definire e realizzare interventi coerenti con il servizio e soddisfacenti per il beneficiario.

Abilità:

- PORRE ATTENZIONE A BISOGNI, RICHIESTE, DESIDERI DELLA PERSONA ASSISTITA Osservare la persona e l'ambiente che la circonda. Riconoscere i segnali/sintomi di disagio. Saper cogliere i differenti bisogni psico-fisici e le difficoltà della persona. Comprendere l'impatto delle differenti disabilità (p.e. difficoltà motorie, cognitive, tattili, di comprensione, di linguaggio, ...) e le loro conseguenze per il singolo individuo, non generalizzando le diverse situazioni. Osservare e verificare puntualmente le condizioni psico-fisiche della persona, a partire dalle indicazioni eventualmente fornite dagli operatori socio-sanitari coinvolti. Proporre, a partire da quanto osservato, interventi adeguati e creare un buon clima relazionale con il beneficiario ed i soggetti coinvolti (famiglia, medici, operatori sociali, ...).
- FARE ATTENZIONE ALLE DIFFERENTI CARATTERISTICHE DEL CONTESTO DI INTERVENTO Cogliere l'importanza degli aspetti relativi all'ambiente fisico ed affettivo che circonda la persona presa in carico, al fine di realizzare un intervento assistenziale che tenga conto del contesto di riferimento.

Conoscenze minime:

- Differenze tra l'approccio medico e l'approccio sociale alla disabilità.
- Caratteristiche psico-fisiche e modalità di gestione della persona con problemi di demenza o patologia psichiatrica.
- Deficit motori, sensoriali, cognitivi relativi alle patologie della persona non autosufficiente, sia essa anziana, disabile o portatrice di patologie invalidanti.
- Elementi di geriatria e gerontologia.

UC 4 - Gestire la relazione con i beneficiari dei servizi di assistenza familiare

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Costruire e gestire relazioni fra e con i diversi attori coinvolti con il servizio di assistenza, improntate ad un rapporto di fiducia e rispetto reciproci.

Abilità:

- RELAZIONARSI E COMUNICARE CON LA PERSONA ASSISTITA Utilizzare modalità di comunicazione diverse, tarandole in rapporto alle caratteristiche personali ed al livello di autosufficienza della persona. Saper comprendere i messaggi verbali e non verbali. Parlare con la persona nel corso delle attività quotidiane per sollecitare la sua partecipazione alla comunicazione o all'attività stessa. Aiutare la persona ad esprimersi, anche proponendo modalità comunicative alternative all'uso della parola. Ascoltare, comprendere ed agire con tatto, rispetto e cortesia. Informare con rapidità l'utente dello sviluppo di situazioni che possono causare delle complicazioni soprattutto dal punto di vista della salute.
- PRENDERE IN CARICO LA PERSONA CON DIVERSI LIVELLI DI AUTOSUFFICIENZA PSICO-FISICA Attivare relazioni di sostegno volte al mantenimento dell'autonomia dei beneficiari a partire dalle loro caratteristiche ed esigenze personali. Costruire situazioni relazionali positive ed un clima di fiducia, basato sulla tolleranza ed il rispetto dei diversi punti di vista, sapendosi adattare ai ritmi e alle abitudini della persona. Essere capaci di conformarsi alle circostanze, dimostrando spirito critico e capacità di adattamento. Soddisfare, ove possibile, le richieste della persona, mediando, se necessario, per individuare soluzioni alternative. Gestire le proprie emozioni e quelle della persona presa in carico, dimostrando capacità di contenimento, ascolto ed accoglienza dell'altro e della sua situazione di disagio.
- SVILUPPARE UNA RELAZIONE POSITIVA CON I FAMILIARI DEL BENEFICIARIO Riconoscere e distinguere la posizione e l'importanza di ogni membro della famiglia con cui si entra in contatto, per individuare i modi più appropriati di rapportarsi con ognuno e designare la persona di riferimento rispetto al proprio servizio di assistenza. Agire nel pieno rispetto della riservatezza. Gestire in maniera corretta le relazioni con i familiari, parlando direttamente con loro in caso di chiarimenti o ulteriori necessità.
- GESTIRE I RAPPORTI CON I SERVIZI E GLI OPERATORI SOCIO-SANITARI COINVOLTI NELLA CURA DELLA PERSONA IN CARICO, AL FINE DI MEGLIO INTEGRARE GLI INTERVENTI Sviluppare relazioni di collaborazione con i servizi locali e con gli operatori coinvolti nella cura della persona, in particolare presso il domicilio (p.e. medici, infermieri, assistenti domiciliari, ...), rispettando ruoli e compiti di ciascuno.

Conoscenze minime:

- Ruoli e compiti dei servizi e degli operatori coinvolti nella presa in carico della persona.
- Principali dinamiche socio-relazionali che si sviluppano nell'interazione con i familiari coinvolti nella gestione della persona beneficiaria.
- Elementi di gestione delle emozioni e tecniche di ascolto attivo.
- Tecniche volte a rassicurare, confortare, ottenere la collaborazione e la partecipazione attiva, stimolare la stima di sé.
- Cenni sulle caratteristiche attuali della famiglia in Italia e in Umbria ed aspetti culturali rilevanti del contesto.
- Aspetti psicologici relativi al rapporto con l'assistente (vergogna, pudore, senso di colpa,

dipendenza, ...).

- Elementi di base della comunicazione, con particolare riferimento alle modalità di dialogo con persone che presentano diversi livelli di autosufficienza e patologie varie che possono compromettere la comunicazione.
- Principali dinamiche socio-relazionali che si sviluppano in situazioni di sofferenza psicofisica.

UC 5 - Contribuire alla cura, all'igiene ed al movimento della persona assistita

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Supportare le persone, con diversi livelli di autosufficienza psico-fisica, nelle attività quotidiane, aiutandole nelle difficoltà ed organizzando l'attività di assistenza a partire dalle esigenze rilevate.

Abilità:

- SUPPORTARE LA PERSONA ASSISTITA NELLA CURA E NELL'IGIENE PERSONALE Supportare la persona nelle pratiche di igiene personale quotidiana, nella vestizione e nella cura dell'abbigliamento, ponendo attenzione e tenendo in conto il livello di non autosufficienza e le caratteristiche individuali.
- ASSISTERE LA PERSONA ASSISTITA NEL MOVIMENTO Mobilizzare (alzata, spostamento, ...), supportare nel movimento, nei trasferimenti e nella deambulazione la persona, utilizzando tecniche adeguate al livello di autosufficienza. Utilizzare tecniche di manipolazione della persona con difficoltà psico-fisiche. Agevolare l'assunzione di corrette posture e procedure per diminuire il rischio di complicazioni (p.e. piaghe da decubito).
- SEGUIRE LE PRESCRIZIONI MEDICO-SANITARIE E FISIOTERAPICHE INDICATE Controllare la persona nella corretta assunzione di farmaci o nell'applicazione dei medicamenti prescritti. Controllare la persona nel corretto svolgimento degli esercizi di fisioterapia prescritti. Aiutare la persona nel corretto utilizzo degli apparecchi medicali di semplice uso e dei diversi ausili.
- ATTUARE SEMPLICI INTERVENTI DI PRIMO SOCCORSO Attuare semplici interventi di primo soccorso valutando ed attivando prontamente i soggetti competenti al primo intervento (p.e. medico, i familiari, ambulanza).

Conoscenze minime:

- Strumenti e tecniche per il supporto del movimento e la deambulazione di persone non autosufficienti (p.e. a letto, seduti, in piedi), anche a partire da protocolli in uso.
- Principali apparecchi ed ausili in uso.
- Elementi di primo soccorso e linee di condotta da tenere nelle più comuni situazioni critiche.
- Semplici elementi di anatomia e fisiologia del corpo umano.
- Pratiche di igiene personale e vestizione sulla base del livello di non autosufficienza.
- Elementi di igiene e profilassi, situazioni di rischio, contaminazione e malattie infettive.
- Principi elementari di ortesi, ausili e terapia riabilitativa.

UC 6 - Preparare e somministrare pasti

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Assistere la persona nella preparazione e somministrazione dei pasti, nel rispetto della dieta indicata e delle sue preferenze.

Abilità:

- ASSISTERE LA PERSONA NELLA PREPARAZIONE DEI PASTI Utilizzare le attrezzature per cucinare. Supportare o sostituire la persona nella preparazione dei pasti, a seconda del livello di autosufficienza psico-fisica e delle sue richieste. Osservare specifiche attenzioni alla dieta per l'alimentazione delle persone con riferimento alle diverse patologie, alle condizioni di disabilità ed alla senescenza. Realizzare semplici ricette, ove possibile partendo dalle richieste della persona, in coerenza con la dieta prescritta.
- SUPPORTARE LA SOMMINISTRAZIONE DEI PASTI, UTILIZZANDO TECNICHE ADEGUATE AL LIVELLO DI AUTOSUFFICIENZA E PATOLOGIA Supportare la persona nell'assunzione dei cibi, applicando tecniche e/o utilizzando ausili adeguati al livello di autosufficienza della persona.

Conoscenze minime:

- Principali ricette della cultura gastronomica italiana e locale e loro preparazione.
- Tecniche di supporto e strumenti per l'assunzione dei cibi in relazione alle diverse possibili problematiche presenti (p.e. problemi di masticazione, deglutizione, …).
- Elementi di base di dietologia (principi nutrizionali), diete tipo per età e per patologie.
- Tecniche di preparazione dei cibi: principali cotture e materie prime.
- Elementi di igiene degli alimenti e delle stoviglie.

UC 7 - Favorire la realizzazione della vita sociale della persona assistita

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Aiutare ed accompagnare le persone con diversi livelli di autosufficienza psico-fisica nelle attività di vita sociale e relazionale, in ambito domiciliare e territoriale, favorendo il mantenimento ed il recupero dell'autonomia e delle capacità cognitive,

Abilità:

- SOSTENERE LA SOCIALIZZAZIONE DELLA PERSONA ASSISTITA Favorire, in accordo con i familiari, la conoscenza e la frequentazione di altre persone, anche creando momenti che favoriscano la partecipazione alla vita sociale. Accompagnare la persona nelle uscite sul territorio per passeggiare o in altri luoghi dove debba o voglia andare. Accompagnare la persona in vacanza, ove concordato. Riconoscere e identificare le possibili barriere architettoniche, superandole eventualmente con l'uso di ausili appropriati.
- REALIZZARE ATTIVITÀ DI INTRATTENIMENTO ED ANIMAZIONE Predisporre attività ricreative nel corso della giornata a partire dalle richieste e dalle propensioni della persona che consentano il recupero ed il mantenimento delle capacità cognitive e manuali. Tenere compagnia alla persona nell'arco della giornata, svolgendo attività concordate di suo interesse (p.e. parlare, ascoltare, guardare la TV, leggere).

Conoscenze minime:

- Regole di base relative all'accessibilità ed alla sicurezza: barriere architettoniche ed ausili.
- Modalità e tecniche di socializzazione ed intrattenimento di persone non autosufficienti, con riferimento alla tipologia e al livello di difficoltà.

UC 8 - Effettuare le attività domestiche di base e mantenere le condizioni di igiene e sicurezza degli spazi utilizzati

Inquadramento EQF: 2

Risultato generale atteso:
Curare la pulizia e l'ordine degli ambienti domestici, garantire le condizioni di igiene e sicurezza degli spazi utilizzati. Ove richiesto effettuare la spesa verificando le scorte di cibo e di materiali necessari.

Abilità:

- PROVVEDERE ALLA PULIZIA, ALL'IGIENE ED AL RIORDINO DEGLI AMBIENTI DOMESTICI Mantenere l'ambiente domestico pulito ed ordinato. Aver cura, pulire e, in caso di necessità, disinfettare il materiale presente. Provvedere all'igiene ed al cambio della biancheria. Rendere gli spazi funzionali nel rispetto della persona.
- PREVENIRE E RIDURRE IL RISCHIO PROFESSIONALE, AMBIENTALE E DEL BENEFICIARIO Adottare stili di azione e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale, ambientale e del beneficiario. Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico e del gas. Adottare comportamenti per la prevenzione delle cadute, rimuovendo ostacoli e ponendo attenzione alle potenziali situazioni di pericolo.
- PROVVEDERE, OVE RICHIESTO, ALL'ACQUISTO DI CIBO E DI MATERIALI IN BASE ALLE NECESSITÀ RILEVATE Verificare le scorte di cibo e materiali necessari. Effettuare la spesa. Registrare le commissioni effettuate.

Conoscenze minime:

- Elementi di economia domestica e di gestione del bilancio domestico.
- Elementi per la messa in sicurezza degli ambienti e dei materiali e per la diminuzione del rischio.
- Concetti di base di igiene e microclima. Igiene dell'abbigliamento.
- Tecniche, strumenti e prodotti per la pulizia e l'igiene di ambienti, arredi e materiali.
- Fattori di rischio professionale ed ambientale.

UC 9 - Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito di animazione/assistenza sociale

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Esaminare sistematicamente gli esiti delle attività svolte in rapporto agli obiettivi ed agli impegni assunti, in modo da identificare gli eventuali fattori critici e definire le opportune azioni di miglioramento.

Abilità:

- VALUTARE LA QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI SVOLTI IN AMBITO DI ANIMAZIONE/ASSISTENZA SOCIALE Definire semplici modelli di valutazione della qualità percepita dei servizi erogati da parte dei beneficiari diretti e degli altri attori interessati, 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.

Attore

- ***Denominazione del profilo:***
  Attore

- ***Definizione:***
  L’attore è colui che rappresenta o interpreta una parte o un ruolo in una produzione artistica. L'attore opera in diversi contesti: teatro, cinema e televisione, anche come doppiatore e radio. L’attore si identifica in ruoli e personaggi, assume espressioni, attitudini, stili, movimenti del corpo e comportamenti secondo il copione scelto per ispirare sentimenti ed emozioni negli spettatori. Egli può dedicarsi anche all’animazione di spettacoli culturali e all’insegnamento di materie quali l’arte drammatica, mimica e dizione.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  5

- ***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.22.02.24 - Recitazione: acting e performing

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Lettura e studio del copione e/o della sceneggiatura
    - Analisi dei personaggi da interpretare
    - Scelta delle modalità recitative e/o performative nel rispetto dell'allestimento scenico, performativo e drammaturgico
    - Esecuzione delle prove di recitazione
    - Esecuzione del doppiaggio
    - Esecuzione performativa e scenica della parte su palcoscenico e/o su set

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 2.5.5.2.2 - Attori

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - R.90.01.01 - Attività nel campo della recitazione
  - R.90.03.09 - Altre creazioni artistiche e letterarie

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  Svolge l’attività presso teatri e sale riservate agli spettacoli, studi di registrazione radiotelevisivi, set cinematografici, sale di prova, talvolta in strada e in circhi. L'attore risponde alla direzione

artistica e tecnica del progetto per il quale opera, generalmente rappresentata dal regista. Nel suo lavoro è chiamato a collaborare con gli altri attori e con il personale tecnico di scena. Oltre a recitare, a volte gli è richiesto di cantare e danzare. La professione richiede disponibilità al lavoro in orari non convenzionali, durante i fine settimana e nei giorni festivi, a spostarsi frequentemente (ad esempio, per una tournée teatrale o per la lavorazione di un film). Lavora generalmente come libero professionista, collaboratore a progetto o dipendente a tempo determinato. In alcuni casi è possibile sottoscrivere un contratto a tempo indeterminato presso i teatri stabili in compagnie note ed affermate. L'Attore, oltre a recitare, può animare spettacoli culturali e svolgere attività di insegnamento di arte drammatica, mimica, dizione presso scuole specializzate.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione di attore non richiede il possesso di una abilitazione. Generalmente è richiesta l’avvenuta partecipazione ad un percorso formativo (p.e. titolo di studio universitario in discipline dell’arte e dello spettacolo o frequenza di corsi di formazione specifici).

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Gestire l'attività professionale di Attore
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Gestire la relazione con il sistema cliente – Attore
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Studiare ed interpretare il copione
	UC 5 - Interpretare e memorizzare la parte
	UC 6 - Eseguire la performance recitativa – teatro, cinema, televisione
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Lavorare in sicurezza

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 Attore

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di attore

Abilità:

- Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici, normativi, deontologici e organizzativi propri della prestazione professionale di attore Conoscere e gestire gli adempimenti relativi all'esercizio della professione di attore 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 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:

- Storia della televisione.
- Storia del teatro.
- Storia del cinema.
- I settori delle produzioni dello spettacolo (cinema, teatro, televisione).
- Preparazione di un provino.
- Aspetti previdenziali e valutazione della sostenibilità economica nel medio termine dell'esercizio della professione.
- Aspetti contrattualistici e fiscali - obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.
- Aspetti etici e deontologici.
- Responsabilità civile e penale legata all'esercizio della professione.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.

UC 3 - Gestire la relazione con il sistema cliente – Attore

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'organizzazione dello spettacolo. Acquisire in fase di colloquio con il committente tutte le informazioni utili a comprenderne esigenze ed aspettative, adottando modalità di interazione e stili di

Abilità:

- Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di interlocutori (produttori, registi, tecnici, attori, ecc.) Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative; Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori; Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali e i segnali di possibile attivazione di conflitti. Definire e porre in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale. Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche.

Conoscenze minime:

- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.

UC 4 - Studiare ed interpretare il copione

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Identificare le modalità recitative e di performance più consone alla rappresentazione da realizzare, a partire dalla lettura del copione, studiando ed analizzando le caratteristiche del personaggio da interpretare e del contesto in cui si svolge la stori

Abilità:

- Comprendere ed individuare la modalità interpretativa adatta alla tipologia di rappresentazione da realizzare Ascoltare ed interpretare le esigenze del cliente/committente (produzione, regia) sulla base della performance recitativa da effettuare; Analizzare ed interpretare la sceneggiatura e il copione; Analizzare ed comprendere il personaggio e il ruolo; Analizzare ed comprendere il contesto in cui si muove il personaggio.

Conoscenze minime:

- Interpretazione
- Fase della trasformazione
- Tecniche di costruzione del personaggio
- Linguaggio cinematografico e televisivo
- Il copione Linguaggio teatrale
- La sceneggiatura (cinematografica, teatrale, radiofonica)

UC 5 - Interpretare e memorizzare la parte

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Provare l'interpretazione del personaggio e della parte, memorizzando la parte assegnata, interagendo con gli altri attori, sotto la guida del regista.

Abilità:

- Individuare e provare, sulla base del copione e delle indicazioni della regia, la parte assegnata Memorizzare la parte assegnata; Provare l'interpretazione del personaggio, interagendo se necessario con altri attori; Applicare criteri di interpretazione del linguaggio registico; Utilizzare accuratamente la voce per comunicare le caratteristiche del personaggio ed esprimerne le emozioni; Assumere un aspetto coerente con il personaggio, per renderlo credibile; Utilizzare in modo corretto e appropriato lo spazio scenico; Utilizzare la gestualità per integrare la verbalità, interagire con gli altri attori ed enfatizzare le parole o dare loro significati simbolici.

Conoscenze minime:

- Prossemica
- Educazione della voce
- Elementi di musica
- Elementi di doppiaggio
- Elementi di danza
- Elementi di canto
- Tecniche di respirazione
- Dizione
- Tecniche di recitazione

UC 6 - Eseguire la performance recitativa – teatro, cinema, televisione

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Eseguire la performance recitativa o di doppiaggio, utilizzando accuratamente il mezzo vocale, la gestualità del corpo e la mimica del volto e gestendo in modo corretto gli spazi scenici o del set

Abilità:

- Recitare la parte su uno spazio scenico - teatro Eseguire la performance recitativa, conoscendo e comprendendo gli spazi, i tempi, e le attrezzature presenti su uno spazio scenico. Focalizzare l'attenzione cosciente sul lavoro creativo, disperdendo le tensioni legate a preoccupazioni di carattere personale o ad una più generale paura del pubblico e della prova.
- Recitare la parte su un set cinematografico o televisivo Eseguire la performance recitativa, conoscendo e comprendendo gli spazi, i tempi, e le attrezzature presenti su un set cinematografico o televisivo.

Conoscenze minime:

- Tecniche di rilassamento e autocontrollo
- Tecniche di movimento scenico
- Tecniche di improvvisazione
- Pratica del set
- Stili di regia televisiva
- Stili di regia teatrale
- Stili di regia cinematografica
- La struttura del teatro
- Il lavoro dell'attore davanti alla macchina da presa.
- Il set cinematografico, la troupe

UC 7 - 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.

Capo cantiere/capo commessa nei servizi di pulizia

- ***Denominazione del profilo:***
  Capo cantiere/capo commessa nei servizi di pulizia

- ***Definizione:***
  Il Capo Cantiere o Capo Commessa nei servizi di pulizia è colui che coordina e gestisce uno o più gruppi che operano nei cantieri in uno o più siti specifici, come ad esempio magazzini, imprese, negozi, alberghi, fabbriche, ospedali, edifici e aree pubbliche, aeroporti, porti, veicoli di trasporti collettivi, ecc., garantendo che i servizi di pulizia siano svolti in conformità con le indicazioni specifiche del contratto e in linea con i regolamenti aziendali, il sistema qualità e il sistema sicurezza stabilito, oltre alle normative applicabili al settore. Nel caso delle PMI, il capo cantiere può partecipare direttamente in attività operative insieme con gli altri membri della squadra.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***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.24.01.14 - Gestione dei servizi di pulizia, disinfestazione e sanificazione

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Analisi della commessa ed elaborazione e stesura di piani e preventivi
    - Sviluppo del piano di controllo dei rischi e gestione delle operazioni di igiene, salute e sicurezza dei servizi di pulizia
    - Contestualizzazione degli interventi di pulizia e disinfezione
    - Contestualizzazione degli interventi di disinfestazione, di derattizzazione e di sanificazione
    - Coordinamento dei servizi operativi e messa a punto di direttive per lo svolgimento delle attività di pulizia, disinfestazione e sanificazione
    - Cura degli aspetti gestionali e amministrativi connessi alle attività di impresa
    - Gestione del sistema qualità nell'ambito dei servizi resi

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 1.3.1.8.0 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi alle imprese e alle persone

- ***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:***
  Il Capo Cantiere opera in uno o più cantieri, come ad esempio magazzini, imprese, negozi, alberghi, fabbriche, ospedali, edifici e aree pubbliche, aeroporti, porti, veicoli di trasporti collettivi, ecc., all’interno di imprese grandi, medie e piccole, sia in forma dipendente che autonoma e la sua attività si sviluppa lungo tutto l’arco dell’anno. Gli orari di lavoro sono articolati in funzione delle esigenze del servizio.
  Il Capo cantiere svolge un ruolo chiave, agendo come interfaccia efficace sia all'interno della società (tra la direzione e la forza lavoro) che all’esterno con clienti e fornitori. Agisce mantenendo i livelli necessari di autonomia e assumendo le decisioni necessarie per un corretto svolgimento delle proprie funzioni. Prende decisioni necessarie per affrontare imprevisti ed emergenze e per risolvere i problemi che richiedono decisioni ad hoc.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione, indipendentemente dalla tipologia del rapporto di lavoro, non richiede ancora il possesso di una specifica abilitazione.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di Capo cantiere nei servizi di pulizia
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Gestire la negoziazione e la comunicazione con il cliente – Capo cantiere servizi pulizie
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Analizzare la commessa di lavoro – Capocantiere servizi di pulizia
	UC 5 - Organizzare e gestire le operazioni di pulizia
	UC 6 - Gestire gli aspetti amministrativi connessi alle attività di pulizia
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Sviluppare e gestire il sistema qualità nell'ambito dei servizi di pulizia
	UC 8 - Gestire le risorse umane – capo cantiere servizi di pulizia
	UC 9 - Sviluppare e gestire il piano di controllo dei rischi e gestire le operazioni di igiene, salute e sicurezza – servizi di pulizia

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 Capo cantiere nei servizi di pulizia

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici ed organizzativi propri della prestazione professionale del Capo Cantiere nei servizi di pulizia.

Abilità:

- CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DEL CAPO CANTIERE NEI SERVIZI DI PULIZIA Conoscere e comprendere le caratteristiche e le tipologie dei servizi di pulizie. Conoscere e comprendere il mercato dei servizi di pulizie (domanda e offerta). Conoscere e comprendere la legislazione del settore.
- DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DEL CAPO CANTIERE NEI SERVIZI DI PULIZIA 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.

Conoscenze minime:

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

UC 3 - Gestire la negoziazione e la comunicazione con il cliente – Capo cantiere servizi pulizie

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 pulizia ed alla valutazione del lavoro svolto e gestire, ove possibile, situazioni impreviste e criticità, comunicando con il personale.

Abilità:
- 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.
- 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.
- 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.
- COMUNICARE CON LE DIVERSE TIPOLOGIE DI CLIENTI ADOTTANDO MODALITÀ DI INTERAZIONE DIVERSE A SECONDA DELLE LORO DIFFERENTI CARATTERISTICHE Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di acquisire le informazioni necessarie a comprendere aspettative ed esigenze, circoscrivere il problema ed ipotizzare i possibili interventi da realizzare.
- INSERIRE LE INFORMAZIONI RACCOLTE IN UNA BANCA DATI Fare un resoconto dei contatti effettuati. Sintetizzare tutte le informazioni in un data base.
- ORGANIZZARE LA COMUNICAZIONE VERSO IL CLIENTE INTERNO DI EVENTI AZIENDALI Partecipare alla redazione di newsletter e comunicazioni interne. Collaborare nella realizzazione della comunicazione istituzionale.

Conoscenze minime:
- Princìpi di comunicazione al cliente interno.
- Tecniche della negoziazione in generale e della negoziazione commerciale.
- Tecniche delle dinamiche interpersonali – osservazione e controllo dei comportamenti.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Fondamenti psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di interlocutore.

UC 4 - Analizzare la commessa di lavoro – Capocantiere servizi di pulizia

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Realizzare un'analisi accurata e precisa della commessa di lavoro e del luogo di lavoro 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 ESIGENZE DELLA COMMESSA DEL LUOGO DI LAVORO Acquisire tutte le informazioni utili a realizzare una prima stima dell'intervento. Analizzare il luogo di lavoro e verificare la conformità con le norme di igiene e sicurezza.
- INDIVIDUARE LE MODALITÀ DI INTERVENTO PIÙ INDICATE PER EROGARE IL SERVIZIO Verificare l'esito della prima stima, effettuando un'analisi accurata delle risorse umane e le attrezzature necessarie per erogare il servizio.

Conoscenze minime:

- Tecniche di analisi della commessa.
- Elementi per la definizione del budget di commessa: costi, ricavi, margine.

UC 5 - Organizzare e gestire le operazioni di pulizia

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Organizzare in modo efficace ed efficiente tutte le attività inerenti alla erogazione di un intervento di pulizia.

Abilità:

- PIANIFICARE, ORGANIZZARE E MONITORARE LE OPERAZIONI DI PULIZIA Acquisire tutte le informazioni utili sulle prestazioni di pulizia ed identificare aree di miglioramento. Organizzare l'erogazione del servizio di pulizia. Monitorare affinché le risposte siano strutturate in base alle necessità organizzative.
- APPLICARE METODI E STRUMENTI DI PIANIFICAZIONE E DETERMINAZIONE DELLA SEQUENZA DEI COMPITI Conoscere la legislazione corrente e aggiornarsi relativamente alle operazioni di pulizia 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.
- REVISIONARE, MONITORARE E VALUTARE LE OPERAZIONI DI PULIZIA 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.

Conoscenze minime:

- Tipi di superfici e metodi di pulizia efficaci e compatibili.
- Tipi di sostanze chimiche e il loro uso adeguato.
- Tecniche di pulizia, conoscenza delle attrezzature e lo corretto utilizzo.
- Conoscenza di normative e procedure applicabili.
- Conoscenza della legislazione e delle procedure OHS.
- Elementi per la definizione delle attività da intraprendere.
- Conoscenza delle pratiche e procedure aziendali.
- Elementi per la definizione dei fattori da considerare in sede di programmazione.
- Tecniche, metodi e strumenti utilizzati per la pianificazione delle azioni.

UC 6 - Gestire gli aspetti amministrativi connessi alle attività di pulizia

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:

- 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.
- 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.
- 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:

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

UC 7 - Sviluppare e gestire il sistema qualità nell'ambito dei servizi di pulizia

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Curare la politica della qualità, le procedure e la loro diffusione/attuazione (all'interno dell'azienda e verso i clienti), collaborare all'implementazione dei manuali di qualità.

Abilità:

- VALUTARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO E DEL PROCESSO PRODUTTIVO Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa di settore vigente. Interpretare e applicare le normative della qualità, all'interno del proprio contesto. Analizzare il prodotto, il processo e l'organizzazione del sistema produttivo. Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità. Controllare il rispetto di parametri minimi di efficienza ed efficacia relativamente a indici economici (contenimento dei costi, equilibrio finanziario, gestione dei flussi di cassa). Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti. Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Conoscenze minime:

- Principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.
- 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.

UC 8 - Gestire le risorse umane – capo cantiere servizi di pulizia

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:

- 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 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, riconoscendo e incoraggiando la creatività e l'innovazione. Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio erogato. Identificare i bisogni professionali.
- 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 pulizia per correggere gli errori , controllare che tutto sia in ordine. 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:

- Elementi e tecniche di comunicazione.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.
- Gestione del tempo e dei fattori produttivi.

UC 9 - Sviluppare e gestire il piano di controllo dei rischi e gestire le operazioni di igiene, salute e sicurezza – servizi di pulizia

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Curare e garantire la sicurezza nel luogo di lavoro elaborando e gestendo il piano di controllo dei rischi. Curare e garantire l'igiene dei luoghi di lavoro, la manutenzione e la conservazione delle attrezzature, utilizzando tecniche adeguate, la salute e la sicurezza nel luogo di lavoro in relazione alla funzione/ ruolo aziendale attribuiti in materia e in conformità alle regole vigenti.

Abilità:
- PREVENIRE E RIDURRE IL RISCHIO PROFESSIONALE, AMBIENTALE E DEL BENEFICIARIO Applicare ed implementare le procedure per la gestione del rischio, intervenire a fronte di situazioni di emergenza. Sviluppare e implementare le procedure di lavoro e di controllo del rischio, utilizzare una gerarchia di controlli, implementare le misure di controllo e diminuire i rischi frequenti.
- CONOSCERE E SPIEGARE LA LEGISLAZIONE SULL'IGIENE SICUREZZA E RISCHIO Conoscere e usare protocolli di analisi dei rischi Collaborare affinché sia effettuata una adeguata valutazione dei rischi, assicurarsi che i DPI siano utilizzati correttamente e la strumentazione sia a norma Monitorare e supervisionare l'uso di DPI Informare tutto il team sui piani d'emergenza e fornire supporto e orientamento in merito alla loro attuazione Informare i lavoratori sui rischi dei luoghi di lavoro e impedire l'accesso alle persone non autorizzate Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale. Rispettare tutte le norme di sicurezza e di lavoro e i regolamenti e le procedure Relazionare e registrare il lavoro sulla sicurezza con programmi informatici
- GARANTIRE IL RISPETTO DELLE NORME IGIENICO-SANITARIE ATTE A GARANTIRE LA SALUBRITÀ DELL'AREA DI LAVORO E DELLE ATTREZZATURE IN USO Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene Effettuare operazioni di riciclaggio e smaltimento dei materiali, secondo la legislazione corrente.
- LAVORARE IN SICUREZZA Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale del beneficiario. Identificare eventuali rischi per la salute, sicurezza e igiene. Compilare in maniera precisa i record relativi alla legislazione OHS (salute sicurezza igiene). Valutare e fornire DPI e tutti gli equipaggiamenti e i prodotti necessari. Ripettare le norme di sicurezza e le procedure organizzative. Identificare e pianificare le attività e le risorse per rispondere alle contingenze in materia di igiene, salute e sicurezza. Seguire i regolamenti in materia di igiene salute e sicurezza e monitorare i contributi legislativi. Implementare le procedure sull'igiene, sicurezza e rischio.
- LAVORARE NEL RISPETTO DELL'AMBIENTE Attuare e promuovere l'organizzazione della politica ambientale, sensibilizzando anche il gruppo per migliorare l'impatto ambientale nelle operazioni di pulizia. Monitorare l'uso di energia e di materiali e valutare i rischi ambientali. Utilizzare l'energia in forma efficace ed efficiente. Attuare adeguate azioni per diminuire l'impatto ambientale.

Conoscenze minime:
- Normative vigenti in materia di politica ambientale.
- 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 lav

- Caratteristiche di prodotti e detergenti per la pulizia usati nel lavoro.
- Normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi.
- Fattori di rischio professionale ed ambientale, biologico, chimico, fisico.
- Elementi di messa in sicurezza degli ambienti e dei materiali e di diminuzione del rischio.
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.

Direttore d'albergo

- ***Denominazione del profilo:***
  Direttore d'albergo

- ***Definizione:***
  Il direttore d’albergo svolge compiti di coordinamento tecnico-amministrativo, ha la responsabilità gestionale ed operativa e costituisce il punto di riferimento tra la clientela e l’amministrazione alberghiera.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  5

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Servizi turistici - Servizi di ricettività

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

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.23.02.01 - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Analisi del mercato
    - Definizione dell'offerta di servizi e attività
    - Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività
    - Definizione pricing
    - Ideazione di progetti promozionali
    - Gestione e monitoraggio delle strategie di revenue management
    - Gestione operativa del personale nei servizi di ricettività turistica
    - Gestione del sistema di customer satisfaction
    - Gestione degli approvvigionamenti nei servizi di ricettività turistica
    - Gestione manutenzioni ordinarie e straordinarie

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - I.55.10.00 - Alberghi
  - I.55.20.10 - Villaggi turistici
  - I.55.20.20 - Ostelli della gioventù
  - I.55.20.30 - Rifugi di montagna
  - I.55.20.40 - Colonie marine e montane
  - I.55.20.51 - Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence

- I.55.20.52 - Attività di alloggio connesse alle aziende agricole
- I.55.30.00 - Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte
- I.55.90.20 - Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  Il Direttore d'albergo opera all'interno di esercizi ricettivo-alberghieri, svolgendo la sua attività in forma dipendente o autonoma (se titolare dell'albergo). La professione di Direttore è esercitata con elevati livelli di autonomia e responsabilità; qualora esso sia lavoratore dipendente le sue scelte devono comunque rispettare le politiche aziendali e le indicazioni della Proprietà. Le attività del Direttore possono variare in base alle dimensioni dell'albergo: laddove la struttura sia a conduzione familiare o di piccole dimensioni il proprietario ed il direttore tendono a coincidere in un'unica figura che svolge attività sia di tipo gestionale-organizzativo sia operativo (ricevimento). In strutture di medio-grandi dimensioni o di alta categoria il direttore d'albergo (che quasi mai coincide con il proprietario) si occupa di attività quasi esclusivamente gestionali.
  L'attività, che viene svolta prevalentemente all'interno dell'albergo (ufficio, reparti, aree comuni), è caratterizzata da una forte componente relazionale in quanto prevede contatti giornalieri con il personale della struttura, la clientela ed i fornitori.
  I ritmi di lavoro richiedono un impegno elevato durante tutto il corso dell'anno, con picchi significativi in primavera, in estate, in occasione delle principali festività ed in coincidenza con avvenimenti di rilievo (festival, fiere, eventi, etc.). Gli orari di lavoro sono flessibili: la presenza del Direttore in albergo è richiesta generalmente per un numero elevato di ore (dal mattino presto alla sera tardi) e le festività non costituiscono giornate di riposo.
  Nell'esercizio della propria attività, inoltre il Direttore è chiamato ad affrontare e risolvere una molteplicità di problematiche e ciò, unito all'intensa mole di lavoro, può provocare alti livelli di stress.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L'esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia il mercato del lavoro richiede che la figura in oggetto sia "dotata di adeguata professionalità", ciò, generalmente comporta il possesso da parte del Direttore d'albergo almeno di: titolo di studio superiore (diploma o laurea); specializzazione post-secondaria; conoscenza di una o più lingue straniere; significativa esperienza pluriennale nel settore in ruoli di responsabilità.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Gestire l'attività professionale di Direttore d'albergo
	UC 3 - Definire le strategie dell'impresa alberghiera
Gestire il sistema cliente	UC 4 - Gestire la relazione, in lingua italiana ed in lingua straniera, con i clienti della struttura ricettiva – Direttore d'albergo
	UC 5 - Gestire le relazioni e la comunicazione con l'esterno – Impresa alberghiera
Produrre beni/Erogare servizi	UC 6 - Sovrintendere alle attività dell'impresa alberghiera
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Gestire gli aspetti amministrativi e di controllo di gestione dell'impresa alberghiera
	UC 8 - Gestire il personale
	UC 9 - Garantire la vigilanza della struttura ricettiva e promuovere il rispetto della normativa in materia di igiene e sicurezza
	UC 10 - Garantire la qualità del servizio alberghiero

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 Direttore d'albergo

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti organizzativi, contrattuali e deontologici propri della prestazione professionale del Direttore d'albergo.

Abilità:

- CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DEL SETTORE CON RIFERIMENTO AL SISTEMA IN CUI È PRESTATA L'ATTIVITÀ PROFESSIONALE Conoscere e comprendere le caratteristiche del sistema turistico regionale. Individuare le diverse tipologie e formule di ricettività 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 dell'accoglienza alberghiera.
- CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI DIRETTORE D'ALBERGO Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore della ricezione (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio. Conoscere ed applicare i codici deontologici – anche definiti dalle prassi – nell'esercizio della professione.
- DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI DIRETTORE D'ALBERGO Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente. Definire una strategia di sviluppo del proprio ruolo professionale.

Conoscenze minime:

- Il riconoscimento delle qualifiche professionali nell'UE (Direttiva 2005/36/CE e decreti attuativi).
- CCNL di riferimento.
- Responsabilità civile e penale legata all'esercizio della professione. Aspetti etici e deontologici.
- Il personale dell'albergo: ruoli, attività e responsabilità.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore dell'accoglienza alberghiera.
- Il sistema turistico regionale (quadro legislativo in Italia e in Regione, caratteristiche del mercato turistico regionale, politiche turistiche regionali, caratteristiche dei soggetti economici e sociali rilevanti ai fini della costruzione di un'offerta
- Normativa turistica internazionale, nazionale e regionale.
- Tipologie e caratteristiche delle diverse forme di ricettività.

UC 3 - Definire le strategie dell'impresa alberghiera

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Definire le strategie dell'impresa alberghiera in relazione alle caratteristiche del mercato di riferimento e alle risorse disponibili.

Abilità:

- POSIZIONARE LA PROPRIA IMPRESA RISPETTO AL SISTEMA COMPETITIVO DI RIFERIMENTO, CON ATTENZIONE ALLE TENDENZE EVOLUTIVE DEL MERCATO Valutare il contesto in cui opera la propria impresa alberghiera, rilevando e analizzando le variabili utili a comprendere lo stato dell'arte e le possibili tendenze evolutive (ampiezza del mercato, trend, concorrenza, target). Stimare la propria capacità produttiva analizzando la propria agenzia sia dal punto di vista della struttura (assetto istituzionale ed organizzativo) che delle risorse a disposizione (strumentali, umane e finanziarie).
- DEFINIRE, OVVERO PARTECIPARE ALLA DEFINIZIONE DI, POLITICHE E STRATEGIE COERENTI CON LE ANALISI EFFETTUATE Definire le logiche di relazione con il mercato della domanda e le caratteristiche dell'offerta (quali servizi, quali tipi di mercati e clienti, quali politiche commerciali, di promozione e relazione, etc.). Definire gli investimenti in risorse e le azioni di sviluppo necessarie, effettuando una valutazione di convenienza e sostenibilità economica.

Conoscenze minime:

- Principi e strumenti di analisi del mercato.
- Principi e strumenti di definizione di un piano aziendale.
- Marketing turistico e territoriale.

UC 4 - Gestire la relazione, in lingua italiana ed in lingua straniera, con i clienti della struttura ricettiva – Direttore d'albergo

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Rappresentare la struttura alberghiera nell'interazione con il cliente, intrattenendo relazioni con gli ospiti ed affrontando, ove del caso, situazioni impreviste e criticità.

Abilità:

- INTERAGIRE CON LE DIVERSE TIPOLOGIE DI CLIENTI Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di garantire l'immagine e lo stile della struttura e valorizzare il servizio offerto. Consigliare ed informare i clienti, in modo chiaro e completo, al fine di soddisfare le loro aspettative. Garantire la fidelizzazione del cliente mediante la programmazione di iniziative di customer care (biglietti di auguri, invio listino prezzi aggiornato, etc.). Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia. Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e reclami.
- APPLICARE LE CONOSCENZE RELATIVE AD UNA LINGUA STRANIERA NELL'ESERCIZIO DELLA PROFESSIONE Comunicare in una o più lingue straniere (a seconda della categoria di albergo in cui si presta servizio) con gli ospiti al fine intrattenere relazioni ed affrontare, ove del caso, situazioni impreviste e criticità.

Conoscenze minime:

- Princìpi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di cliente.
- Lingua straniera almeno al livello C1 del Quadro comune europeo di riferimento per le lingue.
- Modelli teorici di comunicazione.

UC 5 - Gestire le relazioni e la comunicazione con l'esterno – Impresa alberghiera

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Rappresentare e garantire l'immagine della struttura alberghiera nella relazione con Terzi (soggetti pubblici e privati locali, medie, tour operators, agenzie di viaggi, imprese, etc.).

Abilità:

- INTERAGIRE CON I SOGGETTI DEL TERRITORIO Relazionarsi ed interagire con amministratori locali e soggetti delegati alla promozione del territorio. Promuovere la propria struttura, partecipando agli eventi significativi che si svolgono sul territorio.
- CURARE L'IMMAGINE E LA PROMOZIONE DELLA STRUTTURA ALBERGHIERA Intrattenere relazioni con i media locali e non, e di settore garantendosi periodicamente articoli e spazi pubblicitari ed informativi. Individuare gli eventi fieristici nazionali ed internazionali di maggior rilievo/di tendenza e garantirvi la presenza della propria struttura. Mettere in atto strategie promozionali, utilizzando le tecniche più opportune (prestando attenzione alle innovazioni tecnologiche).

Conoscenze minime:

- Software applicativi e internet per la gestione degli aspetti di comunicazione, promozione e commercializzazione.
- Tecniche e canali di promozione dei servizi ricettivo-alberghieri.

UC 6 - Sovrintendere alle attività dell'impresa alberghiera

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Gestire la struttura alberghiera in maniera conforme alle strategie elaborate.

Abilità:

- GARANTIRE UNA CORRETTA GESTIONE ORGANIZZATIVA DELL'IMPRESA ALBERGHIERA Definire ed implementare il piano organizzativo e delle attività dei diversi reparti (ricevimento, alloggio, ristorazione, servizio bar, ecc.), sulla scorta delle strategie definite. Determinare ruoli, compiti e responsabilità per lo svolgimento delle operazioni connesse alla realizzazione delle attività programmate. Monitorare l'andamento complessivo dell'attività al fine di rilevare tempestivamente eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato.
- GARANTIRE L'IMPLEMENTAZIONE DELLE STRATEGIE COMMERCIALI Definire tariffe, listini prezzi ed eventuali promozioni, adeguati al raggiungimento degli obiettivi strategico-commerciali. Prevedere l'allocazione ottimale di un contingente di camere per ogni livello tariffario determinato, in funzione della domanda.
- DEFINIRE LE NECESSITÀ DI APPROVVIGIONAMENTO DEI DIVERSI REPARTI DELLA STRUTTURA ALBERGHIERA Negoziare e stipulare i contratti di approvvigionamento. Gestire le procedure di evasione degli ordini, anche mediante l'utilizzo di sistemi informativi specifici per la gestione degli acquisti. Monitorare le prestazioni dei fornitori, stimando l'incidenza di merci difettose.
- GARANTIRE LA CUSTODIA ED IL MANTENIMENTO IN EFFICIENZA DEL PATRIMONIO ALBERGHIERO Garantire il corretto utilizzo degli impianti, delle attrezzature e delle dotazioni tecniche nonché delle scorte di magazzino. Predisporre programmi specifici di manutenzione della struttura e delle attrezzature patrimoniali dell'esercizio.

Conoscenze minime:

- Strumenti e software a supporto della gestione dell'impresa alberghiera.
- Principi di gestione della manutenzione.
- Strumenti per la valutazione dei risultati.
- ‘Pricing': gestione delle tariffe.
- Modalità di stesura delle procedure operative degli approvvigionamenti e gestione dei fornitori.
- Tecniche e strumenti di yield management.
- Food and beverage management.
- Principi di organizzazione del lavoro.

UC 7 - Gestire gli aspetti amministrativi e di controllo di gestione dell'impresa alberghiera

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Gestire gli aspetti amministrativi e di controllo di gestione dell'impresa alberghiera.

Abilità:

- GARANTIRE LA CORRETTA ESECUZIONE DEGLI ADEMPIMENTI BUROCRATICI ED AMMINISTRATIVI DELL'IMPRESA ALBERGHIERA Garantire la corretta la gestione dei flussi in entrata ed in uscita della clientela dal punto di vista burocratico, amministrativo e contabile. Garantire la corretta la gestione degli aspetti amministrativi ordinari a supporto della gestione economica della struttura ricettiva.
- GESTIRE IL BILANCIO ED EFFETTUARE IL CONTROLLO DI GESTIONE Redigere il budget interpretando i dati in entrata in rapporto agli obiettivi economico finanziari dell'impresa al fine di effettuare previsioni sul risultato economico. Monitorare periodicamente costi e ricavi dagli obiettivi del budget al fine di verificare eventuali scostamenti ed attuare, ove del caso, azioni correttive. Garantire la corretta redazione del bilancio. Fornire una visione complessiva dei risultati intermedi e finali della struttura mediante la redazione di reportistica periodica.

Conoscenze minime:

- Contabilità ed amministrazione alberghiera: modalità, procedure e documentazione.
- Budget e bilancio: obiettivi e tecniche di redazione.
- Controllo di gestione: scopo e strumenti.
- Legislazione in materia di accoglienza alberghiera (disposizioni in materia di tutela della privacy).
- Strumenti e software a supporto delle pratiche amministrative.
- Tecnica alberghiera: modalità, procedure e documentazione.

UC 8 - Gestire il personale

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Sovrintendere al lavoro del personale dell'impresa.

Abilità:

- GESTIRE LE RISORSE PROFESSIONALI OPERATIVE NELL'IMPRESA ALBERGHIERA Garantire la presenza di un organico adeguato quantitativamente e qualitativamente al fabbisogno di risorse professionali, realizzando, se necessario, attività di ricerca e selezione del personale. Garantire l'applicazione del sistema retributivo in vigore, predisponendo piani salariali adeguati alle competenze ed all'anzianità professionale delle risorse. Valutare le prestazioni individuali e di gruppo, anche al fine della gestione strategica delle risorse professionali (sistemi incentivanti e di sviluppo professionale). Garantire la presenza di un organico preparato ed aggiornato e contribuire all'accrescimento professionale delle risorse meno esperte, collaborando alla predisposizione del piano formativo. Garantire l'attuazione omogenea dei contratti lavorativi in uso presso la struttura, confrontandosi con le rappresentanze sindacali (se presenti).
- COORDINARE IL PERSONALE IN SERVIZIO PRESSO LA STRUTTURA NELLO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ PROGRAMMATE Assegnare alle risorse a disposizione compiti ed incarichi adeguati alle abilità possedute e fornire indicazioni più o meno puntuali per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi). Facilitare la relazione tra/con le risorse assegnate, favorendo lo scambio di opinioni e la comunicazione.

Conoscenze minime:

- Elementi di gestione delle risorse umane: processo di selezione; formazione aziendale; sviluppo e valutazione; politiche retributive.
- Elementi di gestione delle risorse umane: processo di selezione; formazione aziendale; sviluppo e valutazione; politiche retributive.

UC 9 - Garantire la vigilanza della struttura ricettiva e promuovere il rispetto della normativa in materia di igiene e sicurezza

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Favorire il rispetto delle indicazioni normative in materia di igiene e sicurezza nell'ambito delle attività ricettive. Garantire la vigilanza della struttura ricettiva.

Abilità:

- FAVORIRE L'ADOZIONE DI COMPORTAMENTI VOLTI A RIDURRE IL RISCHIO PROFESSIONALE, AMBIENTALE E DEL CLIENTE Adottare e far adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale e del cliente. Adottare e far adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico. Adottare e far adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.
- GARANTIRE IL RISPETTO DELLE NORME IN MATERIA DI IGIENE Garantire che la struttura alberghiera operi nel rispetto delle indicazioni di legge in materia igienico-sanitaria. Garantire l'applicazione delle direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.
- GARANTIRE LA VIGILANZA DELLA STRUTTURA RICETTIVA AL FINE DI EVITARE, PER QUANTO POSSIBILE, FURTI E DANNEGGIAMENTI Garantire l'attuazione da parte del personale preposto di tutte le misure volte a vigilare sulla struttura ricettiva.

Conoscenze minime:

- Strumenti ed i mezzi per la gestione della vigilanza.
- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).
- La gestione ambientale negli alberghi (in particolare, smaltimento rifiuti e lotta agli infestanti).
- Normativa relativa a sicurezza sul lavoro e antinfortunistica -T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.

UC 10 - Garantire la qualità del servizio alberghiero

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Garantire e valutare la qualità del servizio offerto 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:

- GARANTIRE E VALUTARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO Conoscere e collaborare all'implementazione di un sistema di qualità. Garantire l'applicazione dei sistemi e delle procedure di gestione della qualità. 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.
- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi, verifiche ispettive e trattamento della non conformità.
- Evoluzione storica del sistema qualità, certificazione della qualità di sistema, normative di riferimento.

Direttore di sala e sommellerie

- ***Denominazione del profilo:***
  Direttore di sala e sommellerie

- ***Definizione:***
  Il Direttore di sala e sommellerie opera nel settore della ristorazione, si occupa di garantire la conduzione della sala di un ristorante, occupandosi della gestione dei collaboratori, delle attrezzature e della cantina. Gestisce le prenotazioni, accoglie il cliente, lo consiglia nella scelta dei piatti e dei vini, riceve le ordinazioni e raccoglie eventuali reclami e indicazioni per il miglioramento del servizio. In caso di particolari richieste, è in grado di progettare eventi e/o servizi di banqueting.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***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.23.01.07 - Coordinamento delle attività di sala

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Accoglienza clienti
    - Coordinamento del servizio ai tavoli di cibi e bevande
    - Gestione delle prenotazioni nei servizi di ristorazione
    - Illustrazione delll'offerta gastronomica e della carta delle bevande
    - Raccolta delle richieste dei clienti nei servizi di ristorazione

  - ADA.23.01.09 - Gestione del servizio di sommellerie

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Gestione della cantina
    - Elaborazione della carta dei vini e delle bevande alcoliche
    - Presentazione ed illustrazione della lista dei vini e delle bevande alcoliche
    - Abbinamento enogastronomico
    - Verifica della qualità del prodotto vinicolo
    - Somministrazione di vino e bevande alcoliche attraverso tecniche specifiche

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - I.55.10.00 - Alberghi
  - I.55.20.30 - Rifugi di montagna
  - I.56.10.11 - Ristorazione con somministrazione
  - I.56.10.50 - Ristorazione su treni e navi
  - I.56.21.00 - Catering per eventi, banqueting
  - 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:***
  Il Direttore di sala e sommellerie opera presso aziende ristorative e turistico ricettive, solitamente di dimensioni medio-grandi (ristorante, autonomo o annesso ad albergo o struttura extralberghiera; servizi di catering; etc.), per lo più in forma dipendente ed è responsabile della sala ristorante e della cantina in tutti i loro aspetti. I ritmi di lavoro sono di solito molto intensi durante i giorni festivi e pre-festivi e nei periodi di alta stagione, in particolare per i ristoranti annessi alle strutture ricettive nei luoghi di villeggiatura. Gli orari di lavoro possono prevedere un impegno prolungato nel corso dell’intera giornata.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Nel percorso di carriera, sono importanti, per le attività di sommellerie, 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:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di Direttore di sala e sommellerie
	UC 3 - Operare nel settore ristorazione
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Curare il rapporto con i clienti durante il servizio in sala
	UC 5 - Effettuare i servizi di sommellerie
Gestire i fattori produttivi	UC 6 - Monitorare gli approvvigionamenti
	UC 7 - Coordinare i servizi di sala
	UC 8 - Progettare eventi banqueting
	UC 9 - Operare nel rispetto del sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro
	UC 10 - Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione
	UC 11 - 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:

- 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.
- Princìpi 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 Direttore di sala e sommellerie

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di Direttore di sala e sommellerie.

Abilità:

- Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di Direttore di sala e sommellerie:
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore della ristorazione (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio.
  - Conoscere e comprendere i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti tra sé e le altre risorse operative in sala.
- Definire le condizioni della prestazione professionale di Direttore di sala e sommellerie:
  - 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.

Conoscenze minime:

- Il personale di sala: ruoli, attività e responsabilità.
- 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 (exREC).
- La brigata di cucina: ruoli, attività e responsabilità.

UC 3 - Operare nel settore ristorazione

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore della ristorazione e 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:

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

UC 4 - Curare il rapporto con i clienti durante il servizio in sala

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Raccogliere e soddisfare le richieste del cliente, tenendo conto delle caratteristiche delle pietanze e delle bevande scelte, del numero di commensali e della scansione temporale di somministrazione.

Abilità:

- Illustrare l'offerta gastronomica e raccogliere l'ordine del cliente:
  – Illustrare il menù, presentando le portate indicate, e promuovere le “specialità della casa”.
  – Accogliere indicazioni del cliente su eventuali allergie/intolleranze.
  – Raccogliere le ordinazioni in modo funzionale a soddisfare le esigenze del cliente e all'organizzazione delle attività della cucina (“comande” ed ordine di priorità comprensibili).
  – Trasmettere in modo chiaro e comprensibile gli ordini alla cucina e, quando previsto, ai propri collaboratori.
  – Effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.
  – Raccogliere eventuali reclami e indicazioni per il miglioramento del servizio da parte dei clienti.
- Accogliere il cliente, in lingua italiana e in lingua straniera:
  – Accogliere il cliente all’interno della struttura di ristorazione
  – Accompagnare il cliente al tavolo e illustrare le caratteristiche del locale.
  – Interpretare le richieste avanzate dal cliente.

Conoscenze minime:

- Regole di galateo.
- Metodi e strumenti per la riscossione di corrispettivi.
- Tecniche di organizzazione del servizio in sala.
- Tecniche di comunicazione efficace.
- Principali caratteristiche e tipologie di intolleranze e/o allergie alimentari.
- 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 5 - Effettuare i servizi di sommellerie

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Valorizzare gli abbinamenti dei cibi e dei vini scegliendo i prodotti adeguati, servire le bevande applicando, oltre alle norme del galateo, le tecniche e le regole di mescita.

Abilità:

- Somministrare il vino attraverso tecniche specifiche:
  – Applicare le tecniche e le regole della mescita, oltre alle norme del galateo, indispensabili per il corretto svolgimento del lavoro in sala.
  – Verificare il vino scelto dal cliente (conservazione, temperatura, ecc.) e proporre l'assaggio.
  – Servire il vino mediante tecniche specifiche in base alla tipologia di vino scelto dal cliente.

- Elaborare la carta dei vini in base alle caratteristiche della clientela e alle indicazioni del titolare
  - Progettare la carta dei vini, in base alla tipologia di menu offerta, del target clienti di riferimento e alle direttive del titolare.
  - Selezionare i fornitori e gestire i flussi e le modalità di conservazione dei vini acquistati.
- Consigliare il cliente nella scelta dei vini e servirlo con cura e professionalità:
  – Presentare la carta dei vini illustrando le principali caratteristiche delle bottiglie proposte.
  – Consigliare gli abbinamenti più indicati tra cibi e vini.

Conoscenze minime:

- Terminologia tecnica di settore.
- Gestione dei fornitori e degli acquisti.
- Principi di degustazione del vino e dell'abbinamento cibo-vino.
- Caratteristiche dei principali vini, italiani ed internazionali (principali zone vitivinicole, vitigni e vini).
- Metodi di conservazione dei vini e gestione della cantina.
- Teoria e pratica del servizio del vino.
- Tecniche e le regole della mescita.

UC 6 - Monitorare gli approvvigionamenti

Inquadramento EQF: 4

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.
- Norme sull'etichettatura e marcatura dei prodotti.
- Principali sistemi di immagazzinamento delle merci e criteri d'ordinamento dei prodotti alimentari.
- Procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine; moduli ordinazione; etc.).
- 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.).

UC 7 - Coordinare i servizi di sala

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Coordinare la brigata di lavoro, progettare la predisposizione della sala in funzione del servizio e/o evento da effettuare, monitorando le operazioni di pulizia e riordino.

Abilità:

- Sovrintendere alle operazioni di pulizia e di riordino della sala a fine event:o
  – Organizzare le operazioni connesse alla pulizia e il riordino della sala e delle aree di lavoro connesso e degli equipaggiamenti nel rispetto le norme igienico sanitarie vigenti.
  – Monitorare il lavaggio dell'area di lavoro al fine di verificare il corretto utilizzo di detersivo specifico e detergente.
  – Controllare il corretto riposizionamento dei tovagliati e delle stoviglie negli appositi contenitori.
- Configurare gli spazi della ristorazione in funzione del servizio e/o evento da effettuare:
  – Predisporre lo schema dei tavoli più adeguato al tipo di servizio e/o evento da effettuare.
  – Definire la mise en place della sala, del buffet, dei tavoli individuando i tovagliati, le stoviglie e gli accessori più adeguati al tipo di servizio e/o evento da effettuare.

- Gestire le risorse umane da utilizzare in base al servizio e/o evento da effettuare:
  – Stabilire compiti e mansioni dei collaboratori necessari per il servizio in sala e/o in funzione dei carichi di lavoro.
  – Verificare il corretto svolgimento dei compiti e delle mansioni assegnate ad ogni collaboratore.
  – Valutare le prestazioni individuali e di gruppo al fine di individuare eventuali carenze o inadempienze nel servizio.

Conoscenze minime:

- Tipologie di servizi (table d'hôte, carte, grand carte, guéridon).
- Sistemi e metodi di gestione dell'igiene del ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali.
- Concetti di autonomia, responsabilità, leadership, delega, coordinamento, controllo, motivazione, valutazione delle prestazioni.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Terminologia tecnica di settore.
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Tecniche di allestimento della sala per servizi ordinari e cerimonie ufficiali.
- Tipologie di mise en place (tovagliati, stoviglie, bicchieri, posate ed accessori).
- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).

UC 8 - Progettare eventi banqueting

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Organizzare eventi banqueting, scegliendo le modalità di erogazione in funzione dell'evento da realizzare, valutando anche gli aspetti operativi e economici.

Abilità:

- Pianificare l'erogazione del servizio banqueting:
  - Individuare tempi, attività e ruoli utili alla realizzazione ottimale dell'evento.
  - Predisporre il budget dell'evento banqueting da realizzare (food cost, attrezzature, risorse umane, ecc.).
  - Valutare la tipologia del menu, del beverage e dei vini in funzioni dell'evento da realizzare.

Conoscenze minime:

- Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, etc
- Elementi di contabilità e budgeting.
- Tipologie e caratteristiche di vini e beverage.
- Tipologie di menu e definizione dei prezzi.

UC 9 - Operare nel rispetto del sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rispettare le norme igienico-sanitarie per la somministrazione dei cibi e applicare metodi sanificazione, atti a garantire le salubrità dell’area di lavoro.

Abilità:

- Lavare e sanificare l'area di lavoro:
  – Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
  – Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.
- Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti.
  – Applicare le procedure volte a garantire condizioni igienico-sanitarie adeguate alla somministrazione degli alimenti.
  – Curare la propria igiene personale

Conoscenze minime:

- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).
- Sistemi e metodi di gestione dell'igiene del ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali.
- Accenni alle specifiche norme di settore.
- Principi di igiene e cura della persona.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione dell'area di lavoro.

UC 10 - Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (esercizi ricettivi).

Abilità:

- Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario
  – Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale e ambientale.
  – 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 11 - 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.
- Princìpi 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.

Disegnatore CAD

- ***Denominazione del profilo:***
  Disegnatore CAD

- ***Definizione:***
  Il disegnatore CAD realizza elaborati grafici di natura tecnica attraverso l'uso di uno o più specifici applicativi, su personal computer o stazioni dedicate, utilizzando specifiche periferiche di acquisizione, visualizzazione e stampa. È in grado, in autonomia, di leggere ed interpretare progetti redatti secondo le usuali convenzioni del disegno tecnico, traducendoli nelle opportune rappresentazioni bi-e tri-dimensionali, nel rispetto degli standard applicabili. È inoltre in grado di partecipare ad attivitàdi rilevazione metrica e di progettazione di manufatti industriali (oggetti, schemi di impianti, particolari costruttivi, ...), architettonici e di design, anche a partire da schemi di massima ed idee-progetto. Cura la realizzazione di rendering ed animazioni di progetti tridimensionali, sotto forma di filmati video digitali, mediante le opportune funzioni degli applicativi CAD o ricorrendo a specifici software ad essi integrati.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Area comune - Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna

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

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.24.05.10 - Realizzazione di disegni tecnici

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Analisi e traduzione delle richieste del cliente esterno/interno per l'elaborazione di un progetto grafico
    - Definizione delle specifiche tecniche entro cui elaborare il progetto grafico
    - Esecuzione dei disegni tecnici con l'ausilio delle tecnologie più idonee alle esigenze specifiche di progetto e di contesto
    - Esecuzione dei disegni tecnici di dettaglio degli elementi componenti l'oggetto da rappresentare (particolari architettonici e strutturali di altre opere civili, di macchine, di apparecchiature meccaniche, di prodotti industriali e beni di consumo, ecc.)
    - Illustrazione di manuali d'uso
    - Realizzazione di prototipi con tecniche tradizionali o stampanti 3d

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 3.1.3.7.1 - Disegnatori tecnici

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***

- M.72.19.09 - Ricerca e sviluppo sperimentale nel campo delle altre scienze naturali e dell'ingegneria
- M.74.10.30 - Attività dei disegnatori tecnici
- M.74.10.90 - Altre attività di design
- M.74.90.91 - Attività tecniche svolte da periti industriali

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  Il disegnatore CAD opera tipicamente a supporto di specialisti e tecnici della progettazione, dai quali acquisisce le indicazioni per il proprio lavoro ed ai quali risponde in termini di adeguatezza e qualità di quanto realizzato. Si relaziona anche con responsabili e tecnici informatici, a fini di mantenimento in efficienza delle risorse hardware e software che utilizza. Può operare in rapporto di lavoro dipendente o con contratto di natura professionale, soprattutto ove le sue prestazioni siano richieste nell'ambito di specifici progetti.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  La professione non è oggetto di regolamentazione. Per il suo corretto esercizio sono in ogni caso necessarie competenze generali di uso di personal computer, equivalenti almeno ai livelli ECDL 1-7, non essendo in ogni caso obbligatorio il possesso della relativa certificazione. La qualifica può evolvere verso specializzazioni di tipo settoriale (CAD applicato a meccanica, impiantistica, edilizia, arredamento, ...), anche legate –nel caso del manufacturing–all'integrazione con applicativi di supporto alla produzione (CAD-CAM). Sono inoltre acquisibili specializzazioni d'uso di applicativi relativi ai principali produttori operanti sul mercato del CAD.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di disegnatore CAD
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Negoziare e gestire le relazioni con il sistema cliente – Disegnatore CAD
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Leggere, interpretare e definire le caratteristiche di disegni tecnici
	UC 5 - Realizzare elaborati tecnici bidimensionali attraverso strumenti CAD
	UC 6 - Realizzare elaborati tecnici tridimensionali attraverso strumenti CAD
	UC 7 - Produrre rendering ed animazioni di oggetti tridimensionali attraverso strumenti CAD
Gestire i fattori produttivi	UC 8 - Gestire le risorse informatiche impiegate per le attività CAD
	UC 9 - Lavorare in sicurezza in ambiente d'ufficio
	UC 10 - 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 - Esercitare la professione di disegnatore CAD

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Assumere ed esercitare un comportamento coerente con le caratteristiche normative ed organizzative del contesto tipico di esercizio dell'attività professionale.

Abilità:

- DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PROPRIA PRESTAZIONE PROFESSIONALE Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile. Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
- POSIZIONARE LA PROPRIA PRESTAZIONE PROFESSIONALE NEL SISTEMA PRODUTTIVO Segmentare il mercato potenziale verso cui rivolgere la propria competenza professionale, comprendendo le logiche di accesso, le condizioni tipiche di rapporto di lavoro, prestazione attesa e remunerazione. Interpretare le caratteristiche delle organizzazioni in cui è esercitata la prestazione professionale, comprendendo le logiche di divisione e coordinamento del lavoro ed identificando i referenti delle proprie attività.
- PROGRAMMARE LE PROPRIE ATTIVITÀ IN RAPPORTO ALLE RICHIESTE DEL CLIENTE ED ALLE RISORSE DISPONIBILI Valutare la complessità delle attività richieste e stimare l'impegno temporale necessario. Valutare i vincoli/risorse del contesto di processo/progetto/commessa entro cui le proprie attività saranno svolte. Valutare il carico di lavoro complessivo acquisito e le relative scadenze. Schedulare le proprie attività sulla base delle condizioni rilevate.
- DEFINIRE LA STRATEGIA DI MANTENIMENTO E SVILUPPO DELLA PROPRIA PROFESSIONALITÀ Valutare la convenienza di acquisire specializzazioni di settore e/o prodotto CAD, in rapporto alle caratteristiche dei mercati di sbocco. Autovalutare i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell'evoluzione delle tecnologie.

Conoscenze minime:

- Specializzazioni professionali nell'ambito del CAD e loro modalità di ottenimento.
- Princìpi di programmazione, gestione e controllo di processi di progettazione e di lavoro per commessa. Struttura del progetto, individuazione delle fasi e stima delle durate, scheduling delle attività operative (ad es. diagrammi di Pert, Gantt, etc.).
- Mercato delle tecnologie CAD e sua evoluzione.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratti.
- Modelli organizzativi e figure professionali dei contesti d'uso del CAD: ruoli, attività e responsabilità.
- Ambiti di utilizzo dei sistemi CAD e loro integrazione con altre tecnologie informatiche.

UC 3 - Negoziare e gestire le relazioni con il sistema cliente – Disegnatore CAD

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Gestire le relazioni con il sistema cliente, attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro.

Abilità:

- COMPRENDERE I COMPORTAMENTI DEI DIVERSI ATTORI E LE DINAMICHE RELAZIONALI DEL CONTESTO DI LAVORO Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative. Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori. Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali ed i segnali di possibile attivazione di conflitti.
- DEFINIRE E PORRE IN ATTO COMPORTAMENTI DI INTEGRAZIONE RIVOLTI A FAVORIRE E VALORIZZARE LA PROPRIA PRESTAZIONE PROFESSIONALE Definire il proprio comportamento collaborativo, in funzione delle caratteristiche del contesto, adottando gli opportuni codici di comunicazione. Gestire processi negoziali in seno all'organizzazione in cui si opera. Prevenire e gestire situazioni di conflitto.

Conoscenze minime:

- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali.
- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.

UC 4 - Leggere, interpretare e definire le caratteristiche di disegni tecnici

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Riconoscere il significato di rappresentazioni grafiche bi- e tri-dimensionali redatte secondo i princìpi standard del disegno tecnico, a fini di loro successiva digitalizzazione attraverso CAD. Supportare i progettisti nella rilevazione delle caratteristiche dimensionali e di forma di oggetti e ambienti e nello sviluppo di schematizzazioni prototipali, applicando le convenzioni del disegno tecnico.

Abilità:

- INTERPRETARE DISEGNI TECNICI E CONCORRERE ALLA DEFINIZIONE DELLE LORO CARATTERISTICHE Individuare ed interpretare le convenzioni internazionali applicabili ai disegni tecnici, in ragione delle caratteristiche del contesto di lavoro. Leggere rappresentazioni grafiche bi- e tri-dimensionali, anche in forma di schizzo, comprendendo le caratteristiche degli oggetti/contesti a cui gli stessi si riferiscono e valutando i margini di approssimazione. Supportare progettisti ed altre figure tecniche nella rilevazione e nella rappresentazione, anche in forma di schizzo redatto a mano libera o con strumenti non digitali, delle caratteristiche dimensionali e di forma di oggetti/contesti, applicando le convenzioni standard.

Conoscenze minime:

- Elementi di tecniche e strumenti di misurazione nei diversi campi applicativi.
- Elementi di disegno a mano libera e con strumenti tradizionali.
- Normativa in materia di disegno tecnico: simboli ed elementi grafici nei principali campi applicativi. Regole internazionali di unificazione del disegno tecnico (UNI CEN ISO).
- Linee e segmenti. Tratteggi e spessori. Rappresentazione quantitativa e quotatura dei disegni tecnici. Scelta della scala.
- Disegni di assiemi e di particolari. Rappresentazioni esplose.
- Fondamenti del disegno tecnico e geometrico.
- Rappresentazione della geometria mediante le proiezioni ortogonali e assonometriche.
- Posizione del disegno tecnico nel processo di progettazione, realizzazione e documentazione di oggetti, edifici, impianti, arredi.
- Princìpi del disegno tecnico. Convenzioni grafiche relative ai diversi campi applicativi.

UC 5 - Realizzare elaborati tecnici bidimensionali attraverso strumenti CAD

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Realizzare, attraverso l'uso autonomo dei principali applicativi CAD, rappresentazioni bidimensionali di manufatti industriali, componenti e particolari, edifici e schemi di impianto, a partire da schizzi e disegni convenzionali, nel rispetto delle convenzioni del disegno tecnico applicabili. Modificare rappresentazioni bidimensionali sviluppate attraverso applicativi CAD. Provvedere alla stampa dei disegni prodotti, attraverso le opportune periferiche.

Abilità:

- UTILIZZARE IN AUTONOMIA UN APPLICATIVO CAD DI USO COMUNE PER REALIZZARE, MODIFICARE, STAMPARE RAPPRESENTAZIONI BIDIMENSIONALI Definire la strategia di utilizzo dell'applicativo CAD, secondo criteri di efficienza, capitalizzabilità del lavoro svolto ed efficacia. Utilizzare l'applicativo per realizzare la rappresentazione grafica bidimensionale richiesta, nel rispetto degli standard tecnici applicabili. Stampare il disegno realizzato. Compiere operazioni di importazione, esportazione ed integrazione del disegno verso altri applicativi.

Conoscenze minime:

- Strumenti di precisione: modalità griglia, snap, ortosnap.
- Strumenti di visualizzazione.
- Stampa: spazio modello, spazio carta/layout. Stampa delle proprietà oggetto. Tabelle di stampa.
- Esportazione ed importazione verso e da altri software: file di interscambio.
- Librerie di simboli e loro gestione.
- Campi dati, collegamenti ipertestuali, oggetti OLE, immagini e Xrif: inserimento e gestione.
- Tabelle: stili, inserimento, modifica.
- Quote: stili, tipologie (quote lineari, allineate, continue, angolari). Quotatura di un raggio.
- Layer: significato, funzioni, gestione e relativi strumenti.
- Blocchi: creazione, inserimento, editing, esportazione di blocchi. Liste di attributi di blocco.
- Testi: stili; modalità di importazione.
- Linee: colore, tipo e tratteggi, spessore.
- Sistemi di coordinate: cartesiane, polari, assolute e relative. WCS - World Coordinate System e UCS - User Coordinate System. Unità di misura.
- Funzioni del CAD applicate agli oggetti: selezione, trasformazione (sposta, ruota, scala, serie, specchio), modifica (grip, estendi, raccorda, ...). Strumenti di lavoro sugli oggetti. Creazione ed utilizzo di modelli e di stili.
- Primitive geometriche nel CAD: linee, archi, circonferenze, poligoni, polilinee.
- Nozioni su grafica vettoriale e raster.
- Metodi di impostazione ed organizzazione disegno. Logiche di uso degli applicativi CAD funzionali al risparmio di tempo attraverso la standardizzazione dell'approccio ed il riuso delle librerie.
- Architettura dei sistemi CAD. Caratteristiche ed Interfaccia dei principali applicativi.

UC 6 - Realizzare elaborati tecnici tridimensionali attraverso strumenti CAD

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Realizzare, attraverso l'uso autonomo dei principali applicativi CAD, rappresentazioni tridimensionali di manufatti industriali, componenti e particolari, edifici, a partire da schizzi e disegni convenzionali, bi e tridimensionali, nel rispetto delle convenzioni del disegno tecnico applicabili. Modificare rappresentazioni tridimensionali sviluppate attraverso applicativi CAD. Provvedere alla stampa dei disegni prodotti, attraverso le opportune periferiche.

Abilità:

- UTILIZZARE IN AUTONOMIA UN APPLICATIVO CAD DI USO COMUNE PER REALIZZARE, MODIFICARE, STAMPARE RAPPRESENTAZIONI TRIDIMENSIONALI Definire la strategia di utilizzo dell'applicativo CAD, secondo criteri di efficienza, capitalizzabilità del lavoro svolto ed efficacia. Utilizzare l'applicativo per realizzare la rappresentazione grafica tridimensionale richiesta, nel rispetto degli standard tecnici applicabili, anche in funzione della successiva applicazione di tecniche di rendering ed animazione. Stampare il disegno realizzato. Compiere operazioni di importazione, esportazione ed integrazione del disegno verso altri applicativi.

Conoscenze minime:

- Stampe di oggetti tridimensionali.
- Visualizzazione nello spazio 3D. Stili di visualizzazione: impostazione e uso.
- Modellazione solida tridimensionale: le operazioni Booleane.Operazioni di modifica dei solidi.
- Conversione degli oggetti.
- Estrazione di geometrie dai modelli. Generazione di prospetti e sezioni.
- Creazione di disegni dal modello 3D. Comandi 3D: Allinea, 3d ruota, 3d specchio, Raccorda e Cima.
- Creazione di modelli 3D da profili 2D.
- Creazione di solidi composti e modelli: operazioni di base. Assonometria prospettiva e rimozione linee nascoste. Ombreggiatura. Elementi fondamentali di rendering.
- Tipologie di oggetti 3D. Creazione delle primitive solide.
- Fondamenti di rappresentazione grafica 3D in ambiente CAD. Sistemi di visualizzazione della terza dimensione. Coordinate nello spazio. I piani tridimensionali e l'UCS. Concetti di elevazione ed altezza.

UC 7 - Produrre rendering ed animazioni di oggetti tridimensionali attraverso strumenti CAD

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Perfezionare disegni tridimensionali, attraverso l'applicazione di tecniche di renderinge di animazione tipiche del CAD, rivolte ad accrescere il realismo delle rappresentazioni virtuali statiche e dinamiche, in contesti di simulazione, dimostrazione, intrattenimento, integrando gli elaborati in ambienti di presentazione.

Abilità:

- APPLICARE TECNICHE DI RENDERING A RAPPRESENTAZIONE CAD 3D, IN MODO DA ACCRESCERNE IL REALISMO. Definire le corrette tecniche di modellazione 3D, in funzione delle esigenze di rappresentazione e delle caratteristiche dell'applicativo CAD in uso. Applicare le tecniche su rappresentazioni CAD 3D, interagendo con i progettisti e gli utilizzatori finali delle immagini prodotte. Stampare il rendering realizzato. Compiere operazioni di importazione, esportazione ed integrazione del rendering verso altri applicativi.
- APPLICARE TECNICHE DI ANIMAZIONE A RAPPRESENTAZIONE CAD 3D, AL FINE DI ACCRESCERE IL REALISMO ED EVIDENZIARE I FUNZIONAMENTI Definire le corrette tecniche di animazione, in funzione delle esigenze di rappresentazione e delle caratteristiche dell'applicativo CAD in uso. Applicare le tecniche su rappresentazioni CAD 3D, interagendo con i progettisti e gli utilizzatori finali delle immagini prodotte. Compiere operazioni di importazione, esportazione ed integrazione delle animazioni verso altri applicativi.

Conoscenze minime:

- Principali funzioni utilizzabili in postproduzione.
- Animazione: principi e metodi di base. Strumenti ausiliari: space wrap, forze e gravità.
- Impostazione delle luci: creazione e modifica delle cineprese, luci standard e personalizzate. Creazione di ombre, effetti atmosferici.
- Materiali: tipologie ed usi, texture, animazione dei materiali. Controllo dei parametri dei materiali e personalizzazioni.
- Caratteristiche dei principali motori di rendering. Impostazioni standard ed avanzate.
- Cenni alla creazione di immagini con modelli 3D tramite fotoritocco.
- Princìpi e tecniche di modellazione 3D: Splines, modellazione Mesh e Poly.

UC 8 - Gestire le risorse informatiche impiegate per le attività CAD

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Mantenere aggiornati ed in efficienza gli strumenti informatici utilizzati per il disegno CAD, attraverso la loro corretta gestione e l'interazione con le specifiche professionalità nell'ambito della manutenzione hardware e software.

Abilità:

- GESTIRE IN AUTONOMIA LE RISORSE INFORMATICHE RELATIVE ALL'USO DEGLI APPLICATIVI CAD Gestire le funzioni di base di personal computer e workstation, anche integrate in ambienti di rete, ai fini del corretto funzionamento degli applicativi CAD, della salvaguardia dei dati e dell'integrazione con i principali programmi di office automation e complementari. Curare l'aggiornamento degli applicativi CAD, anche in collaborazione con specifiche professionalità di manutenzione e gestione delle risorse informatiche. Installare, configurare e mantenere in efficienza le periferiche di stampa utilizzate. Supportare le specifiche professionalità di manutenzione e gestione delle risorse informatiche nell'individuazione e nella diagnosi dei problemi.

Conoscenze minime:

- Diagnostica di malfunzionamenti, funzionalmente alla corretta esposizione delle problematiche alle specifiche figure di supporto.
- Funzionamento, installazione, configurazione e manutenzione ordinaria delle periferiche di stampa proprie del CAD.
- Princìpi e tecniche di gestione delle funzioni di sicurezza e protezione dei dati.
- Architettura e funzioni dei computer equivalenti ai livelli 1-7 dello standard ECDL

UC 9 - Lavorare in sicurezza in ambiente d'ufficio

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rispettare le norme relative alla sicurezza sul luogo di lavoro (ufficio).

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 per la prevenzione del rischio elettrico e derivante da uso di videoterminali. 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 in

UC 10 - 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.

Esercitare la pianificazione e la realizzazione delle attività valutative ai sensi del Decreto MLPS 30 giugno 2015, anche al fine del riconoscimento dei crediti formativi nella Regione Umbria

- ***Denominazione del profilo:***
  Esercitare la pianificazione e la realizzazione delle attività valutative ai sensi del Decreto MLPS 30 giugno 2015, anche al fine del riconoscimento dei crediti formativi nella Regione Umbria

- ***Definizione:***

- ***Livello inquadramento EQF:***
  5

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Servizi di educazione, formazione e lavoro - Servizi per il lavoro, apprendimento e formazione professionale
  Servizi di educazione, formazione e lavoro - Servizi per il lavoro, apprendimento e formazione professionale

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Servizi di educazione, formazione e lavoro

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.18.01.18 - Cura degli aspetti metodologici per la valutazione delle competenze ai fini della validazione e/o certificazione

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Verifica e valutazione della documentazione relativa agli utenti in ingresso al processo valutativo
    - Pianificazione del processo di valutazione delle competenze
    - Identificazione dei criteri di valutazione
    - Progettazione delle prove di verifica e dei relativi indicatori di osservazione
    - Realizzazione delle procedure e delle prove di valutazione
    - Cura della tracciabilità dell’intero processo

  - ADA.18.01.11 - Personalizzazione degli interventi formativi

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Identificazione delle caratteristiche degli apprendimenti pregressi (comunque acquisiti)
    - Valutazione della coerenza della dotazione di competenze con le caratteristiche dell'intervento formativo
    - Individuazione di fabbisogni specifici per l'individualizzazione e la personalizzazione del percorso
    - Identificazione delle motivazioni e delle aspettative nei confronti dell'intervento formativo
    - Predisposizione di un patto formativo
    - Individuazione dei criteri e definizione degli strumenti per l'accertamento dei crediti

formativi
    - Valutazione e riconoscimento di crediti formativi

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
    - 2.6.5.3.2 - Esperti della progettazione formativa e curricolare
    - 3.4.5.3.0 - Tecnici dei servizi per l'impiego

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
    - P.85.41.00 - Istruzione e formazione tecnica superiore (IFTS)
    - P.85.59.20 - Corsi di formazione e corsi di aggiornamento professionale
    - P.85.60.09 - Altre attività di supporto all'istruzione

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

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

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
Produrre beni/Erogare servizi	UC 2 - Esercitare la pianificazione e la realizzazione delle attività valutative ai sensi del Decreto MLPS 30 giugno 2015, anche al fine del riconoscimento dei crediti formativi nella Regione Umbria

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 pianificazione e la realizzazione delle attività valutative ai sensi del Decreto MLPS 30 giugno 2015, anche al fine del riconoscimento dei crediti formativi nella Regione Umbria

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Esercitare, in modo conforme alle disposizioni di cui al Decreto del Ministero del Lavoro, di concerto con il MIUR, 30 giugno 2015, la funzione di pianificazione e r ealizzazione delle attività valutative, con riferimento agli aspetti procedurali e

Abilità:

- Pianificare il processo di valutazione, progettare le prove e supportare la loro realizzazione nell'ambito del procedimento di certificazione Identificare o definire, ove del caso, gli indicatori di valutazione e gli standard minimi di prestazione, sulla base degli standard professionali di riferimento. Caratterizzare i singoli iscritti alla sessione di esame, analizzando i relativi documenti ed evidenze e producendo supporti informativi di inquadramento per i membri della Commissione. Pianificare, sulla base dell'esame delle caratteristiche degli iscritti alla sessione di certificazione, il processo di valutazione in conformità alla regolamentazione regionale, garantendo l'equità delle condizioni e la privacy degli utenti. Progettare, in diretta relazione con l'esperto di contenuto professionale e curriculare, prove di verifica ed i relativi indicatori di osservazione. Realizzare le procedure e le prove di verifica supportando in termini metodologici il Presidente e l'esperto di contenuto professionale e curriculare nell'esercizio del loro ruolo. Garantire la tracciabilità del processo di certificazione svolto, nel rispetto delle prescrizioni della normativa di riferimento, curando la verbalizzazione dei lavori della Commissione
- Valutare gli apprendimenti al fine del rilascio del “Documento di validazione” Pianificare il processo di valutazione delle competenze, tenendo conto delle caratteristiche degli utenti, del contesto di esercizio e degli standard nazionali e regionali di riferimento. Svolgere l'esame tecnico del Documento di trasparenza, al fine di accertare la significatività dei suoi contenuti, anche con riferimento alle evidenze prodotte dal richiedente il processo di validazione, secondo criteri di valore e pertinenza, sulla base degli standard professionali di riferimento. Definire, sulla base del valore e della pertinenza dei contenuti e delle evidenze del Documento di trasparenza, l'opportunità della valutazione diretta e le più sue più idonee forme, con riferimento agli standard di certificazione applicabili. Condurre l'audizione de visu del richiedente il processo di validazione, approfondendo e verificando la significatività delle esperienze e delle evidenze documentali. Realizzare, ove prevista, la valutazione diretta, attraverso colloquio tecnico o prova prestazionale, sulla base degli standard valutativi applicabili, identificando l'expertise professionale necessaria e supportando le interazioni fra gli esperti ed il richiedente. Redigere motivatamente il documento di validazione, nel rispetto delle norme e degli standard applicabili. Rilasciare il documento di validazione al relativo portatore, accompagnandolo con chiare indicazioni sul suo valore. Gestire gli aspetti procedurali ed informativi funzionali al rilascio del Documento di validazione, relazionandosi con l'organismo titolato, garantendone la tracciabilità
- Riconoscere i crediti formativi e definire il progetto formativo individualizzato Predisporre, in conformità agli standard regionali ed alla caratteristiche del progetto formativo, la documentazione necessaria per la gestione del procedimento di riconoscimento. Istruire, sulla base del Documento di trasparenza, la valutazione apprezzativa degli apprendimenti, ove del caso individuando ed avvalendosi di esperti curriculari, al fine della realizzazione delle

eventuali prove. Supportare il richiedente nelle sue relazioni con gli esperti curriculari al fine di migliorare la qualità dell'apprezzamento dell'effettivo valore degli apprendimenti. Predisporre ipotesi di riconoscimento dei crediti, inclusi gli eventuali debiti formativi e redigere – anche attraverso interazione con esperti curriculari – la proposta di progetto formativo individualizzato Comunicare al richiedente gli esiti del procedimento e negoziare il patto formativo attorno al progetto individualizzato. Presentare alla Regione l'ipotesi di riconoscimento dei crediti e gli atti compiuti nel corso del procedimento, a fini di esame di conformità. Comunicare a coordinatore, docenti e tutor del percorso formativo i crediti riconosciuti ed i contenuti del progetto formativo individualizzato Garantire la tracciabilità dell'intero processo di riconoscimento, nel rispetto delle prescrizioni della normativa di riferimento

Conoscenze minime:

- Conoscenza del Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali e del Repertorio regionale delle qualificazioni e degli standard di processo dell'Umbria, con specifico focus sugli standard professionali e di
- Principi deontologici e regole di comportamento verso i richiedenti il riconoscimento dei crediti e la certificazione delle competenze
- Conoscenza della progettazione formativa per competenze e rivolta alla capitalizzazione degli apprendimenti ed alla individualizzazione dei percorsi, con riferimento agli standard minimi regionali applicabili
- Codice di condotta della valutazione misurativa, a fini del rispetto dei principi di collegialità, oggettività, terzietà ed indipendenza
- Conoscenza dei principi e delle norme relativi al trattamento dei dati sensibili ed al rispetto dellaprivacy dei richiedenti
- Standard minimi di attestazione, registrazione e valore delle attestazioni rilasciate nei processi di individuazione, validazione, certificazione delle competenze e riconoscimento dei crediti formativi
- Conoscenza dei metodi e delle tecniche di disegno di prove valutative di natura apprezzativa e misurativo-prestazionale (audizione, colloquio tecnico, prova) , con riferimento agli apprendimenti formali e non formali
- Definizione degli indicatori oggetto di valutazione misurativa
- Conoscenza dei principi e del metodo di esame del Documento di trasparenza e delle relative evidenze a supporto.
- Dispositivo integrato di certificazione delle competenze e riconoscimento dei crediti formativi), con particolare attenzione agli aspetti di diritto, procedurali, organizzativi e di tracciabilità informativa.
- Rapporti fra soggettività ed oggettività nella conduzione della valutazione misurativa
- Quadro di riferimento nazionale delle qualificazioni regionali, criteri di correlazione, repertori regionali e sistema informativo di accesso e supporto
- Definizioni di norma dei termini descrittivi il complessivo processo di certificazione delle competenze
- Conoscenza generale del quadro normativo nazionale ed europeo in materia di riconoscimento, validazione e certificazione degli apprendimenti.
- Logica, architettura e standard minimi dei processi e del sistema di individuazione e validazione, certificazione delle competenze
- Conoscenza della specifica normativa in materia di individuazione, messa in trasparenza, validazione, riconoscimento crediti e certificazione delle competenze della Regione dell'Umbria (CERTUM)

Esercitare l'accompagnamento ed il supporto alla individuazione ed alla messa in trasparenza delle competenze, ai sensi del Decreto MLPS 30 giugno 2015, anche al fine del riconoscimento dei crediti formativi nella Regione Umbria

- ***Denominazione del profilo:***
  Esercitare l'accompagnamento ed il supporto alla individuazione ed alla messa in trasparenza delle competenze, ai sensi del Decreto MLPS 30 giugno 2015, anche al fine del riconoscimento dei crediti formativi nella Regione Umbria

- ***Definizione:***

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Servizi di educazione, formazione e lavoro - Servizi per il lavoro, apprendimento e formazione professionale

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Servizi di educazione, formazione e lavoro

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.18.01.17 - Supporto all'individuazione e alla messa in trasparenza delle competenze

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Supporto alla predisposizione della domanda per accedere al servizio
    - Predisposizione del documento di adesione alla procedura e della documentazione necessaria per la gestione del procedimento
    - Gestione delle informazioni inerenti la procedura nei sistemi informativi o documentali previsti
    - Pianificazione di successivi incontri
    - Conduzione di colloqui individuali
    - Identificazione e formalizzazione delle competenze individuate
    - Supporto alla composizione di un dossier documentale
    - Redazione di un “documento di messa in trasparenza”

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 3.4.5.3.0 - Tecnici dei servizi per l'impiego

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - P.85.41.00 - Istruzione e formazione tecnica superiore (IFTS)
  - P.85.59.20 - Corsi di formazione e corsi di aggiornamento professionale
  - P.85.60.09 - Altre attività di supporto all'istruzione

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
Produrre beni/Erogare servizi	UC 2 - Esercitare l'accompagnamento ed il supporto alla individuazione ed alla messa in trasparenza delle competenze, ai sensi del Decreto MLPS 30 giugno 2015, anche al fine del riconoscimento dei crediti formativi nella Regione Umbria

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 l'accompagnamento ed il supporto alla individuazione ed alla messa in trasparenza delle competenze, ai sensi del Decreto MLPS 30 giugno 2015, anche al fine del riconoscimento dei crediti formativi nella Regione Umbria

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Esercitare, in modo conforme alle disposizioni di cui al Decreto del Ministero del Lavoro, di concerto con il MIUR, 30 giugno 2015, la funzione di Accompagnamento e supporto alla individuazione e messa in trasparenza delle competenze, attraverso l'applicazione delle opportune metodologie, anche al fine del riconoscimento dei crediti formativi, ai sensi della normativa regionale.

Abilità:

- Supportare il destinatario dell'intervento nella redazione del Documento di trasparenza Supportare il richiedente nella composizione del Documento di trasparenza, con particolare attenzione alla autovalutazione ed alla giustificazione del valore, in termini di accettabilità e pertinenza, delle singole esperienze rispetto alle competenze certificabili/ai crediti riconoscibili Supportare il richiedente nella produzione delle evidenze utili al fine della dimostrazione delle esperienze poste in trasparenza Informare il richiedente sul valore e la funzione del Documento di trasparenza nelle successive fasi dei processi di validazione a fini di certificazione delle competenze o di riconoscimento dei crediti formativi Svolgere azioni di orientamento nei confronti del richiedente, all'interno della relazione di messa in trasparenza degli apprendimenti e sulla base dei suoi esiti, guardando ai potenziali esiti dei servizi per i quali il Documento di trasparenza è propedeutico. Gestire gli aspetti procedurali ed informativi funzionali al rilascio del Documento di trasparenza, garantendone la tracciabilità.
- Supportare il destinatario dell'intervento nell'individuazione delle competenze di potenziale interesse ai fini del riconoscimento dei crediti, della validazione e della certificazione Informare il richiedente sui diritti, doveri ed obblighi relativi ai processi di validazione e certificazione delle competenze, nonché al processo di riconoscimento dei crediti formativi, esplicitandone il senso, le relative relazioni e favorendo, attraverso un approccio orientativo, comportamenti responsabili Identificare, tramite primo colloquio di setting , le principali caratteristiche delle esperienze maturate dal richiedente, con riferimento agli apprendimenti formali, non formali ed informali. Sviluppare, sulla base del primo inquadramento e nel rispetto degli standard di servizio applicabili, l'ipotesi di patto di servizio e definirne i con tenuti effettivi di concerto con il destinatario. Supportare il richiedente nella predisposizione della domanda per accedere al servizio di individuazione delle competenze, contestualizzandola sulla base dei possibili procedimenti futuri (riconoscimento dei crediti, validazione e certificazione delle competenze). Identificare e formalizzare, sulla base delle caratteristiche delle esperienze di apprendimento formali, non formali ed informali maturate dal richiedente: le competenze individuate con riferimento alle qualificazioni e ai repertori di pertinenza; i crediti formativi richiedibili. Supportare il richiedente nella corretta comprensione delle caratteristiche delle Unità di Competenza e dei Profili e nella conseguente scelta di quelle, fra di esse, maggiormente coerenti con la rappresentazione della propria esperienza, ai fini della validazione e della certificazione, anche attraverso l'applicazione di criteri di accettabilità e pertinenza. Supportare il richiedente nella corretta comprensione delle caratteristiche delle Unità Formative/ moduli/segmenti/prerequisiti, ai fini del riconoscimento dei crediti formativi, verificando l'eventuale esigibilità di crediti con valore a priori. Definire e programmare il percorso di ricostruzione delle e sperienze e di loro messa in trasparenza, in coerenza con gli

standard di servizio applicabili Presentare al destinatario il percorso ed attivarlo, al fine dell'individuazione delle esperienze e delle evidenze di supporto Condurre in modo transattivo le sessioni di lavoro, individuali o di gruppo, rivolte alla progressiva ricostruzione e rappresentazione motivata, giustificata e trasparente delle esperienze, con riferimento agli apprendimenti formali, non formali e informali

Conoscenze minime:

- Conoscenza specifica dei principi e delle tecniche transattive di messa in trasparenza degli apprendimenti formali, non formali ed informali maturati dagli individui.
- Conoscenza dei principi e delle norme relativi al trattamento dei dati sensibili ed al rispetto della privacy dei richiedenti.
- Conoscenza di base dei principi e dei comportamenti del processo di orientamento.
- Logica, architettura e standard minimi dei processi e del sistema di individuazione e validazione, certificazione delle competenze
- Standard minimi di attestazione, registrazione e valore delle attestazioni rilasciate nei processi di individuazione, validazione, certificazione delle competenze e riconoscimento dei crediti formativi
- Conoscenza della specifica normativa in materia di individuazione, messa in trasparenza, validazione, riconoscimento crediti e certificazione delle competenze della Regione dell'Umbria (CERTUM - Dispositivo integrato di certificazione delle competenze e r
- Conoscenza del Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali e del Repertorio regionale degli standard professionali della Regione Umbria
- Definizioni di norma dei termini descrittivi il complessivo processo di certificazione delle competenze
- Conoscenza generale del quadro normativo nazionale ed europeo in materia di riconoscimento, validazione e certificazione degli apprendimenti.
- Conoscenza del Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali e del Repertorio regionale delle qualificazioni e degli standard di processo dell'Umbria, con specifico focus sugli standard professionali e di
- Quadro di riferimento nazionale delle qualificazioni regionali, criteri di correlazione, repertori regionali e sistema informativo di accesso e supporto

Formatore nei Sistemi di Formazione Professionale per la Sicurezza nelle Costruzioni

- ***Denominazione del profilo:***
  Formatore nei Sistemi di Formazione Professionale per la Sicurezza nelle Costruzioni

- ***Definizione:***

  Il Formatore nei Sistemi di Formazione Professionale per la Sicurezza nelle Costruzioni opera come docente con competenze specifiche nei processi formativi e rispetto ai contenuti della sicurezza con particolare riferimento alle attività produttive del settore delle costruzioni, presso enti che erogano servizi di formazione professionale iniziale e continua per i mestieri, le professioni e le attività imprenditoriali che si svolgono nel quadro delle imprese del settore delle costruzioni. Le attività formative svolte dal Formatore nei Sistemi di Formazione Professionale per la Sicurezza nelle Costruzioni sono incentrate sulla legislazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro e sui rischi specifici, le misure di prevenzione e le procedure di sicurezza con particolare riferimento alle attività produttive del settore delle costruzioni. Le attività formative da esso svolte possono variare dall'insegnamento a tempo pieno ad attività formative occasionali, modificandosi di conseguenza le sue responsabilità nei confronti degli allievi e dei loro progressi formativi.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  5

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Servizi di educazione, formazione e lavoro - Servizi per il lavoro, apprendimento e formazione professionale

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Servizi di educazione, formazione e lavoro

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.18.01.13 - Erogazione delle attività didattiche

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Progettazione di materiali didattici funzionali all'intervento formativo (es. contesto d'aula, a distanza, laboratori, ecc.)
    - Predisposizione di un setting formativo
    - Erogazione della docenza
    - Sviluppo di un clima d'aula favorevole all'apprendimento e alla partecipazione attiva degli utenti
    - Identificazione delle strategie di apprendimento degli utenti in formazione
    - Gestione delle relazioni con gli utenti in fase di apprendimento

  - ADA.18.01.16 - Valutazione degli apprendimenti

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Definizione dell'impianto metodologico del sistema di valutazione del percorso formativo

    - Identificazione dell'oggetto della valutazione in termini di criteri e standard di riferimento
    - Identificazione e definizione degli obiettivi e delle finalità della valutazione degli apprendimenti
    - Predisposizione e somministrazione degli strumenti di valutazione
    - Raccolta dei dati nel rispetto del piano di valutazione stabilito
    - Analisi e interpretazione dei dati raccolti
    - Comunicazione degli esiti della valutazione ai partecipanti del percorso formativo
    - Cura delle procedure di attestazione degli esiti della valutazione

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 2.6.5.3.1 - Docenti della formazione e dell'aggiornamento professionale

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - P.85.41.00 - Istruzione e formazione tecnica superiore (IFTS)
  - P.85.59.20 - Corsi di formazione e corsi di aggiornamento professionale
  - P.85.60.09 - Altre attività di supporto all'istruzione

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

  Il Formatore nei Sistemi di Formazione Professionale per la Sicurezza nelle Costruzioni opera presso enti che erogano servizi di formazione professionale iniziale e continua per i mestieri, le professioni e le attività imprenditoriali del settore delle costruzioni, svolgendo attività di docenza e partecipando al complessivo processo formativo, con riferimento a rilevazione dei fabbisogni professionali e formativi, progettazione degli interventi, selezione degli allievi, attività di rete a livello produttivo, istituzionalee sociale. Il Formatore nei Sistemi di Formazione Professionale per la Sicurezza nelle Costruzioni può operare con rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato o autonomo, come con rapporto di servizio in forma di impresa individuale.

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

  Il profilo del Formatore nei Sistemi di Formazione Professionale per la Sicurezza nelle Costruzioni si caratterizza per studi secondari di secondo grado integrati da una qualificazione professionale di livello post-diploma che può essere acquisita in percorsi di formazione formale anche integrati da una significativa componente di apprendimenti in contesti informali e non formali, in considerazione dell’importanza che la conoscenza diretta dei processi produttivi del settore delle costruzioni riveste ai fini della effettiva maturazione di larga parte delle competenze caratterizzanti la figura.
  Il profilo professionale è proposto a titolo di buona prassi di riferimento, non assumendo valore cogente nell'ambito del sistema formativo pubblico.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di formatore nei sistemi di formazione professionale per la sicurezza nelle costruzioni
	UC 3 - Pianificare e progettare percorsi formativi e opportunità di apprendimento
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Erogare percorsi formativi ed opportunità di apprendimento
	UC 5 - Erogare percorsi formativi ed opportunità di apprendimento sulle norme europee e nazionali italiane per la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro
	UC 6 - Erogare percorsi formativi ed opportunità di apprendimento sulle norme nazionali italiane per la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro nel settore delle costruzioni
	UC 7 - Erogare percorsi formativi ed opportunità di apprendimento sui rischi specifici, sulle misure di prevenzione e sulle procedure di sicurezza nelle attività di muratura e di carpenteria
	UC 8 - Erogare percorsi formativi ed opportunità di apprendimento sui rischi specifici, sulle misure di prevenzione e sulle procedure di sicurezza nelle attività di edilizia stradale
	UC 9 - Erogare percorsi formativi ed opportunità di apprendimento sui rischi specifici, sulle misure di prevenzione e sulle procedure di sicurezza nelle attività di recupero edilizio
	UC 10 - Erogare percorsi formativi ed opportunità di apprendimento sui rischi specifici, sulle misure di prevenzione e sulle procedure di sicurezza nelle attività di finitura di edifici (tinteggiatura, intonacatura, pavimentazione)
	UC 11 - Erogare percorsi formativi ed opportunità di apprendimento sui rischi specifici, sulle misure di prevenzione e sulle procedure di sicurezza nelle attività di impiantistica termica, idraulica ed elettrica
	UC 12 - Valutare e verificare i processi e i risultati di apprendimento
Gestire i fattori produttivi	UC 13 - Partecipare all'organizzazione, alla pianificazione e alla gestione amministrativa dei progetti formativi
	UC 14 - Sostenere il proprio sviluppo professionale continuo e contribuire allo sviluppo organizzativo, anche applicando i principi e gli strumenti per l'assicurazione della qualità nell'organizzazione
	UC 15 - Partecipare al lavoro di rete interno ed esterno alla propria organizzazione

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 formatore nei sistemi di formazione professionale per la sicurezza nelle costruzioni

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di formatore nei sistemi di formazione professionale per la sicurezza nelle costruzioni.

Abilità:

- CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI FORMATORE NEI SISTEMI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE PER LA SICUREZZA NELLE COSTRUZIONI Conoscere e comprendere le caratteristiche, le peculiarità e la normativa in materia di sistemi di formazione professionale, con particolare riferimento agli aspetti inerenti la sicurezza sui luoghi di lavoro nelle attività di costruzioni. Analizzare e comprendere il settore di riferimento, le sue caratteristiche e le relazioni con altri settori o aree contigue, al fine di operarvi in modo coerente e conforme alle caratteristiche, alla normativa ed agli orientamenti del mercato.
- DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI FORMATORE NEI SISTEMI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE PER LA SICUREZZA NELLE COSTRUZIONI 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.

Conoscenze minime:

- Tipologie e caratteristiche del settore costruzioni e dei relativi sistemi di formazione professionale.
- Principali norme europee, nazionali e regionali in materia di formazione professionale, con particolare riferimento agli aspetti inerenti la sicurezza sui luoghi di lavoro nelle attività di costruzioni.
- Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di formatore nei sistemi di formazione professionale per la sicurezza nelle costruzioni in forma di impresa.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.

UC 3 - Pianificare e progettare percorsi formativi e opportunità di apprendimento

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Definire la caratteristiche (contenuti, modalità, tempi, obiettivi e risultati di apprendimento) dell'offerta di percorsi formativi a tema “salute e sicurezza sui luoghi di lavoro”, tenendo conto dei fabbisogni formativi e del livello in ingresso dei pote

Abilità:

- Riconoscere gli sviluppi nel mercato del lavoro e la loro rilevanza ai fini della formazione Utilizzare strumenti e fonti per l'analisi dei fabbisogni formativi in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro Utilizzare procedure e tecniche per la progettazione generale e di dettaglio di percorsi di apprendimento-tipo in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro Utilizzare procedure e tecniche per la declinazione dei percorsi-tipo in ragione delle esigenze di individualizzazione e personalizzazione

Conoscenze minime:

- Esigenze, convenienze e modalità di specificazione dell'offerta formativa tipo in rapporto alle caratteristiche ed alle competenze in ingresso degli allievi: personalizzazione ed individualizzazione
- Sviluppi del mercato del lavoro e dei modelli organizzativi della produzione; loro rilevanza ai fini formativi
- Metodi di progettazione di offerta formativa modulare e capitalizzabile, rivolta ad adulti e basata sul riferimento delle competenze
- Strumenti e fonti per l'analisi dei fabbisogni formativi, a livello organizzativo ed individuale, per lo specifico delle tematiche di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
- Rapporti fra analisi dei fabbisogni formativi e definizione dell'offerta formativa e di apprendimento
- Struttura ed elementi descrittivi dei percorsi di apprendimento formale ed in alternanza

UC 4 - Erogare percorsi formativi ed opportunità di apprendimento

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Alimentare i processi di apprendimento di singoli e gruppi nel quadro di percorsi formativi ed opportunità di apprendimento adattati ai destinatari, facilitando ed accompagnando gli allievi nei processi di acquisizione di conoscenze e competenze.

Abilità:

- Scegliere la modalità didattica più coerente con gli obiettivi formativi e le caratteristiche dei destinatari Presentare gli obiettivi ed i contenuti formativi in modo chiaro ed efficace Insegnare con modalità flessibili e variate, adattandole alle caratteristiche dei destinatari ed ai feed-back rilevati durante il processo Padroneggiare i contesti di apprendimento formale (compresi quelli virtuali) e in alternanza Utilizzare le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nel quadro dei processi di apprendimento Rilevare e identificare le difficoltà nell'apprendimento a livello individuale e di gruppo Contribuire alla creazione di un ambiente di apprendimento sicuro, anche gestendo le dinamiche fra allievi

Conoscenze minime:

- Teorie e tecniche per la gestione dell'aula: variabili rilevanti, modalità di loro valutazione, strategie e comportamenti di attivazione, indirizzo e governo dei processi di apprendimento individuali e relazionali
- Caratteristiche degli schemi formativi in alternanza
- Microprogettazione di una lezione: variabili chiave, scelta delle modalità erogatorie, sviluppo dei materiali didattici
- Caratteristiche e modalità di utilizzo delle applicazioni delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nel quadro dei processi di apprendimento
- Cenni alle teorie ed alle tecniche di guida e orientamento formativo e professionale
- Aspetti di parità ed uguaglianza, esigenze formative speciali e inclusione, multiculturalità
- Aspetti psicologici dei processi di apprendimento; difficoltà cognitive e loro impatti
- Concetti di apprendimento formale, non formale ed informale
- Teorie dell'apprendimento e dell'insegnamento: elementi di didattica, nell'ambito della pedagogia degli adulti

UC 5 - Erogare percorsi formativi ed opportunità di apprendimento sulle norme europee e nazionali italiane per la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Alimentare i processi di apprendimento di singoli e gruppi sulle norme europee e nazionali italiane per la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro, nel quadro di percorsi adattati ai destinatari, facilitandoli e accompagnandoli al raggiungimento degli

Abilità:

- Formare sulla legislazione europea e nazionale italiana in materia di salute e sicurezza sul lavoro e valutare i relativi apprendimenti in modo efficace, sulla base di adeguati giudizi in ordine alla formazione necessaria per il soddisfacimento degli specifici fabbisogni formativi, tenuto conto delle conoscenze e competenze in ingresso degli allievi.

Conoscenze minime:

- Norme sulla sicurezza e salute sul lavoro adottate dalle organizzazioni di normazione europea: Comitato europeo di standardizzazione, Comitato europeo di standardizzazione elettrotecnica e Istituto europeo per la standardizzazione nelle telecomunicazioni.
- Linee guida italiane in materia di salute e sicurezza sul lavoro: guide tecniche, guide per la valutazione dei rischi, guide per i sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro, linee guida sulla legislazione, definite dal Ministero del Lavoro e
- Linee guida UE europee in materia di salute e sicurezza sul lavoro: Orientamento sulla valutazione dei rischi al lavoro - Direttiva 89/391, Strategia comunitaria 2007-2012 sulla salute e sicurezza sul lavoro, guida non obbligatoria sulle buone pratiche pe
- Legislazione italiana in materia di salute e sicurezza sul lavoro: “Decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 - Testo unico in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro”, così come integrato dal “Decreto legislativo 3 agosto 2009, n. 106”, ed eve
- Politica UE e italiana sull'integrazione nella formazione della legislazione europea in materia di salute e sicurezza sul lavoro.
- Direttive europee in materia di salute e sicurezza sul lavoro: Direttiva quadro sulla salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro (Direttiva 89/391) e Direttive specifiche sui luoghi di lavoro, sulle attrezzature, sulla segnaletica, sui dispositivi di prot
- Quadro di definizione delle competenze inerenti la legislazione europea e nazionale italiana in materia di salute e sicurezza sul lavoro e metodi per determinare i livelli di competenza

UC 6 - Erogare percorsi formativi ed opportunità di apprendimento sulle norme nazionali italiane per la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro nel settore delle costruzioni

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Alimentare i processi di apprendimento di singoli e gruppi sulle norme nazionali italiane per la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro nel settore delle costruzioni, nel quadro di percorsi formativi e opportunità di apprendimento adattate ai destinat

Abilità:

- Formare sulla legislazione nazionale italiana in materia di salute e sicurezza sul lavoro nel settore delle costruzioni e valutare i relativi apprendimenti in modo efficace, sulla base di adeguati giudizi in ordine alla formazione necessaria per il soddisfacimento degli specifici fabbisogni formativi, tenuto conto delle conoscenze e competenze in ingresso degli allievi.

Conoscenze minime:

- Linee guida italiane in materia di salute e sicurezza sul lavoro definite specificamente per il settore delle costruzioni: dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, dall'ISPESL - Istituto Superiore per la Prevenzione e la Sicurezza del Lavoro e
- Legislazione italiana in materia di salute e sicurezza sul lavoro nel settore delle costruzioni: “Decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 - Testo unico in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro”, con particolare riferimento agli articoli, ti
- Politica italiana sull'integrazione nella formazione della legislazione nazionale in materia di salute e sicurezza sul lavoro nel settore delle costruzioni.
- Quadro di definizione delle competenze inerenti la legislazione nazionale italiana in materia di salute e sicurezza sul lavoro nel settore delle costruzioni e metodi per determinare i livelli di competenza

UC 7 - Erogare percorsi formativi ed opportunità di apprendimento sui rischi specifici, sulle misure di prevenzione e sulle procedure di sicurezza nelle attività di muratura e di carpenteria

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Alimentare i processi di apprendimento di singoli e gruppi sui rischi specifici, sulle misure di prevenzione e sulle procedure di sicurezza nelle attività di muratura e di carpenteria, nel quadro di percorsi formativi e opportunità di apprendimento adatta

Abilità:

- Formare sui rischi specifici, sulle misure preventive e sulle procedure di sicurezza nelle lavorazioni di muratura e carpenteria e valutare i relativi apprendimenti in modo efficace, sulla base di adeguati giudizi in ordine alla formazione necessaria per il soddisfacimento degli specifici fabbisogni formativi, tenuto conto delle conoscenze e competenze in ingresso degli allievi.

Conoscenze minime:

- Decreto legislativo 81/2008 e successive integrazioni e modificazioni: aspetti specifici.
- Tecniche e tecnologie costruttive specifiche per le mansioni dei lavoratori e rischi connessi, con particolare riferimento a: realizzazione di strutture verticali quali travi e pilastri in cemento armato o murature portanti; realizzazione di strutture ori
- Quadro di definizione delle competenze inerenti rischi specifici, misure preventive e procedure di sicurezza nelle lavorazioni di muratura e carpenteria e metodi per determinare i livelli di competenza.

UC 8 - Erogare percorsi formativi ed opportunità di apprendimento sui rischi specifici, sulle misure di prevenzione e sulle procedure di sicurezza nelle attività di edilizia stradale

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Alimentare i processi di apprendimento di singoli e gruppi sui rischi specifici, sulle misure di prevenzione e sulle procedure di sicurezza nelle attività di edilizia stradale, nel quadro di percorsi formativi e opportunità di apprendimento adattate ai de

Abilità:

- Formare sui rischi specifici, sulle misure preventive e sulle procedure di sicurezza nelle lavorazioni di edilizia stradale e valutare i relativi apprendimenti in modo efficace, sulla base di adeguati giudizi in ordine alla formazione necessaria per il soddisfacimento degli specifici fabbisogni formativi, tenuto conto delle conoscenze e competenze in ingresso degli allievi.

Conoscenze minime:

- Decreto legislativo 81/2008 e successive integrazioni e modificazioni.
- Tecniche e tecnologie costruttive specifiche per le mansioni dei lavoratori e rischi connessi, con particolare riferimento a: realizzazione di tracciati di strade con movimentazione di terra; realizzazione di ponti, cavalcavia in genere; realizzazione di
- Quadro di definizione delle competenze inerenti rischi specifici, misure preventive e procedure di sicurezza nelle lavorazioni di edilizia stradale e metodi per determinare i livelli di competenza.

UC 9 - Erogare percorsi formativi ed opportunità di apprendimento sui rischi specifici, sulle misure di prevenzione e sulle procedure di sicurezza nelle attività di recupero edilizio

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Alimentare i processi di apprendimento di singoli e gruppi sui rischi specifici, sulle misure di prevenzione e sulle procedure di sicurezza nelle attività di recupero edilizio, nel quadro di percorsi formativi e opportunità di apprendimento adattate ai de

Abilità:

- Formare sui rischi specifici, sulle misure preventive e sulle procedure di sicurezza nelle lavorazioni di recupero edilizio e valutare i relativi apprendimenti in modo efficace, sulla base di adeguati giudizi in ordine alla formazione necessaria per il soddisfacimento degli specifici fabbisogni formativi, tenuto conto delle conoscenze e competenze in ingresso degli allievi.

Conoscenze minime:

- Decreto legislativo 81/2008 e successive integrazioni e modificazioni: aspetti specifici.
- Tecniche e tecnologie costruttive specifiche per le mansioni dei lavoratori e rischi connessi, con particolare riferimento a: realizzazione di tracciati di strade con movimentazione di terra; realizzazione di murature portanti in mattone, pietra ed elemen
- Quadro di definizione delle competenze inerenti rischi specifici, misure preventive e procedure di sicurezza nelle lavorazioni di recupero edilizio e metodi per determinare i livelli di competenza.

UC 10 - Erogare percorsi formativi ed opportunità di apprendimento sui rischi specifici, sulle misure di prevenzione e sulle procedure di sicurezza nelle attività di finitura di edifici (tinteggiatura, intonacatura, pavimentazione)

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Alimentare i processi di apprendimento di singoli e gruppi sui rischi specifici, sulle misure di prevenzione e sulle procedure di sicurezza nelle attività di finitura di edifici (tinteggiatura, intonacatura, pavimentazione), nel quadro di percorsi formati

Abilità:

- Formare sui rischi specifici, sulle misure preventive e sulle procedure di sicurezza nelle lavorazioni di finitura di edifici (tinteggiatura, intonacatura, pavimentazione) e valutare i relativi apprendimenti in modo efficace, sulla base di adeguati giudizi in ordine alla formazione necessaria per il soddisfacimento degli specifici fabbisogni formativi, tenuto conto delle conoscenze e competenze in ingresso degli allievi.

Conoscenze minime:

- Decreto legislativo 81/2008 e successive integrazioni e modificazioni: aspetti specifici.
- Tecniche e tecnologie costruttive specifiche per le mansioni dei lavoratori e rischi connessi, con particolare riferimento a: realizzazione di intonaci; realizzazione di tinteggiature; realizzazione di massetti e pavimenti; realizzazione guaine impermeab
- Quadro di definizione delle competenze inerenti rischi specifici, misure preventive e procedure di sicurezza nelle lavorazioni di finitura di edifici (tinteggiatura, intonacatura, pavimentazione) e metodi per determinare i livelli di competenza.

UC 11 - Erogare percorsi formativi ed opportunità di apprendimento sui rischi specifici, sulle misure di prevenzione e sulle procedure di sicurezza nelle attività di impiantistica termica, idraulica ed elettrica

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Alimentare i processi di apprendimento di singoli e gruppi sui rischi specifici, sulle misure di prevenzione e sulle procedure di sicurezza nelle attività di impiantistica termica, idraulica ed elettrica, nel quadro di percorsi formativi e opportunità di

Abilità:

- Formare sui rischi specifici, sulle misure preventive e sulle procedure di sicurezza nelle lavorazioni di impiantistica termica, idraulica ed elettrica e valutare i relativi apprendimenti in modo efficace, sulla base di adeguati giudizi in ordine alla formazione necessaria per il soddisfacimento degli specifici fabbisogni formativi, tenuto conto delle conoscenze e competenze in ingresso degli allievi.

Conoscenze minime:

- Decreto legislativo 81/2008 e successive integrazioni e modificazioni: aspetti specifici.
- Tecniche e tecnologie costruttive specifiche per le mansioni dei lavoratori e rischi connessi, con particolare riferimento a: realizzazione di impianti elettrici; realizzazione di impianti termici; realizzazione di impianti idraulici; realizzazione di im
- Quadro di definizione delle competenze inerenti rischi specifici, misure preventive e procedure di sicurezza nelle lavorazioni di impiantistica termica, idraulica ed elettrica e metodi per determinare i livelli di competenza.

UC 12 - Valutare e verificare i processi e i risultati di apprendimento

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Valutare i risultati di apprendimento degli allievi e i relativi processi, gestendo prove di valutazione e verifica delle competenze in collaborazione con colleghi e formatori, anche a fini di riconoscimento degli eventuali crediti formativi, nel rispett

Abilità:

- Utilizzare approcci metodologici, tecniche e strumenti per la verifica e valutazione degli apprendimenti formali e non formali, pregressi e maturati in itinere ed a conclusione di attività formative. Utilizzare strategie e tecniche relazionali e comunicative funzionali al corretto esercizio delle valutazioni e delle verifiche.

Conoscenze minime:

- Princìpi di comunicazione applicata all'esercizio della valutazione.
- Teorie, tecniche e strumenti per la verifica e valutazione, anche con riferimento alla messa in valore degli apprendimenti formali e non, a fini di riconoscimento di crediti formativi.
- Errori tipici nella costruzione e nella gestione di un contesto di valutazione.

UC 13 - Partecipare all'organizzazione, alla pianificazione e alla gestione amministrativa dei progetti formativi

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Sostenere l'amministrazione dei progetti formativi, partecipando all'organizzazione, pianificazione e gestione degli aspetti non strettamente didattici (quali progettazione degli interventi formativi, promozione dei progetti formativi, selezione degli all

Abilità:

- Utilizzare procedure e tecniche per: promuovere gli interventi e progetti formativi presso l'utenza potenziale, reperire gli allievi potenziali, orientarli e selezionarli; monitorare e registrare i percorsi di apprendimento ed i progressi degli allievi; pianificare ed organizzare i percorsi formativi; individuare, a livello nazionale ed internazionale, opportunità di sostegno finanziario per i progetti formativi; stabilire partenariati progettuali, anche su base transnazionale; elaborare progetti formativi, nelle loro componenti contenutistiche e didattiche; definire il piano finanziario previsionale di progetto; svolgere la gestione operativa e l'amministrazione finanziaria di progetti formativi; monitorare la realizzazione dei progetti; Utilizzare strategie e tecniche organizzative, relazionali e comunicative per la gestione delle risorse umane, il lavoro di gruppo, la cooperazione con le diverse risorse di staff dell'ente di formazione, il sostegno ai colleghi di più recente inserimento; Utilizzare le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nel quadro della pianificazione, organizzazione e gestione di percorsi formativi; Utilizzare strategie e tecniche relazionali e comunicative, anche a livello interculturale.

Conoscenze minime:

- Procedure e tecniche per il monitoraggio progettuale
- Strategie e tecniche relazionali e comunicative, anche a livello interculturale
- Canali di finanziamento, a livello regionale, nazionale ed internazionale, di progetti formativi
- Modalità di stabilimento di partenariati progettuali, anche su base transnazionale
- Procedure e tecniche per l'elaborazione di progetti formativi, incluso il piano finanziario previsionale
- Procedure e tecniche per la gestione operativa e l'amministrazione finanziaria di progetti formativi
- Caratteristiche e modalità di utilizzo delle applicazioni delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nel quadro della pianificazione e organizzazione di percorsi formativi
- Strategie e tecniche organizzative, relazionali e comunicative per la gestione delle risorse umane, il lavoro di gruppo, la cooperazione con le diverse risorse di staff dell'ente di formazione, il sostegno ai colleghi di più recente inserimento
- Procedure e tecniche di promozione degli interventi e progetti formativi presso l'utenza potenziale, di reperimento e selezione degli allievi e di colloquio con i medesimi
- Procedure e tecniche per la pianificazione e l'organizzazione di percorsi formativi, il monitoraggio e la registrazione dei percorsi di apprendimento e dei progressi degli allievi;

UC 14 - Sostenere il proprio sviluppo professionale continuo e contribuire allo sviluppo organizzativo, anche applicando i principi e gli strumenti per l'assicurazione della qualità nell'organizzazione

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Sostenere il proprio sviluppo professionale continuo, documentandosi e individuando, programmando e partecipando a specifiche opportunità di sviluppo professionale; contribuire allo sviluppo dei contesti in cui opera, sviluppando nuove modalità organizzat

Abilità:

- Riflettere sulla propria pratica professionale e riconoscere i fabbisogni di competenze (formative, pedagogiche, didattiche, personali) Mantenere un elevato livello di aggiornamento su situazione e sviluppi dei contenuti formativi in materia di sicurezza di cui alle UC precedenti, coltivando rapporti con le appropriate autorità e aggiornando la conoscenza e l'interpretazione di un'ampia gamma di fonti documentali sul tema. Integrare nell'insegnamento e trasferire nella formazione i nuovi apprendimenti maturati e le ricerche svolte. Utilizzare strategie e tecniche per la gestione del lavoro progettuale e per il lavoro di gruppo Utilizzare strategie e tecniche relazionali e comunicative Pianificare le procedure per l'assicurazione della qualità Registrare e analizzare le informazioni di ritorno e le retroazioni Utilizzare le informazioni di ritorno, le retroazioni e i risultati dell'assicurazione della qualità per migliorare le operazioni e le attività dell'organizzazione.

Conoscenze minime:

- Scopo e utilizzazione dei risultati del ciclo di assicurazione della qualità
- Strategie e tecniche relazionali e comunicative
- Teorie, principi, sistemi e strumenti per l'assicurazione della qualità
- Strategie e tecniche per la gestione del lavoro progettuale e per il lavoro di gruppo
- Obiettivi, priorità e strumenti internazionali
- Finalità, processi produttivi principali e procedure amministrative dell'ente formativo
- Rilevanza e impatto dello sviluppo di interventi formativi per la qualità della formazione
- Teorie sulle organizzazioni formative
- Rilevanza e impatto dell'approccio istituzionale allo sviluppo
- Politiche ed iniziative di governo
- Priorità e pratiche del datore di lavoro

UC 15 - Partecipare al lavoro di rete interno ed esterno alla propria organizzazione

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Contribuire al lavoro di rete interno all'ente di formazione e allo sviluppo di quest'ultimo, prendendo parte a gruppi di lavoro e reti interne all'organizzazione e promuovendo l'apprendimento di gruppo (peer learning) nel loro ambito; contribuire al lavo

Abilità:

- Utilizzare strategie e tecniche per un efficace lavoro di gruppo, per il supporto alla collaborazione e al sostegno reciproco fra colleghi Utilizzare strategie e tecniche relazionali e comunicative Utilizzare comportamenti rivolti a favorire la nascita e l'evoluzione nel tempo di comunità di pratica Individuare enti esterni, nazionali ed internazionali, e relazionarsi con essi per fini di collaborazione Integrare la prospettiva internazionale nella crescita professionale e nell'insegnamento

Conoscenze minime:

- Consapevolezza delle comunità professionali e di apprendimento virtuali
- Principi e strumenti comuni europei in materia di formazione (ECVET, EQF, Europass)
- Politiche internazionali, europee e nazionali
- Strategie e tecniche relazionali e comunicative
- Consapevolezza delle opportunità internazionali in termini di lavoro di rete
- Strategie e tecniche per un efficace lavoro di gruppo, per il supporto alla collaborazione e al sostegno reciproco fra colleghi
- Strategie e tecniche per la gestione del cambiamento

Fumettista illustratore

- ***Denominazione del profilo:***
  Fumettista illustratore

- ***Definizione:***
  Il fumettista illustratore si occupa di ideare e realizzare immagini (disegni, elementi grafici, animazioni) su supporto cartaceo e/o informatico. Utilizza tecniche artistiche manuali e/o digitali di disegno grafico. Nella realizzazione di storie a fumetti, può sviluppare una propria idea o seguire una sceneggiatura assegnatagli dal committente. Nell'esecuzione di illustrazioni segue un tema specifico, secondo la destinazione finale e indicazioni determinate.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Stampa ed editoria - Editoria del libro (tradizionale e su supporti elettronici)

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Stampa ed editoria

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.17.01.04 - Progettazione e realizzazione del prodotto grafico editoriale

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Ideazione e progettazione di diverse soluzioni grafiche per il prodotto editoriale
    - Validazione e scelta del progetto editoriale
    - Realizzazione della struttura grafica (es. del menabò, della gabbia, carattere da stampa, corpo, interlinea, ecc.) in cui viene inserito il testo e l'apparato iconografico
    - Realizzazione dell'impaginazione dei testi, loghi, ecc. e fotocomposizione di immagini
    - Eventuale elaborazione delle immagini attraverso software applicativi (es. colorazione, fotoritocco, fotomontaggio, ecc.)
    - Elaborazione di eventuali modifiche, correzioni, o prove alternative richieste dal redattore o altro committente
    - Esecuzione della prova colore o cromalin

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 3.4.4.1.1 - Grafici

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - J.58.11.00 - Edizione di libri
  - J.58.19.00 - Altre attività editoriali
  - J.58.21.00 - Edizione di giochi per computer
  - J.58.29.00 - Edizione di altri software a pacchetto (esclusi giochi per computer)
  - M.74.30.00 - Traduzione e interpretariato

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  Il fumettista illustratore generalmente presta la sua attività per case editrici ma può operare anche per agenzie di pubblicità, agenzie di produzione di prodotti multimediali e siti web.Nelle case editrici lavora in genere sotto il coordinamento del Redattore editoriale,responsabile della pubblicazione, e la supervisione dell'Art Director. E' una professione di tipo artistico, ma con l'avvento dell'innovazione tecnologica sono richieste sempre più competenze di tipo tecnico/informatico. L'obiettivo primario di questa professione è soddisfare in maniera innovativa le aspettative del committente, alimentando la propria creatività attraverso lo studio, l'applicazione e l'osservazione.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Solitamente è richiesto almeno il possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado. Il mercato del lavoro può richiedere il possesso di una qualifica specifica o esperienza professionale nel settore.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di fumettista illustratore
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Gestire le relazioni, la comunicazione e la negoziazione con il sistema cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Sviluppare e tradurre l'idea creativa in un progetto grafico di un fumetto o di un'illustrazione
	UC 5 - Realizzare il disegno manuale di un fumetto o di un'illustrazione
	UC 6 - Realizzare il fumetto o l'illustrazione in digitale
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Lavorare in sicurezza
	UC 8 - 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 - Esercitare la professione di fumettista illustratore

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale fumettista illustratore.

Abilità:

- Definire la strategia di mantenimento e sviluppo della propria professionalità Valutare le possibili evoluzioni professionali nell'ambito del settore grafico in rapporto alle caratteristiche dei mercati di sbocco; Auto-valutare i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell'evoluzione dei sistemi normativi volontari e non.
- Definire le condizioni della propria prestazione professionale Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile; Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
- Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di fumettista illustratore Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore dell'editoria e degli altri ambiti (pubblicità, multimediale) in cui il grafico - fumettista illustratore può operare e dei diversi ruoli professionali ivi operanti (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione alle relazioni con il proprio. Conoscere e comprendere l'evoluzione del lavoro in ambito di progettazione e produzione, grafica.

Conoscenze minime:

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di fumettista illustratore.
- Caratteristiche e peculiarità dell'attività di grafica, fumetto e illustrazione, destinazioni d'uso e principali tendenze evolutive.
- Caratteristiche del settore dell'editoria.

UC 3 - Gestire le relazioni, la comunicazione e la negoziazione con il sistema cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Gestire la relazione e la comunicazione con il cliente/committente a partire dall'acquisizione in fase di primo incontro di tutte le informazioni utili a comprenderne esigenze ed aspettative fino alla consegna del prodotto finito, 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 e 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.
- Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative. Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori. Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali e i segnali di possibile attivazione di conflitti.

Conoscenze minime:
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.

UC 4 - Sviluppare e tradurre l'idea creativa in un progetto grafico di un fumetto o di un'illustrazione

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Sviluppare e tradurre l'idea creativa sulla base di una propria idea, della destinazione d'uso e/o delle richieste del committente del progetto grafico da realizzare - fumetto e/o illustrazione

Abilità:

- Analizzare la richiesta del committente, le tendenze evolutive e la destinazione d'uso del progetto grafico Individuare e analizzare elementi di scenario, tendenze, destinazione d'uso e richieste del committente del progetto grafico del fumetto e/o dell'illustrazione da realizzare. Individuare e analizzare il target. Utilizzare strumenti, documentazione e tecniche specifiche per reperire e elaborare informazioni utili all'elaborazione del progetto. Consultare banche dati fotografiche per la realizzazione di specifiche illustrazioni (nel caso di fumetti o illustrazioni con ambientazioni realistiche, documenti storici, iconografici, ecc.)
- Sviluppare l'idea creativa e tradurla in progetto grafico Elaborare un progetto di massima dell'idea creativa definendo le caratteristiche essenziali del progetto grafico e/o della storia da realizzare Valutare la sostenibilità dell'idea creativa e/o innovativa e negoziarla con il committente. Elaborare i disegni preparatori, il soggetto e la sceneggiatura del fumetto.

Conoscenze minime:

- Storia dell'illustrazione, tecniche e supporti.
- Storia del fumetto, generi e stili del fumetto.
- Le prime fasi dello sviluppo del progetto grafico/fumetto: soggetto, sceneggiatura, studi, disegni preparatori.
- Tecniche di sviluppo del pensiero creativo.
- I linguaggi del fumetto.
- Principali metodologie e tecniche per la ricerca, la consultazione e l'analisi delle tendenze del settore e i comportamenti e i gusti dei potenziali fruitori.

UC 5 - Realizzare il disegno manuale di un fumetto o di un'illustrazione

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Realizzare il disegno manuale del fumetto e/o dell'illustrazione, basandosi su quanto definito in fase di ideazione creativa, a partire dallo story board, alla definizione a matita, all'inchiostrazione e alla colorazione fino al lettering (scrittura ed ap

Abilità:

- Realizzare il disegno manuale utilizzando le tecniche e gli strumenti dedicati, rispettando quanto elaborato in fase di progettazione Sviluppare lo storyboard, disegnando tavole e vignette in maniera approssimativa, per scegliere le migliori inquadrature e valutare l'ingombro visivo del testo (balloon, didascalie, onomatopee). Utilizzare la matita per disegnare la tavola in ogni dettaglio. Eseguire l'inchiostrazione, ripassando a china le matite. Eseguire la colorazione, aggiungendo i colori al disegno in bianco e nero. Apporre i testi nei balloon e nelle didascalie in buona grafìa.

Conoscenze minime:

- Elementi di disegno artistico
- Elementi di grafica creativa
- Elementi di illustrazione
- Stili grafici
- Semiotica visiva, figurativa e plastica
- La figura umana e la sintesi rappresentativa della stessa
- Le basi dell'anatomia animale e i suoi metodi rappresentativi comuni
- Scenari ed ambientazioni
- Tecniche avanzate e stili di inchiostrazione di pagine a fumetti o singole illustrazioni in bianco/nero
- La story board
- Teoria del colore
- Tecnica della tempera e dell'acrilico: loro possibili applicazioni nell'ambito delle arti figurative
- Gli strumenti: pennello di martora, pennini, pennarelli, strumenti di copiatura, etc.
- I linguaggi del fumetto, balloon e lettering

UC 6 - Realizzare il fumetto o l'illustrazione in digitale

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Realizzare il fumetto o l'illustrazione in digitale, utilizzando software dedicati, nel rispetto del progetto iniziale.

Abilità:

- Partecipare all'editing Collaborare alla realizzazione del file definitivo per la stampa, controllare la resa grafica degli elementi scelti ed eventualmente fare correzioni.
- Realizzare e/o colorare un'illustrazione/fumetto impiegando le moderne strumentazioni digitali Utilizzare sinergicamente software di disegno e colorazione digitale insieme ad una tavoletta grafica. Utilizzare uno scanner per passare i disegni manuali su pc. Colorare fumetti o illustrazioni con l'uso di software dedicati. Realizzare il lettering (apposizione di testi) al computer.

Conoscenze minime:

- Tecniche principali di colorazione e lettering su pc
- Principali terminologie tecniche di settore.
- Utilizzo dello scanner
- Impiego di tavoletta grafica
- Principali programmi di disegno e colorazione digitale

UC 7 - 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 8 - 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.

Interprete di Lingua dei Segni Italiana (LIS)

- ***Denominazione del profilo:***
  Interprete di Lingua dei Segni Italiana (LIS)

- ***Definizione:***
  L'Interprete di Lingua dei Segni Italiana favorisce l'interazione linguistico-comunicativa tra soggetto udente e sordo non udente, mediando il trasferimento del contenuto semantico e simbolico tra le parti, attraverso l'utilizzo delle forme e dei metodi della Lingua dei Segni Italiana. È sua competenza la traduzione, l'interpretariato e l'interpretazione in simultanea o in consecutiva dalla LIS all'italiano e viceversa.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  6

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Area comune - Interpretariato e Traduzione

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

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.24.06.02 - Interpretariato in lingua dei segni italiana (LIS)

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Analisi del contesto comunicativo e del setting di lavoro
    - Identificazione della dimensione comunicativo – relazionale degli attori coinvolti
    - Realizzazione di ricerche preliminari sul contesto culturale di lavoro e sui contenuti specifici dell'interazione comunicativa mediata
    - Decodificazione e comprensione del messaggio in entrata (in forma vocale, segnata, scritta)
    - Interpretazione (elaborazione e resa) del messaggio dal canale acustico-vocale a quello visivo-gestuale e viceversa
    - Analisi in itinere della correttezza formale dell'interpretazione
    - Adozione di un registro linguistico (es. congelato, formale, informale, ecc.) adeguato alla tipologia dell'atto interpretativo
    - Analisi finale del lavoro svolto
    - Auto-valutazione del processo interpretativo e/o debriefing in team

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 2.5.4.3.0 - Interpreti e traduttori di livello elevato

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - M.74.30.00 - Traduzione e interpretariato

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L’Interprete di Lingua dei Segni Italiana opera prevalentemente come lavoratore autonomo e/o collaboratore della pubblica amministrazione, di organizzazioni private e persone fisiche, in svariati contesti quali, ad esempio, Comuni, Regioni, Aziende sanitarie, scuole di ogni ordine e grado, tribunali, mass media, … in convegni,conferenze, workshop, seminari.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Tuttavia, il mercato del lavoro richiede il possesso di una qualifica specifica ed esperienza professionale nel settore. L’interprete di Lingua dei segni deve possedere piena padronanza della Lingua dei Segni Italiana e dell’italiano, deve avere una buona cultura generale, curiosità intellettuale e disponibilità all’aggiornamento permanente, attitudine al contatto interpersonale, dovendo garantire rigore intellettuale, tatto e diplomazia, fondati sulle regole etiche e deontologiche richieste dalla professione.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Gestire l'attività professionale di Interprete di Lingua dei Segni Italiana (LIS)
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente – Interprete LIS
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Effettuare la diagnosi dell'interazione comunicativa
	UC 5 - Gestire la mediazione comunicativa
	UC 6 - Realizzare l'interpretazione linguistica
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Lavorare in sicurezza
	UC 8 - 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 Interprete di Lingua dei Segni Italiana (LIS)

Inquadramento EQF: 6

Risultato generale atteso:
Conoscere e comprendere il contesto professionale di riferimento, assumere ed esercitare un comportamento coerente con il profilo relativamente agli aspetti etici, normativi, contrattuali ed assicurativi

Abilità:

- Definire le condizioni della prestazione del servizio di interpretariato della Lingua dei Segni Italiana Adottare e mantenere un comportamento professionale coerente con le norme in vigore ed i principi etici e deontologici applicabili alla professione Interprete Lingua dei Segni Italiana (LIS) Rispettare modalità e tempi di lavoro concordati.
- Definire le condizioni della propria prestazione professionale Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile; Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili
- Definire la strategia di mantenimento e sviluppo della propria professionalità Valutare le possibili evoluzioni professionali nell'ambito del proprio settore, in rapporto alle caratteristiche ed alle dinamiche del mercato Autovalutare i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell'evoluzione dei sistemi normativi volontari e non.
- Analizzare e conoscere gli aspetti caratteristici del settore di riferimento e dei potenziali contesti di lavoro, le caratteristiche del processo in cui si articola l'attività di interpretariato della lingua dei segni Conoscere e comprendere i principali processi di erogazione del servizio in esame, nonché gli ambiti di intervento e le attività di riferimento delle diverse professionalità ivi operanti. Saper situare la propria sezione di lavoro all'interno del processo di erogazione del servizio in oggetto.

Conoscenze minime:

- Profilo professionale dell'interprete e macro ambiti di lavoro
- Standard del servizio di interprete della Lingua dei Segni Italiana e loro conseguenze in termini contrattuali, fiscali, previdenziali e di responsabilità civile, CCNL di riferimento
- Macro ambiti di lavoro
- Etica professionale, codice deontologico e condizioni di lavoro.
- Normativa sull'esercizio della libera professione (l. 4/2013 e s.m.i.) e l'associazionismo

UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente – Interprete LIS

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Gestire le relazioni con il sistema cliente, attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro.

Abilità:

- Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di attori coinvolti nella relazione. Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche
- Gestire le relazioni attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro. Definire e porre in atto comportamenti rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale.
- Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche relazionali. Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori. Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali ed i segnali di possibile attivazione di conflitti.

Conoscenze minime:

- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Metodologie e strumenti di gestione delle relazioni.
- Elementi di gestione delle emozioni (rischi del burn out) e tecniche di ascolto attivo.

UC 4 - Effettuare la diagnosi dell'interazione comunicativa

Inquadramento EQF: 6

Risultato generale atteso:
Analizzare il contesto comunicativo, attraverso la lettura e l'interpretazione delle caratteristiche personali, situazionali e contestuali proprie dell'interazione comunicativa mediata.

Abilità:

- Analizzare il contesto comunicativo Leggere ed interpretare le caratteristiche personali, situazionali e contestuali proprie dell'interazione comunicativa mediata. Identificare volontà ed obiettivi della relazione comunicativa e cogliere ogni eventuale indicatore di cambiamento. Identificare l'attitudine comunicativo - relazionale degli attori coinvolti nell'atto comunicativo per adeguare le strategie tecniche, semantiche e simboliche della propria interpretazione alle esigenze dell'interazione comunicativa. Riconoscere/cogliere le specificità culturali dei due mondi linguistici applicando le conoscenze storiche e sociologiche ad essi collegate Modellare/adeguare le proprie competenze tecniche di interpretazione in relazione al contesto e a i partecipanti dell'evento comunicativo

Conoscenze minime:

- Cenni di fisiologia della sordità.
- Sistemi di modellizzazione cognitiva fra due registri espressivi differenti (oralità/scrittura).
- Antropologia Linguistica e Culturale della sordità.
- Principi della comunicazione verbale e non verbale
- Storia dell'educazione dei sordi con approfondimenti specifici sul contesto socio-storico-culturale italiano ed europeo.
- Psicopedagogia dell'handicap.

UC 5 - Gestire la mediazione comunicativa

Inquadramento EQF: 6

Risultato generale atteso:
Realizzare un'interazione comunicativa efficace ed efficiente, offrendo veridicità, corrispondenza e coerenza del messaggio ai fini della produzione linguistica e transculturale adeguate ed efficace

Abilità:

- Comprendere ed elaborare velocemente le informazioni del testo in entrata, applicando nel testo in uscita strategie di equivalenza di forma e di contenuto nel rispetto dell'adeguatezza, dell'accuratezza e della fruibilità intertestuale Interpretare o tradurre l'interazione comunicativa in un registro linguistico ed in uno stile adeguato alla tipologia di intervento. Identificare ed adottare soluzioni operative necessarie all'interazione comunicativa. Adeguare l'interpretazione alle variazioni nel comportamento comunicativo/relazionale degli attori.

Conoscenze minime:

- Concetti e tecniche che definiscono l'apparato teorico della mediazione linguistica
- Psicolinguistica
- Principi della comunicazione verbale e non verbale
- Antropologia Linguistica e Culturale della sordità
- Mediazione interculturale

UC 6 - Realizzare l'interpretazione linguistica

Inquadramento EQF: 6

Risultato generale atteso:
Produrre un'interpretazione adeguata ed efficace, selezionando le frasi maggiormente appropriate per contenuto, modalità e contesto di riferimento

Abilità:

- Produrre l'interpretazione, garantendo la qualità semantica, sintattica, grammaticale, stilistica del messaggio, nel rispetti dei differenti codici linguistici utilizzati Decodificare il messaggio in entrata, comprendendo la produzione vocale/segnica dell'emittente, e riprodurne in modo esaustivo contenuti e significati. Interpretare i messaggi dal canale acustico – vocale a quello visivo – gestuale e viceversa e tradurre tipologie testuali (scritte e/o filmate) riconoscendo e riproducendo le differenti articolazioni sintattiche e grammaticali, i diversi stili linguistici e le diverse forme idiomatiche proprie dei differenti codici linguistici utilizzati. Costruire espressioni linguistiche attraverso la capacità di utilizzare conoscenze grammaticali, conoscenze metalinguistiche e capacità di compiere astrazioni e generalizzazioni Garantire la veridicità, la corrispondenza e la coerenza del messaggio ai fini di una corretta interpretazione e/o traduzione linguistica e transculturale.

Conoscenze minime:

- Principi di Linguistica Generale, Linguistica della LIS e della Lingua Italiana
- Linguaggi Settoriali propri dell'Italiano e della LIS
- Dizione e public speaking
- Tecnica e pratica di interpretazione: interpretazioni L1/L2 e viceversa
- Teorie e tecniche di traduzione di testi e filmati dalla LIS all'italiano e viceversa
- Teorie e tecniche di interpretazione consecutiva e simultanea
- Teorie e tecniche di interpretazione in assolo e in team (interprete di ruolo e di sostegno)

UC 7 - 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 8 - 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.

Ispettore di mensa

- ***Denominazione del profilo:***
  Ispettore di mensa

- ***Definizione:***
  L'ispettore mensa opera all’interno delle aziende di ristorazione collettiva (mense aziendali, scolastiche, universitarie, militari, ospedaliere e simili, istituzionali, etc.), con funzioni di programmazione, coordinamento e controllo del processo di produzione ed erogazione dei pasti, nonché della qualità del prodotto finito e del livello di soddisfazione del cliente.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***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.23.01.06 - Confezionamento di pietanze nella ristorazione senza somministrazione

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Sporzionamento dei cibi nei contenitori
    - Predisposizione degli alimenti nei macchinari per il confezionamento
    - Controllo dello stato delle attrezzature per il confezionamento
    - Applicazione delle procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari
    - Cura dell'igiene dei luoghi, delle attrezzature e del materiale operativo

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 5.2.2.2.3 - Addetti al banco nei servizi di ristorazione

- ***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'Ispettore mensa svolge la propria attività con un buon livello di autonomia,redigendo ed

implementando piani di controllo (previsti per legge ovvero richiesti dalla committenza) sul processo di produzione dei pasti, e realizzando le relative verifiche ispettive. Nello svolgimento del proprio lavoro, l'Ispettore mensa è supportato dall'addetto qualificato al controllo del servizio di ristorazione collettiva e si relaziona con il responsabile della mensa, il dietista/nutrizionista, la commissione controllo mensa e gli addetti mensa. Gli orari di lavoro prevedono generalmente un impegno diurno, che coincide con gli orari di apertura delle mense. La professione di Ispettore mensa è esercitata in forma dipendente, per conto di imprese di ristorazione collettiva, ovvero aziende/soggetti pubblici che usufruiscono dei servizi di mensa.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione non richiede il possesso di specifica abilitazione.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare professioni ispettive nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Sviluppare e gestire il piano di auto-controllo
	UC 4 - Verificare le condizioni igieniche della struttura - mensa
	UC 5 - Verificare la qualità degli alimenti ed il processo produzione dei pasti
	UC 6 - Verificare la coerenza del servizio rispetto al capitolato d'oneri
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Interagire con le altre risorse professionali coinvolte nel servizio di ristorazione collettiva
	UC 8 - Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva
	UC 9 - Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito di strutture di ristorazione collettiva

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 professioni ispettive nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Esercitare professioni ispettive nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva, tenendo presenti le caratteristiche e la normativa di settore.

Abilità:

- CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DEL SETTORE CON RIFERIMENTO AL SISTEMA IN CUI È PRESTATA L'ATTIVITÀ PROFESSIONALE Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore della ristorazione collettiva ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano. Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore di riferimento, nonché i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti.
- GESTIRE GLI ADEMPIMENTI PROPRI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI ISPETTORE MENSA ED ADDETTO QUALIFICATO AL CONTROLLO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE COLLETTIVA. Conoscere, comprendere ed applicare gli adempimenti necessari a pianificare e realizzare attività di controllo dei servizi di ristorazione collettiva (aspetti normativi, deontologici, organizzativi). Utilizzare i principali programmi di elaborazione testi per la predisposizione di report di verifica.

Conoscenze minime:

- L'impianto di ristorazione: cucina tradizionale evoluta, centro di produzione, pasti cucina satellite.
- Principali software per l'elaborazione di testi.
- Gli esercizi ristorativi: forme e tipologie di servizio.
- Tipologie, caratteristiche e modelli organizzative della ristorazione collettiva.
- Tipologie, caratteristiche e modelli organizzative della ristorazione programmata
- CCNL di riferimento.
- Principali ruoli e funzioni di un'impresa di ristorazione collettiva.

UC 3 - Sviluppare e gestire il piano di auto-controllo

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva, redigendo un piano di auto-controllo adeguato alle caratteristiche della struttura di riferimento.

Abilità:

- SVILUPPARE UN PIANO DI AUTO-CONTROLLO IN GRADO DI GARANTIRE IL RISPETTO DELLE NORME IGIENICO-SANITARIE DELLA STRUTTURA DI RISTORAZIONE COLLETTIVA OVE SI OPERA Conoscere e comprendere le problematiche proprie delle aziende di ristorazione collettiva e rapportarle alle caratteristiche della struttura ove si opera, al fine di effettuare l'analisi dei rischi ed individuare i punti critici di controllo. Individuare ed elaborare procedure e strumenti per la gestione del piano di autocontrollo (gestione delle non conformità e delle emergenze, revisione del sistema).
- GARANTIRE L'IMPLEMENTAZIONE DEL PIANO DI AUTO-CONTROLLO E DEI SUOI STRUMENTI DI GESTIONE Individuare i responsabili delle diverse attività interessate dal piano (stoccaggio prodotti, trattamento alimenti, distribuzione, pulizia) e condividere le procedure sviluppate. Gestire, in caso di non conformità, le azioni correttive volte a ripristinare le ottimali condizioni igienico-sanitarie, coordinandosi con i responsabili individuati.

Conoscenze minime:

- Procedure e strumenti per la gestione di non conformità, emergenze e revisione del sistema.
- Modelli per la redazione del piano di auto-controllo.
- Il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) – Il piano di auto-controllo.

UC 4 - Verificare le condizioni igieniche della struttura - mensa

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Attestare le condizioni di pulizia ed igiene degli ambienti di lavoro, delle attrezzature e degli strumenti in uso, nonché il rispetto delle norme di igiene personale da parte del personale di servizio.

Abilità:

- VERIFICARE IL RISPETTO DELLE NORME IGIENICO-SANITARIE NELLE ATTIVITÀ DI SANIFICAZIONE DEGLI AMBIENTI DI LAVORO (SALE DA PRANZO, CUCINE, SPOGLIATOI E SERVIZI) Verificare l'attuazione del piano di pulizia, al fine di garantire le salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso. Verificare il rispetto delle norme di igiene personale da parte del personale di servizio. Verificare l'applicazione delle direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti. Verificare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione.

Conoscenze minime:

- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) – Sanificazione.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari.
- Il piano di pulizia.
- Tipologie e caratteristiche di detersivi e detergenti.
- Sistemi e metodi di sanificazione di: superfici (pavimenti e muri); attrezzature di cucina; frigoriferi; ambienti di lavoro (cucina, dispensa, spogliatoi e servizi); aule e refettori.
- Obblighi normativi in materia di igiene del personale.
- Misure e strumenti per il controllo degli infestanti.
- Direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.

UC 5 - Verificare la qualità degli alimenti ed il processo produzione dei pasti

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Attestare lo stato di conservazione degli alimenti ed il rispetto della normativa igienico-sanitaria durante il processo di produzione dei pasti.

Abilità:

- VERIFICARE LE CONDIZIONI DEGLI ALIMENTI UTILIZZATI NEL PROCESSO DI PRODUZIONE DEI PASTI Verificare che gli alimenti presenti in magazzino/frigorifero siano integri e conservati correttamente. Verificare che gli alimenti siano trasportati e conservati secondo le modalità previste dalla normativa vigente in materia.
- VERIFICARE IL RISPETTO DELLE NORME IGIENICO-SANITARIE NEL PROCESSO DI PREPARAZIONE DEI PASTI Verificare che durante il processo di preparazione dei pasti vengano rispettate tutte le prescrizioni igienico-sanitarie in vigore al fine di minimizzare il rischio di inquinamento degli alimenti.

Conoscenze minime:

- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) – monitoraggio punti critici.
- La contaminazione chimico-fisica durante il trasporto, la lavorazione e la conservazione degli alimenti.
- Sistemi e metodi di trasporto degli alimenti.
- Sistemi e metodi di conservazione degli alimenti: magazzino; frigorifero; congelatore.
- I prodotti congelati e surgelati.
- Elementi di merceologia di settore: vegetali; carni; prodotti ittici; uova, latte e derivati.
- Tecniche di trasformazione degli alimenti.

UC 6 - Verificare la coerenza del servizio rispetto al capitolato d'oneri

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Attestare la corrispondenza del servizio offerto a quanto stabilito dal capitolato d'oneri.

Abilità:

- VERIFICARE LA QUALITÀ DEGLI ALIMENTI UTILIZZATI NEL PROCESSO DI PRODUZIONE DEI PASTI Verificare che gli alimenti presenti in magazzino/frigorifero siano conformi qualitativamente a quanto previsto dal capitolato. Verificare che i piatti pronti siano conformi qualitativamente e quantitativamente (per grammatura) a quanto previsto dal capitolato. Verificare la presenza sul menù di piatti pronti dedicati ad utenze con specifiche esigenze (piatti vegetariani, per allergie ed intolleranze, per regimi dietetici particolari).
- VERIFICARE I DATI ALLA QUANTITÀ DI CIBO PRODOTTA RIFIUTATI Verificare che il quantitativo di cibo sia prodotto in quantità adeguata alle presenze previste nella struttura.

Conoscenze minime:

- Variabili che condizionano la scelta del menù.
- Elementi di programmazione della distribuzione.
- Menù programmati: il menù rotativo e ciclico.
- Elementi di programmazione della produzione: per presenza costanti e non.
- Elementi di nutrizione e dietetica (con particolare attenzione alle utenze particolari).
- Il capitolato d'oneri: strumenti di lettura e modalità di verifica.

UC 7 - Interagire con le altre risorse professionali coinvolte nel servizio di ristorazione collettiva

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Coordinarsi con le risorse professionali interne ed esterne alla struttura che siano coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione del servizio in oggetto.

Abilità:

- COORDINARSI CON LE RISORSE PROFESSIONALI COINVOLTE NEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE COLLETTIVA Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro. Interagire con il proprio responsabile e con le figure di riferimento presenti sul luogo di lavoro (responsabile della mensa, dietista/nutrizionista, commissione controllo mensa e addetti mensa),in modo da agevolare lo scambio di informazioni. Coordinare il proprio lavoro con quello delle altre risorse professionali, in caso di irregolarità e non conformità, per il superamento delle stesse e la prosecuzione delle attività. Interagire e coordinarsi con risorse professionali esterne coinvolte nell'erogazione del servizio (fornitori, vettori, distributori, ispettori sanitari, etc.), in modo da operare in maniera conforme alle specifiche dello stesso.

Conoscenze minime:

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

UC 8 - Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (ristorazione collettiva).

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 per la prevenzione del rischio elettrico. 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 in

UC 9 - Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito di strutture di ristorazione collettiva

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la conformità alle procedure di qualità vigenti e il grado di soddisfazione del cliente.

Abilità:

- VALUTARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO 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.
- Princìpi 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.

Istruttore di danza

- ***Denominazione del profilo:***
  Istruttore di danza

- ***Definizione:***

  L'Istruttore di danza si occupa della progettazione dei programmi d'insegnamento e della conduzione degli stessi, trasferendo le diverse tecniche di danza ad allievi di vari livelli, tenendo conto dell'aspetto artistico e della cura del corpo. Si dedica inoltre all'ideazione di coreografie e all'allestimento di saggi e spettacoli.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Servizi di educazione, formazione e lavoro - Altri servizi di istruzione

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Servizi di educazione, formazione e lavoro

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.18.03.02 - Insegnamento teorico-pratico di danza classica e moderna

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Cura degli aspetti organizzativi della didattica
    - Ideazione delle coreografie
    - Realizzazione delle lezioni teorico-pratiche di danza
    - Allestimento di saggi e spettacoli
    - Organizzazione di eventi promozionali o divulgativi

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 2.6.5.5.2 - Insegnanti di danza
  - 3.4.2.3.0 - Istruttori di tecniche in campo artistico

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - P.85.52.01 - Corsi di danza
  - P.85.52.09 - Altra formazione culturale
  - P.85.59.30 - Scuole e corsi di lingua
  - P.85.59.90 - Altri servizi di istruzione nca

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'istruttore di danza lavora presso scuole di danza, palestre e strutture private che erogano, a vario titolo, lezioni di danza.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione è libero, non richiedendo il possesso di specifica abilitazione.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di istruttore di danza
	UC 3 - Programmare la didattica e le lezioni di danza
Gestire il sistema cliente	UC 4 - Gestire la comunicazione e la relazione con le allieve/gli allievi
Produrre beni/Erogare servizi	UC 5 - Erogare lezioni di danza
	UC 6 - Ideare coreografie per allestimento di saggi e spettacoli
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Lavorare in sicurezza
	UC 8 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio
	UC 9 - OPZIONALE - Gestire la struttura che eroga il servizio di insegnamento/pratica della danza

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 istruttore di danza

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di istruttore di danza.

Abilità:

- Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di istruttore di danza Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore artistico, dell'insegnamento della danza e dei diversi ruoli professionali ivi operanti. Conoscere e comprendere l'evoluzione del lavoro di istruttore di danza e di gestione delle strutture/associazioni che erogano il servizio.
- Definire le condizioni della propria prestazione professionale Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile; Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.

Conoscenze minime:

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di istruttore di danza
- Caratteristiche del settore dei corsi di danza e principali tendenze evolutive.
- Elementi di legislazione e organizzazione nel settore dello spettacolo dal vivo/audiovisivo.
- Deontologia professionale.

UC 3 - Programmare la didattica e le lezioni di danza

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Definire il programma annuale dei corsi e delle tecniche di danza da impartire, identificando gli obiettivi intermedi e finali di apprendimento, il programma delle lezioni (sviluppo temporale e sequenza, contenuti, metodologie, setting, ausili), e le moda

Abilità:

- Analizzare il contesto di riferimento Identificare le variabili da rilevare. Individuare le informazioni per la definizione dell'offerta di corsi di danza. Rilevare i fabbisogni del bacino reale e potenziale di utenti di riferimento. Tradurre i fabbisogni rilevati in ipotesi progettuali.
- Pianificare le attività dei corsi di preparazione coreutica Utilizzare tecniche di pianificazione dell'attività per la progettazione del programma annuale e pluriennale, stabilendo obiettivi, contenuti e metodologie commisurati all'età e alle capacità degli allievi. Definire criteri di valutazione del potenziale e delle prestazioni coreutiche. Definire la concatenazione di esercizi, la progressione di difficoltà e gli indicatori di performance da monitorare in rapporto alle abilità tecniche psico-sociali ed espressive. Individuare (di massima) i brani musicali per l'accompagnamento delle lezioni scegliendo tempo e ritmo in base ai movimenti e ai passi da realizzare.

Conoscenze minime:

- Storia della danza
- Glossario della danza per un corretto uso della terminologia
- Elementi di analisi del contesto, segmentazione della tipologia di utenza
- Modelli e tecniche di progettazione formativa e di programmazione didattica
- Metodologie e supporti per il setting didattico

UC 4 - Gestire la comunicazione e la relazione con le allieve/gli allievi

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Adottare stili di comunicazione orientati principalmente ad instaurare una relazione con allieve/i di diverse fasce d'età, sia individualmente che in gruppo, utili a svolgere attività di tipo pedagogico

Abilità:

- Instaurare una relazione di fiducia con gli allievi Rispettare i tempi e le caratteristiche individuali degli allievi. Curare i rapporti con e tra gli allievi, sviluppando un rapporto di fiducia ed improntato allo sviluppo delle capacità creative e relazionali, alla promozione di percorsi di autonomia.
- Utilizzare strategie di comunicazione in funzione delle diverse fasce di età degli allievi Distinguere le principali strategie di comunicazione, orientate in particolare a catturare l'attenzione e a coinvolgere attivamente gli allievi. Utilizzare codici e modalità di interazione diversi, in funzione dell'età. Agevolare la comunicazione tra gli allievi. Essere disponibili all'ascolto degli allievi e dei loro bisogni.

Conoscenze minime:

- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali verso le differenti fasce d'età
- Modelli teorici di comunicazione

UC 5 - Erogare lezioni di danza

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Condurre le lezioni relative alle diverse tecniche di danza, rispettando la programmazione stabilita

Abilità:

- Utilizzare metodi di valutazione Valutare ex ante le possibilità fisiche e le conoscenze tecniche degli allievi Monitorare i progressi compiuti dagli allievi per cogliere gli elementi necessari alla valutazione in itinere Condurre una valutazione ex post, anche in collaborazione con gli altri soggetti coinvolti, al fine di valutare i risultati raggiunti e garantirne la trasferibilità ad altre esperienze analoghe
- Programmare e organizzare la singola lezione Definire le attività della singola lezione rispettando la programmazione annuale, definendo obiettivi intermedi e rimodulando il programma se necessario
- Sviluppare l'espressività musicale Tradurre il tempo musicale in movimenti espressivi Comprendere la struttura sonora del brano Riconoscere ed interpretare i principali elementi musicali
- Svolgere la lezione nel rispetto di quanto programmato, delle conoscenze tecniche degli allievi e nel rispetto della loro salute e sicurezza Mostrare con precisione e accuratezza agli allievi gli esercizi della lezione Correggere l'esecuzione tecnica degli allievi per perfezionare la loro precisione tecnica Individuare differenti combinazioni di movimenti e di passi utili a valorizzare e affinare le capacità interpretative e performanti degli allievi Proporre uno stile comportamentale rispettoso della salute dell'allievo e atto a svilupparne la consapevolezza di sé e del proprio corpo (coordinazione dei movimenti, controllo della respirazione, alimentazione) Identificare sequenze coordinate e coreografie finalizzate al graduale apprendimento delle capacità tecniche ed espressive da parte degli allievi Identificare e selezionare le tecniche di preparazione e rilassamento muscolare per la salvaguardia della salute e della sicurezza dell'allievo Gestire le dinamiche di gruppo e motivare gli allievi

Conoscenze minime:

- Elementi di musica: Generi musicali applicati alla danza Tecniche di ascolto del tempo (timing)
- Elementi di pedagogia: Teorie e modelli relativi ai processi di apprendimento in relazione a diverse tipologie di allievi Tecniche di misurazione e valutazione dell'apprendimento
- Tecniche di danza finalizzate all'insegnamento: Metodologia di insegnamento della danza classica accademica, classica moderna, moderna, contemporanea, jazz, hip hop, break dance etc. Tecniche di riscaldamento, stretching e rilassamento
- Elementi di anatomia, fisiologia del movimento, salute del corpo: Elementi di fisiotecnica Elementi di traumatologia applicata alla danza e fisiologia del movimento al fine di prevenire e contrastare patologie osseo-tendinee Principi bio-meccanici e dinam

UC 6 - Ideare coreografie per allestimento di saggi e spettacoli

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Curare la regia coreografica e l'allestimento di saggi, spettacoli ed eventi promozionali o divulgativi, coordinando anche l'aspetto organizzativo dell'evento.

Abilità:

- Curare l'aspetto organizzativo dell'evento Gestire e controllare il corretto utilizzo del budget assegnato. Operare scelte in relazione alle diverse ipotesi di allestimento dello spettacolo (luci, suoni, scenografia, colori, etc.). Pianificare i tempi di realizzazione e coordinare le/coordinarsi con le risorse a vario titolo impegnate nell'allestimento dello spettacolo (scenografi, sarti, tecnici del suono, luci, etc.). Coordinare gli allievi durante lo spettacolo
- Ideare ed allestire un saggio o uno spettacolo Scegliere il soggetto e la base musicale Comporre la coreografia in relazione alla tecnica insegnata Definire azioni e movimenti coreografici all'interno dello spazio scenico Assegnare ruoli agli allievi Curare la preparazione durante le prove

Conoscenze minime:

- Sviluppo del movimento nell'esecuzione danzata
- Tecniche per la gestione del budget, dei tempi, delle risorse umane, logistiche e strumentali di uno spettacolo
- Comunicatività ed espressività
- Elementi di storia della scenografia e del costume
- Tecniche di gestione dello spazio scenico e per l'orientamento spazio- tempo
- Regia coreografica

UC 7 - 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 8 - 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.

UC 9 - OPZIONALE - Gestire la struttura che eroga il servizio di insegnamento/pratica della danza

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Gestire una struttura culturale, sportiva, di associazionismo dove si pratica la danza coordinando il gruppo di lavoro

Abilità:
- Gestire la struttura nel rispetto della normativa vigente:
  · Gestire e coordinare le risorse operanti nell'organizzazione
  · Organizzare eventi promozionali o divulgativi
  · Gestire l'attività contabile (prima nota), le registrazioni di cassa (riscossione dei pagamenti), i rapporti con banche, etc.

Conoscenze minime:
- Elementi di gestione delle risorse umane
- Rapporti con banche e fornitori
- Elementi di contabilità
- Elementi di marketing e comunicazione

Liutaio

- ***Denominazione del profilo:***
  Liutaio

- ***Definizione:***
  Il liutaio è un artigiano esperto nell’arte della costruzione di strumenti musicali a corda ad arco (quali violini, violoncelli, viole, contrabbassi, ecc.) e a pizzico o a plettro (chitarre, bassi, mandolini, ecc.). Conduce tutte le operazioni relative alla produzione di tali strumenti musicali, su ordinazione di pezzi unici o in serie ridotta, a partire dalla selezione dei legnami e del modello, fino alla completa realizzazione dello strumento. Si occupa anche di realizzazione di restauri conservativi o funzionali, nei limiti di quanto disposto dal codice dei beni culturali.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica - Costruzione artigianale strumenti musicali

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.10.12.01 - Costruzione/riparazione di strumenti musicali

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Ideazione e progettazione di strumenti musicali
    - Ricerca e selezione dei materiali per la costruzione
    - Taglio e modellatura del legno in base alla forma
    - Assemblaggio dei componenti e degli accessori
    - Esecuzione delle lavorazioni di finitura (messa a punto dell'acustica, laccatura, lucidatura, verifica dell'intonazione, posa del marchio, ecc.)
    - Esecuzione delle prove di collaudo
    - Realizzazione di restauri conservativi o funzionali

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 6.3.1.3.2 - Addetti alla costruzione e riparazione di strumenti musicali

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - C.32.20.00 - Fabbricazione di strumenti musicali (incluse parti e accessori)
  - S.95.29.01 - Riparazione di strumenti musicali

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

Il liutaio opera in laboratori artigianali. Egli può operare in contesti lavorativi caratterizzati da diversi livelli di autonomia organizzativa, in particolare come lavoratore dipendente all'interno di un’impresa artigiana di liuteria, oppure direttamente come imprenditore artigiano. L’attività si svolge normalmente in orario giornaliero sebbene in caso di particolari esigenze produttive sia possibile un prolungamento delle attività in orari notturni. L’attività richiede il mantenimento prolungato di posizione eretta o seduta.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di specifica abilitazione. L’esercizio dell’attività di costruzione di strumenti musicali in forma di impresa richiede la preliminare iscrizione all'Albo Artigiani – CCIAA. Il liutaio non può svolgere attività proprie del Tecnico del Restauro essendo quest’ultimo profilo soggetto ad abilitazione professionale. Il liutaio può effettuare attività di restauro, laddove lo strumento non sia classificato come bene culturale ai sensi del Codice dei beni culturali e del paesaggio (D.Lgs. 42/2004).

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare l'attività professionale di liutaio
	UC 3 - Definire l'offerta di prodotti e servizi del laboratorio di liuteria
Gestire il sistema cliente	UC 4 - Gestire le relazioni, la comunicazione e la negoziazione con il sistema cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 5 - Preparare le sagome degli strumenti musicali a corda ad arco o a pizzico
	UC 6 - Realizzare le parti degli strumenti musicali a corda ad arco o a pizzico
	UC 7 - Assemblare le varie parti degli strumenti a corda ad arco o a pizzico
	UC 8 - Verniciare gli strumenti a corda ad arco o a pizzico
	UC 9 - Montare gli strumenti a corda ad arco o a pizzico
	UC 10 - Disegnare e costruire archetti per strumenti a corda ad arco
Gestire i fattori produttivi	UC 11 - Programmare le attività del laboratorio di liuteria
	UC 12 - Gestire le risorse strumentali del laboratorio di liuteria
	UC 13 - Lavorare in sicurezza
	UC 14 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

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 l'attività professionale di liutaio

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e di contesto nonché le tendenze evolutive proprie dell'area professionale del settore della liuteria.

Abilità:

- Conoscere e comprendere le caratteristiche dell'attività professionale e del settore in cui è svolta conoscere e comprendere le caratteristiche del settore della liuteria ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano; conoscere e comprendere le caratteristiche della figura professionale del Maestro Liutaio – Archettaio (attività, compiti, risultati attesi).
- Definire le condizioni della prestazione professionale nel settore della liuteria negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli eventuali 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 all'Albo Artigiani – CCIAA.

Conoscenze minime:

- Il processo produttivo nella liuteria: fasi, processi ed attori.
- Il concetto di “esecuzione a regola d'arte” e sue applicazioni in liuteria.
- La figura professionale del Maestro Liutaio – Archettaio. Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato relative al settore della liuteria.
- Principi e norme di esercizio della professione nel settore della liuteria in forma di impresa. Procedimento di iscrizione all'Albo Artigiani – CCIAA. CCNL di riferimento.

UC 3 - Definire l'offerta di prodotti e servizi del laboratorio di liuteria

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Definire la tipologia, le caratteristiche ed i prezzi dei prodotti e dei servizi offerti, promuovendo l'offerta sui mercati di riferimento.

Abilità:

- Promuovere la propria offerta verso clienti reali o potenziali Identificare gli strumenti di comunicazione (compresi i nuovi canali: piattaforme web e social network), per la promozione dei prodotti/servizi offerti. Utilizzare forme di comunicazione adatte ai canali individuati.
- Definire l'offerta dei prodotti e dei servizi del laboratorio di liuteria tenendo conto dei vincoli e delle risorse del caso. Osservare il mercato di riferimento rilevando ed analizzando le variabili utili a comprendere lo stato dell'arte e le possibili tendenze evolutive (ampiezza del mercato, trend, concorrenza, target). Stimare la propria capacità produttiva analizzando le risorse a disposizione (strumentali, umane e finanziarie). Individuare il tipo di prodotti e servizi da offrire e quantificarne i costi, tenendo conto di: domanda ed offerta sul mercato locale e su quelli sovra-locali; risorse materiali, umane ed economiche a disposizione; clientela di riferimento reale e potenziale. Determinare, applicando adeguati metodi di calcolo, i prezzi dei prodotti e dei servizi offerti.

Conoscenze minime:

- Principi e strumenti di analisi del mercato.
- Elementi di gestione economica di un'impresa di liuteria.
- Tecniche di pricing: definizione dei prezzi di vendita e delle eventuali offerte speciali.
- Princìpi giuridici alla base dei contratti di prestazione di servizio.
- Modalità e strumenti di promozione dell'offerta
- Metodologie di consegne e di pagamento
- Promozione dell'offerta e strumenti di comunicazione (Piattaforme web e social netwok)

UC 4 - Gestire le relazioni, la comunicazione e la negoziazione con il sistema cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Gestire la relazione e la comunicazione con il cliente/committente a partire dall'acquisizione in fase di primo incontro di tutte le informazioni utili a comprenderne esigenze ed aspettative fino alla consegna del prodotto finito, 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 e 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.
- Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative. Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori. Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali e i segnali di possibile attivazione di conflitti.

Conoscenze minime:
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.

UC 5 - Preparare le sagome degli strumenti musicali a corda ad arco o a pizzico

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Riprodurre su cartone e trasferire su legno le sagome degli strumenti musicali da realizzare, utilizzando le adeguate tecniche.

Abilità:

- Preparare le sagome degli strumenti Utilizzare le varie tecniche del disegno geometrico per riprodurre la sagoma dello strumento musicale su cartoncino. Utilizzare il seghetto da traforo per riportare su laminato rigido in legno le sagome delle varie parti disegnate su cartoncino.

Conoscenze minime:

- Conoscenze di base del disegno geometrico necessarie ai fini della riproduzione della sagoma dello strumento musicale (ad esempio ed in genere, un violino modello Stradivari a grandezza naturale - 4/4 - su cartoncino).
- Tecniche di utilizzo del seghetto da traforo.

UC 6 - Realizzare le parti degli strumenti musicali a corda ad arco o a pizzico

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Realizzare le parti componenti dello strumento musicale, costruendo la forma per il successivo assemblaggio.

Abilità:

- Applicare le tecniche e utilizzare le attrezzature idonee per la lavorazione dei diversi tipi di legno impiegato ai fini della realizzazione di ogni parte dello strumento musicale costruire la forma (telaio) dello strumento su cui verranno posizionate ed assemblate le varie parti di esso; accoppiare le parti del fondo e della tavola superiore (tavole armoniche) spianandole con i diversi tipi di pialle a mano; individuare i punti delle tavole armoniche dove posizionare il filetto, usando il filettatore per tracciare le linee di contorno delle stesse, il coltello ed il bedano per incidere ed asportare la parte di legno che si trova all'interno delle due linee tracciate dal filettatore, per potervi alloggiare il filetto; praticare con il seghetto da traforo le aperture dei fori armonici “effe” sulla tavola superiore, onde permettere il passaggio del suono; costruire la catena e posizionarla mediante incollaggio al di sotto della tavola armonica, in vista del fondo; lavorare il manico mediante l'uso della pialla e di un “graffietto o truschino” per tracciare la linea di mezzeria del manico, sgrossare e rifinire il manico e il “riccio”.
- Selezionare materiali e attrezzi necessari alla realizzazione delle parti degli strumenti Riconoscere e valutare il legno per la costruzione dello strumento musicale, tenendo conto di venature, marezzature, porosità e stagionatura. Preparare gli strumenti necessari

Conoscenze minime:

- Parametri fissi (misure e quote) per l'accoppiamento delle tavole armoniche (fondo e tavola superiore).
- Tecnologia del legno applicata alla liuteria (tipi di legno utilizzati per la costruzione dello strumento musicale, quali l'abete rosso della Val di Fiemme, l'acero e l'ebano; proprietà del legno da utilizzare per la costruzione di ogni singola parte dell
- Tecniche di lavorazione in relazione alla tipologia del legno impiegato.
- Tecniche di lavorazione del legno per la realizzazione delle parti dello strumento musicale.
- Attrezzature necessarie per le varie lavorazioni e realizzazione delle parti dello strumento (seghetto da traforo, pialle, sgorbie e scalpelli; filettatore, coltello e bedano; raschietti, pulitore, raspe, lime, spatole, pomacci, tamponi e vari tipi di car

UC 7 - Assemblare le varie parti degli strumenti a corda ad arco o a pizzico

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Assemblare le diverse parti componenti dello strumento musicale.

Abilità:

- Applicare le tecniche di assemblaggio delle parti degli strumenti Adattare i singoli pezzi alla forma per montare il “corpo” dello strumento. Posizionare nella maniera idonea e precisa i vari pezzi da assemblare, nel rispetto delle distanze tra le due tavole (posizionare i blocchetti o tasselli sulla forma o telaio, posizionare e incollare le fasce alla forma e le rispettive controfasce sulle fasce, incollare su queste le rispettive tavole armoniche così da formare il corpo dello strumento). Incastrare perfettamente il manico al corpo nel rispetto dei parametri relativi ai vari strumenti ad arco.

Conoscenze minime:

- Tecniche di assemblaggio delle singole parti dello strumento musicale.
- Attrezzature e materiali necessari per l'assemblaggio delle parti dello strumento.

UC 8 - Verniciare gli strumenti a corda ad arco o a pizzico

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Preparare la vernice, verniciare lo strumento musicale, levigare le superfici verniciate e lucidarle applicando le appropriate tecniche e procedure.

Abilità:

- Verniciare gli strumenti applicando le tecniche adeguate Preparare la vernice dosando le sostanze ingredienti. Applicare la vernice avendo particolare riguardo, al variare della temperatura e dell'umidità presente nella camera di verniciatura, ai tempi necessari per stendere la vernice per ogni “mano” e per l'essiccazione. Levigare le superfici verniciate con vari tipi di carta abrasiva. Lucidare le superfici verniciate per mezzo di un tampone a mano.

Conoscenze minime:

- Sostanze impiegate per la preparazione della vernice (gomma lacca, gomma gutta, gomma élemi, sandracca, colofonia, mastice in lacrime, canfora, benzoino in lacrime, trementina veneta, catrame di Norvegia, caucciù, olio di lino, olio di spigo, olio di rici
- Tecniche, procedure e attrezzature (spatole e pennelli specifici in pelo di bue, pelo di baio, pelo di martora, vari tipi di carte abrasive e tampone a mano) per la preparazione e l'applicazione della vernice.

UC 9 - Montare gli strumenti a corda ad arco o a pizzico

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Procedere al montaggio di tutti gli elementi componenti lo strumento finito e pronto all'uso.

Abilità:

- Montare lo strumento finito Allineare sul tavolo di lavoro in modo pratico e razionale tutti i vari elementi che comporranno lo strumento finito e pronto all'uso (elementi tolti dalla “forma” ed elementi precedentemente preparati a parte). Montare gli elementi nel giusto ordine e nella corretta posizione rispettando con estrema attenzione tutte le misurazioni standard.

Conoscenze minime:

- Tecniche, procedure e attrezzature per il montaggio dei diversi elementi componenti dello strumento (e.g., nel caso del violino: tastiera, capotasto superiore, cordiera, piroli, ponticello, anima, mentoniera, bottone e corde).

UC 10 - Disegnare e costruire archetti per strumenti a corda ad arco

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Disegnare e costruire un archetto per strumenti musicali, realizzando e assemblandone le varie parti, scegliendo i materiali adatti e rispettando le dimensioni caratteristiche dei vari strumenti.

Abilità:

- Disegnare e costruire un archetto Elaborare il disegno dell'archetto da realizzare secondo le dimensioni standard Scegliere i materiali adatti per la costruzione dell'arco (legno di pernambuco per la bacchetta, ebano per il nasello, crini di coda di cavallo per la corda). Costruire le varie parti dell'arco (bacchetta, nasetto, bottone, corda formata dai crini di coda di cavallo) ed assemblarle utilizzando le tecniche e rispettando le dimensioni standard che caratterizzano le parti degli archi dei vari strumenti (violino, viola, violoncello, contrabbasso).

Conoscenze minime:

- Tipologie di essenze legnose utilizzate per la costruzione dell'arco.
- Tecniche di costruzione dell'arco.
- Parti componenti dell'arco e loro funzione.
- Misure standard dell'arco in relazione ai vari strumenti (violino, viola, violoncello, contrabbasso).
- Caratteristiche e utilizzo dell'arco.

UC 11 - Programmare le attività del laboratorio di liuteria

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Programmare le attività del laboratorio di liuteria, definendo le tempistiche di produzione e suddividendo i compiti tra gli eventuali collaboratori.

Abilità:

- Coordinare i propri collaboratori Individuare - se opportuno - le risorse professionali da cui farsi affiancare; assegnare ai propri eventuali collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni - attività da svolgere; tempi e metodi - per lo svolgimento delle stesse. Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del prodotto/servizio. Coordinarsi con le altre risorse professionali eventualmente coinvolte nell'attività.
- 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 del laboratorio di liuteria. 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.

Conoscenze minime:

- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Gestione del tempo e dei fattori produttivi.

UC 12 - Gestire le risorse strumentali del laboratorio di liuteria

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Curare il rifornimento e la disposizione di attrezzature, materie prime, pezzi di ricambio e macchinari adeguati alla realizzazione delle attività programmate del laboratorio di liuteria.

Abilità:

- Gestire le risorse strumentali del laboratorio, controllandone la disponibilità e l'adeguatezza Individuare le materie prime e/o i pezzi di ricambio necessari a realizzare l'intervento in programma, assicurarne l'acquisizione dal magazzino e allestire la postazione di lavoro. Gestire le operazioni di rifornimento del magazzino: verificare la disponibilità a magazzino di materie prime e pezzi di ricambio ed applicare le procedure di acquisto; realizzare le operazioni di controllo della documentazione e dei materiali inviati (controllo marchi qualità); stoccare i prodotti ricevuti secondo il metodo di immagazzinamento più appropriato.

Conoscenze minime:

- Elementi di gestione del magazzino.
- Procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine; moduli ordinazione; ecc.).
- Parametri, indicatori, indici per valutazione del prodotto o servizio di liuteria realizzato o fornito.
- Strumenti ed apparecchiature per la realizzazione e fornitura di prodotti e servizi di liuteria.
- Caratteristiche dei materiali da utilizzare e loro resa tecnica-estetica.

UC 13 - 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 14 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore e la conformità alle procedure di qualità interne all'azienda.

Abilità:

- Valutare la qualità dei manufatti prodotti Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda. Controllare il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore. Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento

Conoscenze minime:

- Modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto.
- Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo.

Mediatore interculturale

- ***Denominazione del profilo:***
  Mediatore interculturale

- ***Definizione:***
  Il mediatore interculturale è un operatore sociale che facilita la comunicazione tra individuo, famiglia e comunità nell'ambito delle azioni volte a promuovere e facilitare l'integrazione sociale dei cittadini immigrati. Svolge attività di mediazione e di informazione tra i cittadini immigrati e la società di accoglienza favorendo la rimozione delle barriere culturali e linguistiche, la valorizzazione della cultura di appartenenza, promuovendo la cultura dell'accoglienza, l'integrazione socio economica e la fruizione dei diritti e l'osservanza dei doveri di cittadinanza.
  Il mediatore interculturale facilita l'espressione dei bisogni dell'utente da un lato e delle caratteristiche, risorse e vincoli del sistema d'offerta dall'altro, propone le prestazioni, collabora con gli Enti / gli operatori dei servizi pubblici e privati affiancandoli nello svolgimento delle loro attività e partecipando alla programmazione, progettazione, realizzazione e valutazione degli interventi.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Servizi socio-sanitari - Erogazione di interventi nei servizi sociali

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Servizi socio-sanitari

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.19.02.12 - Servizio di mediazione inter-culturale

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Rilascio di informazione e orientamento sui diritti, doveri e opportunità (lavorative, abitative, sanitarie, formative, amministrative, ecc.) presso le comunità immigrate
    - Accompagnamento e supporto diretto all'immigrato nell'adempimento di procedure amministrative e burocratiche
    - Realizzazione di interventi di mediazione linguistico-culturale
    - Realizzazione di interventi di mediazione sociale e di prevenzione di situazioni di conflitto, o potenziale conflitto, individuale e sociale
    - Ottimizzazione delle relazioni fra l'utente straniero e le istituzioni in contesti di emergenza e ordinari (accoglienza primaria e secondaria, sanità, scuola, amministrazione pubblica, sistema sicurezza, giustizia, ecc.)
    - Realizzazione di interventi di interpretariato sociale e di interpretariato e traduzione non professionale
    - Agevolazione dei processi di dialogo e di reciproca comprensione interculturale fra comunità immigrate
    - Progettazione di interventi di integrazione interculturale fra comunità straniere ed autoctone
    - Gestione della rete di presidi, avamposti e delle opportunità e offerte del territorio, per il

soddisfacimento dei diritti di cittadinanza delle comunità immigrate
    - Supporto alle istituzioni e agli operatori di settore, alla progettazione e riorganizzazione di servizi secondo modalità “migrant friendly”
    - Assistenza alle indagini conoscitive sulla realtà migratoria e sui fabbisogni di integrazione sociale e culturale delle comunità immigrate
    - Partecipazione e cura nelle esperienze e nei processi di apprendimento e sviluppo professionale di Mediatori Interculturali Junior

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
    - 3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
    - Q.88.99.00 - Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  Il mediatore interculturale opera nei servizi pubblici e privati (p.e. cooperative sociali), in particolare nelle situazioni di primo contatto. Gl iambiti prevalenti in cui opera sono Servizi amministrativi e tributari, Servizi socio-assistenziali ed educativo-culturali, Servizi sanitari, Pubblica Sicurezza, Lavoro ed impresa. Autonomia e livello di responsabilità sono connesse al ruolo tecnico che svolge e ai contesti organizzativi in cui si inserisce.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  Per quanto l’esercizio della professione di mediazione interculturale non richieda abilitazione, il possesso di una specifica qualifica regionale può essere condizione facilitante all’accesso al mercato del lavoro, soprattutto ove sostenuto da risorse pubbliche.
  Il mediatore interculturale, di preferenza immigrato e con competenze socio-educative, deve possedere una buona conoscenza della lingua e della cultura italiana e dei paesi stranieri di cui si occupa. Di preferenza è atteso il possesso del diploma di scuola secondaria superiore o livello di istruzione equivalente. In generale sono richieste buone capacità di relazionarsi con gli altri e buone doti comunicative.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Gestire l'attività professionale di mediatore interculturale
	UC 3 - Sviluppare l'offerta di servizi di mediazione interculturale
Gestire il sistema cliente	UC 4 - Gestire la relazione con i beneficiari dei servizi di mediazione interculturale
	UC 5 - Gestire relazioni con il sistema dei servizi/istituzioni operanti nel territorio
Produrre beni/Erogare servizi	UC 6 - Analizzare i fabbisogni specifici e progettare interventi di mediazione interculturale
	UC 7 - Fornire supporto linguistico nei diversi contesti
	UC 8 - Supportare il beneficiario nelle relazioni interculturali
Gestire i fattori produttivi	UC 9 - Lavorare in sicurezza
	UC 10 - Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito di mediazione interculturale

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 mediatore interculturale

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Assumere ed esercitare un comportamento coerente con il profilo professionale del mediatore interculturale, relativamente agli aspetti normativi, deontologici, di promozione sul mercato e contrattuali.

Abilità:

- SAPER POSIZIONARE L'INTERVENTO DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE NEL QUADRO ISTITUZIONALE, NORMATIVO E DEI DIRITTI CIVILI DI RILIEVO NELLE RELAZIONI FRA IMMIGRATI E CONTESTO REGIONALE Conoscere e saper interpretare in chiave di mediazione interculturale i princìpi fondamentali dello Stato italiano, con riferimento all'architettura delle istituzioni, ai diritti ed ai doveri di base all'esercizio della cittadinanza.
- ASSUMERE E MANTENERE UN COMPORTAMENTO PROFESSIONALE COERENTE CON LE NORME COGENTI ED I PRINCÌPI DEONTOLOGICI APPLICABILI Conoscere ed applicare i codici deontologici – anche definiti dalle prassi – in materia di mediazione interculturale. Comprendere ed utilizzare la lingua italiana ad un livello sufficiente per comunicare adeguatamente con gli attori presenti sul territorio (livello C1, PEL – Portfolio Europeo delle Lingue).

Conoscenze minime:

- Introduzione ai possibili ambiti operativi. Funzionamento e caratteristiche di: Servizi amministrativi e tributari (Anagrafe, Stato civile, Agenzia delle Entrate, …); Servizi socio-assistenziali ed educativo-culturali (Scuole di ogni ordine e grado, Servi
- Elementi sul ruolo del terzo settore rispetto al tema dell'immigrazione.
- Aspetti deontologici dell'esercizio della professione di mediatore interculturale e criticità derivanti dal loro eventuale non rispetto.
- Quadro normativo nazionale e regionale relativo ai cittadini stranieri immigrati: diritti, doveri, politiche e servizi di supporto.
- Elementi salienti della normativa relativa al diritto di famiglia, al sistema di istruzione e formazione, al funzionamento del mercato del lavoro, ai sistemi socio-sanitari ed assistenziali, al sistema giudiziario.
- Principi fondamentali dello Stato italiano.

UC 3 - Sviluppare l'offerta di servizi di mediazione interculturale

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Identificare i servizi-tipo di mediazione interculturale coerenti con le caratteristiche generali di bisogni, domanda e risorse del contesto locale, e promuovere la loro realizzazione verso i soggetti potenzialmente interessati, attraverso l'offerta delle

Abilità:

- LEGGERE IL CONTESTO TERRITORIALE PER L'OFFERTA DI INTERVENTI DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE Individuare e reperire informazioni utili alla comprensione dei bisogni ed alla rilevazione della domanda, a partire dall'esame di fonti scritte e dall'esercizio di relazioni con istituzioni, servizi e soggetti di rappresentanza pubblici e privati, cittadini stranieri potenzialmente interessati. Sviluppare modalità di esercizio delle relazioni con i soggetti territoriali utili ai fini della rilevazione continua di elementi funzionali alla comprensione di domanda e bisogni. Identificare, interpretando le informazioni acquisite, le principali caratteristiche di bisogni e domanda, con particolare attenzione ai fattori che possono impedire la sostenibilità di un'offerta di servizi di mediazione interculturale.
- PROPORRE INTERVENTI DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE MIRATI A SPECIFICI CONTESTI Definire ipotesi di offerta di servizi di mediazione interculturale coerenti con le caratteristiche del contesto rilevate e la normativa applicabile. Definire i target di possibili committenti verso cui rivolgere l'offerta di servizi. Promuovere ed offrire i servizi individuati, utilizzando modalità di presentazione e comunicazione appropriate ai diversi contesti.

Conoscenze minime:

- Princìpi e tecniche base di promozione dell'offerta di servizi di mediazione, con particolare riferimento ai canali informali (“passaparola”).
- Dati di contesto sul fenomeno dell'immigrazione extra UE in Italia e in Umbria, con particolare riferimento alla condizione femminile ed alla presenza di minori.
- Conoscenza generale delle diverse fonti informative tipo, utili ai fini della ricognizione di domanda e bisogni, con particolare riferimento al contesto locale ed alle caratteristiche socio-culturali dei potenziali beneficiari degli interventi di mediazio
- Differenze fra bisogno e domanda. Fattori sociali, culturali e psicologici che possono ostacolare il riconoscimento e l'espressione del bisogno da parte dei soggetti che ne sono portatori.

UC 4 - Gestire la relazione con i beneficiari dei servizi di mediazione interculturale

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Costruire e gestire una relazione di fiducia con il cittadino immigrato, favorendo il rispetto dei diversi punti di vista e delle differenze culturali.

Abilità:

- FACILITARE LA COMUNICAZIONE TRA I DIVERSI SOGGETTI INTERESSATI ALLA RELAZIONE DI MEDIAZIONE Identificare il protocollo linguistico e di comunicazione non verbale favorevole all'esercizio della mediazione. Favorire le relazioni fra: i) immigrati stranieri e residenti del contesto ospite; ii) immigrati stranieri ed istituzioni/servizi locali; iii) fra immigrati stranieri appartenenti a diversi gruppi etnici e culturali; iv) fra i beneficiari individuali ed i membri della comunità culturale locale cui appartengono. Favorire lo scambio e il confronto tra gli interlocutori con punti di vista diversi. Negoziare e mediare, mantenendo l'equidistanza dai diversi interlocutori interessati.
- PRENDERE IN CARICO LA PERSONA STRANIERA, NEL RISPETTO DELLE DIFFERENZE Attivare relazioni d'aiuto rivolte allo sviluppo dell'autonomia dei beneficiari, a partire dai diversi codici culturali, nel rispetto dei loro valori e della loro identità. Interpretare comportamenti ed eventi alla luce delle diverse culture degli attori implicati nella relazione.

Conoscenze minime:

- Tecniche e strumenti di gestione delle relazioni interculturali.
- Implicazioni psicologiche del rapporto tra mediatore interculturale, immigrati beneficiari ed attori del contesto locale.
- Interpretazione dei comportamenti comunicativi, sulla base dei diversi codici culturali dei soggetti coinvolti nella relazione.
- Fondamenti sociologici e psicologici della comunicazione in contesti interculturali, con particolare riferimento agli aspetti identitari e relazionali.

UC 5 - Gestire relazioni con il sistema dei servizi/istituzioni operanti nel territorio

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Costruire e gestire secondo un approccio interculturale le relazioni ed i contatti con gli attori operanti sul territorio a diverso titolo coinvolti nei rapporti con i cittadini stranieri (p.e. scuole, membri della comunità locale cui esso appartiene per

Abilità:

- SVILUPPARE UNA RELAZIONE SIGNIFICATIVA CON I FAMILIARI ED I MEMBRI DELLA COMUNITÀ LOCALE DI APPARTENENZA DEL BENEFICIARIO STRANIERO Adottare comportamenti e creare situazioni funzionali a favorire la conoscenza e l'instaurazione di relazioni con i soggetti “prossimi” al beneficiario, nel rispetto dei codici culturali e delle esigenze di privacy. Favorire, nei limiti del ruolo, i rapporti fra membri della medesima comunità culturale locale.
- SUPPORTARE IL RACCORDO TRA SERVIZI TERRITORIALI, ISTITUZIONI, VOLONTARIATO E BENEFICIARI STRANIERI Sviluppare relazioni significative con i servizi e gli attori locali coinvolti. Individuare e tenere i contatti con i servizi sul territorio in modo da facilitarne la fruizione ai cittadini stranieri. Informare il cittadino straniero su istituzioni/servizi/strutture sul territorio cui rivolgersi, distinguendoli per aree territoriali e funzioni. Agevolare i rapporti tra cittadino straniero e istituzioni/servizi/strutture sul territorio, anche orientandolo ed accompagnandolo presso gli stessi. Partecipare ad eventuali momenti di programmazione e raccordo fra servizi e volontariato.

Conoscenze minime:

- Modalità di accesso e standard di servizio dei diversi soggetti operanti sul territorio.
- Princìpi sociologici e psicologici, metodi e tecniche alla base della negoziazione in contesti interculturali.

UC 6 - Analizzare i fabbisogni specifici e progettare interventi di mediazione interculturale

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Sviluppare il progetto esecutivo del servizio di mediazione, in coerenza con i bisogni, le rappresentazioni degli attori e le caratteristiche del contesto, secondo modalità che ne consentano una più agevole comprensione e condivisione da parte dei benefic

Abilità:

- ANALIZZARE LO SPECIFICO CONTESTO DI INTERVENTO Osservare in modo partecipato il contesto di intervento e rilevare le posizioni, le percezioni e gli orientamenti culturali di tutti gli attori influenti. Osservare e decodificare i bisogni espliciti e latenti del beneficiario straniero dell'intervento. Identificare, in raccordo con le richieste del committente, le principali caratteristiche del beneficiario utili all'individuazione del bisogno in merito all'intervento di mediazione. Rilevare le dotazioni di risorse economiche, materiali e sociali potenzialmente utilizzabili per lo svolgimento della mediazione.
- DEFINIRE, SULLA BASE DELLE INFORMAZIONI ACQUISITE, GLI SPECIFICI BISOGNI DI MEDIAZIONE Definire i bisogni individuali e collettivi propri dello specifico contesto, anche con riferimento alle caratteristiche ed ai comportamenti del gruppo sociale locale cui l'immigrato appartiene. Individuare i fattori che possono facilitare o ostacolare la mediazione interculturale.
- ELABORARE E VALIDARE IL PROGETTO ESECUTIVO DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE Sviluppare la proposta d'intervento in un'ottica dialogica di accoglienza della diversità e cooperazione con i diversi servizi/attori coinvolti. Articolare la proposta in termini di finalità, obiettivi, attori interessati, contenuti, azioni, tempi, metodi e strumenti. Verificare, interagendo con il committente e i beneficiari, la sostenibilità della proposta in termini di risorse economiche, sociali, organizzative, professionali e procedere, ove del caso, alla sua revisione.

Conoscenze minime:

- Tecniche di progettazione esecutiva di interventi di mediazione interculturale, con particolare riferimento all'attivazione di contesti di supporto al riconoscimento ed alla relazione con le diversità.
- Princìpi di antropologia, sociologia e di psicologia applicati alle relazioni interculturali, con particolare riferimento alle dinamiche di gruppo.
- La “seconda generazione”: l'identità dei giovani in contesto multiculturale e i processi di acculturazione.
- Aspetti sociologici e psicologici dell'immigrazione, con particolare riferimento ad identità, dinamiche relazionali, funzionamenti della famiglia e del gruppo locale di appartenenza.
- Princìpi e tecniche relative all'osservazione delle caratteristiche culturali, cognitive, relazionali e motivazionali dei cittadini immigrati e degli attori influenti del contesto di intervento.
- Modalità di interpretazione delle caratteristiche culturali dei Paesi d'origine ricompresi nell'ambito di azione del mediatore e del Paese di accoglienza.

UC 7 - Fornire supporto linguistico nei diversi contesti

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Supportare il beneficiario straniero nella comprensione della lingua italiana nei contesti oggetto di accompagnamento e mediazione, anche in modo da favorire il rafforzamento dei suoi minimi funzionali, con particolare riferimento alle situazioni ed ai di

Abilità:

- ESERCITARE ATTIVITÀ NON PROFESSIONALE DI INTERPRETARIATO E TRADUZIONE Fornire un supporto interpretariale da/per l'italiano e la lingua madre del beneficiario, con particolare riferimento ai dialoghi oggetto di mediazione interculturale. Tradurre brevi testi da/per l'italiano e la lingua madre del beneficiario, con particolare riferimento alle situazioni oggetto di mediazione interculturale.
- SVOLGERE FUNZIONE DI MEDIATORE LINGUISTICO Supportare lo straniero nella comprensione della lingua italiana, anche a partire dalle differenze culturali. Supportare gli interlocutori locali alla comprensione della lingua d'origine dello straniero, anche a partire dalle differenze culturali.

Conoscenze minime:

- Modalità e tecniche di traduzione e decodificazione dei rispettivi codici culturali.
- Competenza di esercizio orale e scritto della comunicazione nella lingua italiana almeno al livello C 1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.
- Competenza di esercizio orale e scritto della comunicazione nella lingua del beneficiario immigrato almeno al livello C1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.

UC 8 - Supportare il beneficiario nelle relazioni interculturali

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Attuare le previste attività mediazione interculturale, nel rispetto di ruoli, identità ed attese, monitorandone l'andamento ed assumendo ove del caso le opportune azioni correttive.

Abilità:

- PREPARARE IL CONTESTO DI REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE Collocare le attività di mediazione all'interno dei contesti organizzativi già strutturati in cui vanno esercitate, nel rispetto ed in sinergia con le sue caratteristiche. Predisporre ove del caso ambienti, materiali e strumenti necessari all'erogazione delle attività di mediazione interculturale. Presentare l'intervento ed i ruoli degli attori implicati in modo funzionale alla riduzione delle distanze percettive e di comportamento.
- EROGARE IL SERVIZIO DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE Creare un clima adeguato alla buona riuscita dell'intervento di mediazione, agevolando un approccio interculturale. Svolgere le attività di mediazione interculturale utilizzando metodologie ed approcci di tipo attivo e compartecipato, rivolti allo sviluppo dell'autonomia e delle capacità di ascolto ed interazione attiva degli attori implicati. Favorire, laddove è possibile, un lavoro allargato a più soggetti in un'ottica di apertura verso l'esterno conducendo gruppi di lavoro. Monitorare in continuo l'intervento, in modo da definire – ove del caso – le opportune modifiche in itinere di metodi ed approcci, proponendole e negoziandole con la committenza ed i soggetti interessati.

Conoscenze minime:

- Tecniche di animazione e conduzione di gruppi.
- Conoscenza e studio di casi di successo e critici di mediazione.
- Esercizio di pratiche di mediazione interculturale mirati a target e contesti specifici, tra cui: mediazione individuale; di supporto familiare; di avvicinamento alle culture; di aggregazione e socializzazione di gruppi omogenei di persone straniere che m

UC 9 - 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 comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico
- Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi
- Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali

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 10 - Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito di mediazione interculturale

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Esaminare sistematicamente gli esiti delle attività svolte in rapporto agli obiettivi ed agli impegni assunti, 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 diretti e degli altri attori interessati, 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.

Operatore della fattoria didattica

- ***Denominazione del profilo:***
  Operatore della fattoria didattica

- ***Definizione:***
  E' operatore della fattoria didattica colui che si occupa di organizzare e svolgere attività didattiche e divulgative, ed eventualmente organizzare la somministrazione di cibi e bevande, costituiti da prodotti biologici, tipici e tradizionali, a favore di bambini, ragazzi di tutte le età e adulti, allo scopo di valorizzare la cultura agricola e rurale, educare ad un consumo alimentare consapevole e rispettare l'ambiente nell'ambito dello sviluppo sostenibile.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Servizi turistici - Servizi di ricettività

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

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.23.02.01 - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Analisi del mercato
    - Definizione dell'offerta di servizi e attività
    - Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività
    - Definizione pricing
    - Ideazione di progetti promozionali
    - Gestione e monitoraggio delle strategie di revenue management
    - Gestione operativa del personale nei servizi di ricettività turistica
    - Gestione del sistema di customer satisfaction
    - Gestione degli approvvigionamenti nei servizi di ricettività turistica
    - Gestione manutenzioni ordinarie e straordinarie

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - I.55.10.00 - Alberghi
  - I.55.20.10 - Villaggi turistici
  - I.55.20.20 - Ostelli della gioventù
  - I.55.20.30 - Rifugi di montagna
  - I.55.20.40 - Colonie marine e montane

- I.55.20.51 - Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence
- I.55.20.52 - Attività di alloggio connesse alle aziende agricole
- I.55.30.00 - Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte
- I.55.90.20 - Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  Il contesto di lavoro è in senso stretto l'azienda agricola e, in senso ampio, il territorio nel suo insieme. L'operatore si trova prevalentemente a contatto con gruppi di studenti, ma anche con pubblici adulti: esso deve pertanto saper intrattenere relazioni con utenti di ogni età ed insegnanti, adottando stili di comunicazione differenziati, ma in ogni caso di tipo didattico.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  Le prestazioni di servizio dell'operatore della fattoria didattica sono definite, per lo specifico della Regione dell'Umbria, dall'art. 9 del Regolamento attuativo n. 7/2008, della legge regionale n.13/05.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Gestire l'attività professionale di operatore della fattoria didattica
	UC 2 - Sviluppare e promuovere l'offerta della fattoria didattica
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Gestire la comunicazione e la relazione con i clienti della fattoria didattica
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Progettare ed erogare i percorsi didattici
	UC 5 - Valorizzare i prodotti aziendali, la cucina ed i prodotti del territorio
Gestire i fattori produttivi	UC 6 - Organizzare spazi e risorse della fattoria didattica
	UC 7 - Conoscere, rispettare e mantenere le condizioni di igiene e sicurezza. Prevenire i rischi
	UC 8 - Valutare e migliorare la qualità del servizio di fattoria didattica

UC 1 - Gestire l'attività professionale di operatore della fattoria didattica

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Assumere ed esercitare un comportamento coerente con l'esercizio dell'attività professionale di operatore della fattoria didattica relativamente agli aspetti normativi, deontologici, di promozione sul mercato e contrattuali.

Abilità:

- COMPRENDERE E GESTIRE GLI ASPETTI NORMATIVI, DEONTOLOGICI E ORGANIZZATIVI PROPRI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DELL'OPERATORE DELLA FATTORIA DIDATTICA. Conoscere, gestire ed applicare gli adempimenti relativi all'acquisizione di idoneità, gli aspetti normativi, deontologici e organizzativi propri della prestazione professionale. Conoscere le disposizioni in materia di fattorie didattiche così come regolamentate dalla legge regionale (art. 8 L.R. n.13/05 e Regolamento attuativo). Conoscere e verificare l'applicazione delle disposizioni di accesso alle persone disabili e l'effettiva possibilità di fruizione delle strutture e dei servizi connessi alle attività di fattoria didattica.

Conoscenze minime:

- Responsabilità civile e penale legata all'esercizio della professione. Aspetti etici e deontologici.
- Disposizioni in materia di fattorie didattiche: normativa regionale
- Leggi e norme legate all'acquisizione di idoneità ed al suo mantenimento nel tempo, con riferimento alla Regione dell'Umbria.

UC 2 - Sviluppare e promuovere l'offerta della fattoria didattica

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Definire – in relazione alle richieste del mercato, al territorio di riferimento, alle risorse e alle dotazioni strutturali disponibili – le caratteristiche dell'offerta di fattoria didattica e le relative modalità di promozione.

Abilità:

- DEFINIRE LE CARATTERISTICHE DELL'OFFERTA DELLA FATTORIA DIDATTICA ATTRAVERSO L'OSSERVAZIONE E L'ANALISI DEL MERCATO, DEL TERRITORIO E DELLA AZIENDA AGRICOLA DI RIFERIMENTO. Osservare e rilevare le tendenze e le richieste del mercato. Analizzare il territorio e le sue caratteristiche (geografiche, naturalistiche, antropiche) e coglierne gli aspetti educativi. Definire le caratteristiche dell'offerta in relazione a quanto rilevato nell'analisi del mercato, alle caratteristiche aziendali, alle risorse (culture, allevamenti, etc.) e alle dotazioni strutturali disponibili nonché alle risorse ambientali e naturalistiche del contesto territoriale di riferimento. Porre attenzione ai cambiamenti del mercato di riferimento al fine di aggiornarsi continuativamente.
- INTERAGIRE CON I SOGGETTI DEL TERRITORIO IN UNA LOGICA DI INTEGRAZIONE E SVILUPPO. Relazionarsi ed interagire con amministratori locali e soggetti delegati alla pianificazione del territorio; gestire rapporti interpersonali a monte, in itinere e a valle del processo produttivo (fornitori, clienti, soggetti del territorio).
- PROMUOVERE LA FATTORIA DIDATTICA. Sviluppare strategie e tecniche promozionali dei servizi di fattoria didattica e metterle in atto (p.e. promozione in contesti fieristici, gestione di un sito web, etc.)

Conoscenze minime:

- Pricing: gestione delle tariffe.
- Canali e strategie promozionali e di commercializzazione del servizio.
- Software applicativi e internet per la gestione degli aspetti di comunicazione, promozione e commercializzazione.
- Rapporti tra attività agricola e fattoria didattica.
- Principi di marketing turistico e territoriale.
- Contesto geografico, naturalistico (p.e. fondamenti sugli aspetti botanici, zoologici ed ecologici del territorio) e antropico del territorio (attività umane legate alla specificità del territorio – agricoltura, allevamento, artigianato, enogastronomia, e
- Modalità di analisi del mercato verso cui rivolgere la propria offerta di servizi professionali di operatore della fattoria didattica e strategia della promozione e commercializzazione delle proprie prestazioni professionali.

UC 3 - Gestire la comunicazione e la relazione con i clienti della fattoria didattica

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Adottare stili di comunicazione orientati principalmente ad instaurare una relazione con pubblici di ogni età, utili a svolgere attività di tipo divulgativo, formativo ed educativo, operativo.

Abilità:

- UTILIZZARE STRATEGIE DI COMUNICAZIONE IN FUNZIONE DELLE DIVERSE TIPOLOGIE DI CLIENTI E DELLE ATTIVITÀ DA SVOLGERE Distinguere le principali strategie di comunicazione, orientate in particolare a catturare l'attenzione e a coinvolgere attivamente un particolare target di interlocutori. Utilizzare codici e modalità di interazione diversi, in funzione dell'età e delle caratteristiche dei clienti/beneficiari.
- ADOTTARE STILI DI COMPORTAMENTO IMPRONTATI ALLA CORDIALITÀ E ALLA CORTESIA. Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia e, in caso di eventi imprevisti, adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità.

Conoscenze minime:

- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali verso le differenti tipologie di cliente.
- Modelli teorici di comunicazione finalizzati in particolar modo a trasmettere conoscenze.

UC 4 - Progettare ed erogare i percorsi didattici

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Progettare, organizzare ed erogare l'attività didattica, in coerenza con le caratteristiche dei visitatori e gli obiettivi di valorizzazione della cultura agricola, dello sviluppo sostenibile e dell'educazione alimentare.

Abilità:

- PROGETTARE ED ORGANIZZARE ATTIVITÀ DIDATTICHE, PREDISPONENDO PERCORSI IN FUNZIONE DELL'ETÀ DEI DESTINATARI, PONENDO PARTICOLARE ATTENZIONE AI TEMI DELLO SVILUPPO SOSTENIBILE. Reperire informazioni rispetto al gruppo da ospitare, in modo da tarare la progettazione del percorso didattico. Utilizzare tecniche di progettazione e organizzazione di attività didattiche, puntando in particolare su filiere di prodotto agricolo e su modalità di produzione in armonia con l'ambiente. Elaborare i percorsi didattici individuando e valorizzando le risorse interne all'azienda (coltivazioni, allevamenti, spazi naturali, spazi organizzati).
- PREDISPORRE MATERIALI DIDATTICI DI SUPPORTO E DI ACCOMPAGNAMENTO. Utilizzare i principali programmi di elaborazione testi per la predisposizione dei programmi e del materiale didattico di supporto, da consegnare ai visitatori.
- CONDURRE ATTIVITÀ DIDATTICHE E RICREATIVE SULLA BASE DELLE CARATTERISTICHE DEI VISITATORI Individuare le caratteristiche di composizione del gruppo, per ri-tarare, se necessario, le modalità di conduzione dell'attività didattica rispetto al percorso progettato (p.e. accertarsi della possibile presenza di visitatori con particolari allergie o altre problematiche). Erogare le attività didattiche, secondo quanto definito in sede di progettazione.

Conoscenze minime:

- Software applicativi per la redazione di testi e materiali didattici.
- Tecniche di redazione di un percorso naturalistico (studio e utilizzo di fattore tempo, fattore spazio, risorse e servizi disponibili, etc.).
- Metodologie e tecniche di progettazione ed organizzazione di attività didattiche.
- Tecniche di animazione nelle fattorie didattiche e di predisposizione e conduzione di laboratori.
- Princìpi di educazione alimentare.
- Princìpi relativi allo sviluppo sostenibile, inclusa legge regionale sugli organismi geneticamente modificati
- Princìpi teorici e saperi pratici sui cicli biologici e sulle tecnologie in uso nell'azienda agricola.

UC 5 - Valorizzare i prodotti aziendali, la cucina ed i prodotti del territorio

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valorizzare i prodotti aziendali, la cucina ed i prodotti del territorio, attraverso l'organizzazione del servizio di ristorazione/degustazione.

Abilità:

- CONOSCERE E PROPORRE RICETTE, PIATTI E DEGUSTAZIONI TRADIZIONALI E TIPICHE, AL FINE DI VALORIZZARE LA CUCINA TRADIZIONALE. Conoscere e scegliere, con le persone preposte, ricette, piatti e degustazioni tradizionali e tipiche, utilizzando al meglio i prodotti aziendali e locali.

Conoscenze minime:

- Marchi DOP, IGP, IGT, DOC, DOCG; prodotti compresi nell'elenco nazionale dei prodotti agroalimentari tradizionali.
- Tecniche base di degustazione.
- Prodotti tradizionali e locali e loro elaborazione in menù: caratteristiche organolettiche e nutrizionali, conoscenze di base di trasformazione e conservazione, tipiche preparazioni alimentari derivate (ricette)

UC 6 - Organizzare spazi e risorse della fattoria didattica

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Conoscere i requisiti strutturali e di dotazione minimi obbligatori ed eventualmente collaborare all'allestimento e all'organizzazione degli spazi interni ed esterni destinati alle attività didattiche, al fine di rendere gli ambienti accoglienti, caratter

Abilità:

- ORGANIZZARE L'ACCOGLIENZA, NEL RISPETTO DEI REQUISITI NORMATIVI REGIONALI, AL FINE DI GARANTIRE IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI DIDATTICI. Accogliere un numero di visitatori, in relazione agli spazi aziendali ed agli operatori presenti in azienda nel rispetto dei requisiti normativi regionali (art.4 Regolamento attuativo della L.R. n.13/'05) ed al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi del percorso didattico.

Conoscenze minime:

- Ottimizzazione delle dotazioni dell'impresa agricola in funzione della fattoria didattica.
- Allestimento degli spazi nelle fattorie didattiche.

UC 7 - Conoscere, rispettare e mantenere le condizioni di igiene e sicurezza. Prevenire i rischi

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Conoscere, rispettare e far rispettare le norme vigenti in materia di sicurezza, di igiene e sanità. Riconoscere e prevenire pericoli tipici dell'attività didattica. Ove del caso, organizzare nel minor tempo possibile il soccorso con i servizi competenti,

Abilità:

- RISPETTARE LE NORME IN MATERIA DI IGIENE DEGLI ALIMENTI Conoscere ed identificare le principali tipologie di intossicazione alimentare ed individuarne le possibile cause e fonti di rischio e contaminazione. Conoscere le procedure volte a garantire il rispetto delle condizioni igienico-sanitarie adeguate al trattamento ed alla manipolazione degli alimenti.
- PREVENIRE E RIDURRE IL RISCHIO PROFESSIONALE ED AMBIENTALE Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale, ambientale. Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi, del rischio elettrico e del gas.
- RICONOSCERE E PREVENIRE PERICOLI TIPICI Prevedere o prevenire i pericoli tipici di particolari contesti (p.e. campagna, particolari condizioni atmosferiche; etc.) o rischi legati a particolari tipologie di cliente (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili).
- GESTIRE IL PRIMO SOCCORSO Organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio.

Conoscenze minime:

- Aspetti assicurativi inerenti la responsabilità civile.
- Il sistema regionale di soccorso organizzato.
- Pericoli e rischi legati al contesto ed alle tipologie di visitatori.
- Normativa relativa a sicurezza sul lavoro e antinfortunistica T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.
- D.G.R. n. 613 del 23/04/2007 “Sicurezza alimentare Regione Umbria-Linee di indirizzo vincolanti per l'applicazione del Regolamento comunitario n.852/04 e procedure operative” e sue modificazioni, tenute in conto le specificità di settore.

UC 8 - Valutare e migliorare la qualità del servizio di fattoria didattica

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del servizio di fattoria didattica in termini di efficacia e di percezione del beneficiario, individuando le eventuali criticità. Definire le eventuali azioni di miglioramento.

Abilità:

- VALUTARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO IN TERMINI DI EFFICACIA E DI PERCEZIONE DEL BENEFICIARIO, INDIVIDUANDO LE EVENTUALI CRITICITÀ E DEFINENDO OPPORTUNE AZIONI DI MIGLIORAMENTO. Definire modelli di valutazione della qualità erogata e della qualità percepita da parte dei beneficiari. Raccogliere le informazioni 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.

Conoscenze minime:

- Aspetti di gestione della qualità nell'erogazione di un servizio.
- Modalità di valutazione della qualità di un servizio.

Operatore di nido familiare

- ***Denominazione del profilo:***
  Operatore di nido familiare

- ***Definizione:***
  E’ operatore di nido familiare colei/colui che accoglie uno o più bambini, secondo gli standard organizzativi adottati dalla Regione Umbria ai fini dell’autorizzazione comunale al funzionamento, in età compresa tra i tre mesi e i tre anni, presso il proprio domicilio. L’attività dell’operatore di nido familiare è finalizzata a favorire – in accordo con la famiglia e in collaborazione con i servizi socio-educativi di riferimento – la crescita, la socializzazione, l’autonomia e lo sviluppo dei bambini nel rispetto dei tempi individuali. L’operatore di nido familiare garantisce inoltre l'adeguatezza degli ambienti alle esigenze dei bambini in termini di allestimento, igiene e sicurezza.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  3

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Servizi alla persona - Realizzazione di servizi indifferenziati per uso personale e famigliare

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Servizi alla persona

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.20.02.02 - Svolgimento di attività di custodia e cura di minori

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Riordino degli ambienti, attrezzi e materiali di gioco
    - Cura della pulizia e dell'igiene degli ambienti di gioco e di routine, degli arredi, degli attrezzi e dei materiali di gioco
    - Preparazione e somministrazione dei pasti anche seguendo eventualmente le indicazioni di specifiche diete prescritte al minore
    - Assistenza nell'espletamento delle funzioni primarie (es. igiene personale; alimentazione; assistenza alla vestizione; ecc.) del bambino
    - Esecuzione delle attività preparatorie all'addormentamento e al risveglio dei bambini
    - Controllo e vigilanza del comportamento dei bambini
    - Attivazione, ove necessario, di interventi di primo soccorso (es, chiamare i familiari e/o servizi di emergenza sanitaria)
    - Realizzazione delle attività educative, ludiche e di socializzazione del minore (es. gioco libero, strutturato, disegno, lettura di libri, ecc.)
    - Accompagnamento del minore allo svolgimento di attività esterne alla casa (ludico-sportive, scuola,ecc.)

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 5.4.4.2.0 - Addetti alla sorveglianza di bambini e professioni assimilate

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - T.97.00.00 - Attività di famiglie e convivenze come datori di lavoro per personale domestico

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L’operatore di nido familiare agisce presso il proprio domicilio.
  Gli standard organizzativi e gestionali sono adottati dalla Regione Umbria con propri atti ai fini del rilascio dell’autorizzazione comunale al funzionamento.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  Per l’esercizio della professione, occorre essere in possesso del Diploma di scuola secondaria di secondo grado e dell’attestato di qualifica professionale di “Operatore di nido familiare”.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Gestire l'attività professionale di operatore di nido familiare
	UC 3 - Identificare i bisogni specifici del bambino e progettare sulla base del contesto le caratteristiche dell'intervento
Gestire il sistema cliente	UC 4 - Sviluppare e gestire relazioni con bambini da tre mesi a tre anni individualmente e in piccolo gruppo
	UC 5 - Gestire relazioni con il contesto di riferimento del bambino e con gli altri servizi socio-educativi per la prima infanzia
Produrre beni/Erogare servizi	UC 6 - Curare il benessere psico-fisico del bambino
	UC 7 - Preparare e somministrare pasti a bambini di età compresa tra tre mesi e tre anni
	UC 8 - Predisporre e realizzare attività di socializzazione ed a valenza educativa per bambini da tre mesi a tre anni
Gestire i fattori produttivi	UC 9 - Allestire spazi adeguati all'età dei bambini curando l'igiene degli ambienti
	UC 10 - Valutare e migliorare la qualità del servizio di nido familiare

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 operatore di nido familiare

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Assumere ed esercitare un comportamento coerente con il profilo di operatore di nido familiare (la gestione del processo) relativamente agli aspetti di cura, etici, normativi, contrattuali ed assicurativi.

Abilità:

- Saper posizionare il servizio di nido familiare nel contesto istituzionale e normativo nazionale e regionale. Orientarsi in materia di servizi socio-educativi per la prima infanzia a livello nazionale e regionale. Adottare le norme e gli standard generali definiti dalla Regione Umbria per il servizio di nido familiare. Assumere e mantenere un comportamento professionale coerente con le norme e con i principi etici applicabili al servizio di nido familiare. Conoscere ed applicare i principi etici – anche definiti dalle prassi – in materia di servizi socio- educativi, adottando comportamenti eticamente responsabili nel rispetto del bambino e della famiglia e gestendo la propria attività con riservatezza.
- Definire le condizioni della prestazione del servizio di nido familiare Gestire gli adempimenti relativi all'abilitazione all'esercizio della professione di operatore di nido familiare ed al suo mantenimento. Rispettare modalità e tempi di lavoro concordati, con particolare riferimento agli orari. Comprendere ed utilizzare la lingua italiana ad un livello sufficiente per comunicare adeguatamente con bambini tra i tre mesi e i tre anni e la loro famiglia (livello B1/B2, PEL – Portfolio Europeo delle Lingue). Adempiere agli obblighi dati dalla Regione per il servizio, in termini di età e numero di bambini in compresenza, durata continuativa del servizio, tariffe, assicurazione.

Conoscenze minime:

- Aspetti etici connessi alla gestione delle relazioni di cura di bambini piccoli
- Aspetti etici connessi all'esercizio della professione di operatore di nido familiare e criticità derivanti dal loro eventuale non rispetto.
- Standard del servizio di operatore di nido familiare della Regione Umbria e loro conseguenze in termini contrattuali, fiscali, previdenziali e di responsabilità civile.
- Elementi del quadro normativo nazionale e regionale in materia di servizi socio-educativi.

UC 3 - Identificare i bisogni specifici del bambino e progettare sulla base del contesto le caratteristiche dell'intervento

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Definire interventi socio-educativi adeguati a partire dai bisogni specifici del bambino e dalle caratteristiche, anche multiculturali, del contesto di riferimento.

Abilità:

- Progettare gli interventi socio-educativi a partire dai bisogni individuati, in continuità con l'educazione proposta dalla famiglia Sviluppare il progetto pedagogico adeguato all'età del bambino e nel rispetto di ritmi, bisogni psico-fisici e livelli di sviluppo raggiunti. Definire i metodi e gli strumenti di realizzazione degli interventi, in modo coerente con i bisogni, il progetto e le risorse disponibili, in continuità con l'educazione proposta dalla famiglia, tenendo in conto anche le eventuali caratteristiche multiculturali dell'ambiente. Validare il progetto pedagogico, i metodi e gli strumenti attraverso la relazione con i soggetti interessati (servizi, famiglia) ed osservare i comportamenti del bambino cui gli stessi sono rivolti.
- Cogliere i bisogni del bambino e le caratteristiche del contesto di intervento Comprendere i differenti bisogni del bambino a partire dalle informazioni dei genitori e sulla base dell'osservazione diretta del suo sviluppo, delle sue caratteristiche, esigenze ed abitudini. Riconoscere i bisogni specifici del bambino. Identificare gli aspetti salienti dell'ambiente – fisico ed affettivo – che circonda il bambino per portare avanti un intervento di cura adeguato e sostenibile, anche in contesti multiculturali.

Conoscenze minime:

- Attività tipo mirate a bambini tra i tre mesi e i tre anni, articolate per aree di sviluppo (psicomotorio, comunicativo-linguistico, cognitivo). Loro strumenti di supporto: progetto pedagogico, scheda giornata-tipo.
- Progettazione e programmazione educativa. Pedagogia interculturale.
- Caratteristiche e variabili dell'ambiente di riferimento del bambino: la famiglia e gli ambienti.
- Routines (pasti, sonno, cambio).
- Sviluppo psicomotorio e caratteristiche fisiche del bambino tra i tre mesi e i tre anni.
- Elementi di psicologia dell'età evolutiva (0 - 3 anni): ritmi e fasi di sviluppo del bambino; bisogni, attaccamento e riferimenti affettivi, conoscenza di sé.

UC 4 - Sviluppare e gestire relazioni con bambini da tre mesi a tre anni individualmente e in piccolo gruppo

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Sviluppare adeguate relazioni affettive con bambini tra i tre mesi e i tre anni individualmente e in piccolo gruppo nel rispetto delle caratteristiche familiari

Abilità:

- Comunicare in modo adeguato all'età dei bambini Utilizzare strategie di comunicazione adeguate all'età ed al numero di bambini, sapendo decodificare adeguatamente i messaggi verbali e non. Agevolare la comunicazione tra i bambini. Essere disponibili all'ascolto dei bambini e dei loro bisogni. Assecondare, ove possibile, le richieste del bambino, mediando eventuali soluzioni alternative.
- Instaurare una relazione di fiducia con bambini tra i tre mesi e i tre anni Rispettare i tempi e le caratteristiche individuali dei bambini accuditi. Curare le relazioni affettive con e tra i bambini accuditi, sviluppando un rapporto di fiducia ed improntato al loro sviluppo autonomo. Costruire situazioni affettive positive. Supportare ed agevolare la separazione dal genitore e il momento del ricongiungimento

Conoscenze minime:

- Dinamiche di un piccolo gruppo di bambini e ruolo dell'adulto.
- Relazione affettiva con i familiari e ruolo dell'operatore.
- Principali dinamiche affettivo-relazionali in bambini tra i tre mesi e i tre anni.
- Elementi per comunicare e gestire una relazione con bambini tra i tre mesi e i tre anni.
- Elementi di comunicazione.

UC 5 - Gestire relazioni con il contesto di riferimento del bambino e con gli altri servizi socio-educativi per la prima infanzia

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Costruire e gestire in modo adeguato relazioni e contatti con i familiari del bambino e con eventuali altri servizi coinvolti.

Abilità:

- Gestire i rapporti con i familiari dei bambini Accogliere i familiari coinvolti (in particolare i genitori), mantenendo un rapporto chiaro e di fiducia reciproca fin dal primo incontro. Concordare con i familiari le modalità di erogazione del servizio. Collaborare con i genitori nel loro compito educativo, scambiando ogni utile informazione al fine di darne continuità. Rassicurare i genitori nei momenti critici del bambino (per esempio nell'inserimento), supportandoli ad affrontare la separazione dal bambino. Sapersi adattare alle circostanze, chiarendo i ruoli e le modalità di comunicazione tra i vari soggetti che interagiscono nel contesto familiare, anche in situazioni multiculturali.
- Collaborare con gli operatori di altri servizi coinvolti nella cura del bambino Sviluppare relazioni significative con i servizi socio-assistenziali ed educativi e gli operatori coinvolti nella cura del bambino. Partecipare ai momenti di formazione e supervisione dell'attività proposti da Comune o Regione. Gestire rapporti con gli attori presenti sul territorio in cui si lavora (p.e. Servizi socio-educativi).

Conoscenze minime:

- Modalità di collaborazione con altri servizi della rete dei servizi per la prima infanzia.
- Tipologia e funzionamento dei servizi socio-assistenziali ed educativi.
- Tecniche per facilitare la separazione del genitore e contenere le sue ansie.
- Sistema famiglia: tipologie, dinamiche e compiti di sviluppo.
- Gestione della relazione con le famiglie dei bambini: ruolo dei genitori, paure ed ansie.

UC 6 - Curare il benessere psico-fisico del bambino

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Prendersi cura di bambini tra i tre mesi e i tre anni, presso il proprio domicilio, favorendone lo sviluppo psicofisico a partire dai bisogni individuati e nel rispetto dei ritmi individuali

Abilità:

- Curare l'igiene di uno o più bambini tra i tre mesi e i tre anni Effettuare il cambio di uno o più bambini tra i tre mesi e i tre anni, ogni volta che si rende necessario. Presidiare l'igiene fisica di uno o più bambini tra i tre mesi e i tre anni, effettuandone la pulizia quando necessario. Supportare il vestire e svestire di uno o più bambini tra i tre mesi e i tre anni. Favorire l'addormentamento di uno o più bambini tra i tre mesi e i tre anni, creando le condizioni ambientali adeguate.
- Accogliere bambini tra i tre mesi e i tre anni presso il proprio domicilio. Creare situazioni adeguate per accogliere uno o più bambini tra i tre mesi e i tre anni, coinvolgendo la famiglia. Curare l'inserimento graduale, concordato e condiviso di uno o più bambini tra i tre mesi e i tre anni nel nuovo ambiente nel rispetto dei tempi individuali. Gestire in modo adeguato le routines quotidiane (pasti, sonno, cambio) affinché siano un punto di riferimento, orientamento e rassicurazione per il bambino. Rispettare i ritmi del bambino in funzione dell'età e delle sue caratteristiche psicofisiche. Presidiare lo sviluppo psico-affettivo ottimale dei bambini in carico.
- Presidiare l'incolumità di uno o più bambini tra i tre mesi e i tre anni Rispettare le norme di sicurezza, gestendo eventuali situazioni critiche o di pericolo. Vigilare sull'incolumità fisica di uno o più bambini tra i tre mesi e i tre anni, prestando attenzione a che i giochi e le attività non siano pericolose e non arrechino danni. Attivare, ove necessario, interventi di primo soccorso, riferendosi ai soggetti competenti (famiglia, personale medico, ...).

Conoscenze minime:

- Elementi di primo soccorso pediatrico.
- Malattie più frequenti nel bambino tra i tre mesi e i tre anni: prevenzione ed assistenza.
- Gestione delle routines del bambino.
- Elementi e pratiche di igiene e puericultura.
- Modalità e tecniche di inserimento con bambini tra i tre mesi e i tre anni
- Caratteristiche e tecniche per l'accudimento di bambini tra i tre mesi e i tre anni.

UC 7 - Preparare e somministrare pasti a bambini di età compresa tra tre mesi e tre anni

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Preparare e somministrare i pasti a bambini tra i tre mesi e i tre anni, curando la correttezza ed il bilanciamento della loro alimentazione a partire dalla dieta, dalle preferenze e dall'appartenenza culturale.

Abilità:

- Somministrare i pasti, utilizzando tecniche adeguate all'età ed alle caratteristiche del bambino Predisporre le condizioni di contesto adeguate alla somministrazione del cibo ad uno o più bambini tra i tre mesi e i tre anni. Supportare l'alimentazione di uno o più bambini tra i tre mesi e i tre anni, utilizzando modalità e tecniche adeguate all'età ed al livello di sviluppo.
- Garantire la preparazione dei pasti per uno o più bambini di età compresa tra i tre mesi e i tre anni Rispettare le regole igieniche nella preparazione dei cibi. Saper utilizzare le attrezzature e gli strumenti utili a cucinare cibi per bambini tra i tre mesi e i tre anni. Programmare gli alimenti nell'arco del periodo temporale di servizio, in coerenza con le eventuali diete prescritte, le preferenze dei bambini e la loro appartenenza culturale. Preparare pasti equilibrati con semplici ricette, osservando specifiche dietologiche di base per l'alimentazione dei bambini tra i tre mesi e i tre anni.

Conoscenze minime:

- Contesto e pratiche di somministrazione dei cibi con bambini tra i tre mesi e i tre anni.
- Preparazione di menù per più bambini tra i tre mesi e i tre anni.
- Tecniche di preparazione dei cibi: principali cotture e materie prime.
- Principali difficoltà alimentari del bambino.
- Caratteristiche e modalità di alimentazione di bambini tra i tre mesi e i tre anni.
- Elementi di dietologia e principi nutrizionali, con particolare riferimento ai pasti ed alla merenda del bambino tra i tre mesi e i tre anni.
- Elementi di igiene degli alimenti.
- Principi base dell'alimentazione dei bambini tra i tre mesi e i tre anni.
- Elementi di anatomia e fisiologia dell'apparato digerente e di metabolismo.

UC 8 - Predisporre e realizzare attività di socializzazione ed a valenza educativa per bambini da tre mesi a tre anni

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Organizzare attività a valenza educativa in funzione dell'età (tre mesi – tre anni) e del livello psico-fisico di ogni bambino per favorirne uno sviluppo armonico, in continuità con l'educazione proposta dalla famiglia

Abilità:

- Realizzare diverse esperienze a valenza educativa finalizzate a soddisfare curiosità e creatività, sviluppo psico-fisico dei bambini tra i tre mesi ed i tre anni. Svolgere le attività ludiche definite, agevolando lo sviluppo psico-fisico del bambino, l'autonomia, la socializzazione, l'apertura e la curiosità per le differenze. Utilizzare modalità di coinvolgimento e tecniche di gioco adeguate all'età ed al numero dei bambini, a partire dagli obiettivi prefissati. Creare contesti stimolanti e di scoperta in cui i bambini possono sperimentare l'autonomia ed esplorare nuovi giochi. Gestire situazioni di gioco che agevolino la socializzazione con gli altri bambini, l'apertura e la curiosità per le differenze. Svolgere attività all'esterno, ove possibile, anche andando a trovare i punti di riferimento del bambino (p.e. la panetteria, il fiume, ...)..
- Predisporre le attività a valenza educative in funzione dell'età e del livello psico-fisico raggiunto dai bambini Definire ed organizzare le attività a valenza educativa da svolgere con i bambini individualmente o in piccolo gruppo, a partire da quanto definito nel progetto pedagogico. Predisporre contesti e modalità di lavoro che favoriscono nel bambino la conoscenza di sé ed il rapporto con gli altri, anche stimolando attività di socializzazione. Predisporre situazioni che consentano al bambino di sperimentarsi in contesti, attività di gioco e di relazione con i coetanei diverse e nuove.

Conoscenze minime:

- Tecniche di educazione/animazione interculturale.
- Racconti e fiabe per bambini tra i tre mesi e i tre anni
- Giochi e giocattoli per bambini tra i tre mesi e i tre anni.
- Espressività e manualità per bambini tra i tre mesi e i tre anni.
- Elementi per organizzare attività individuali ed in piccolo gruppo.
- Attività ludico-didattiche per bambini tra i tre mesi e i tre anni: tipologie, modalità di conduzione.
- Programmazione delle attività a valenza educativa, differenziandole in base all'età del bambino.

UC 9 - Allestire spazi adeguati all'età dei bambini curando l'igiene degli ambienti

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Allestire gli ambienti in modo accogliente e rispondente alle esigenze dei bambini, prendendosi in carico la sicurezza e l'igiene di spazi ed arredi.

Abilità:

- Allestire spazi ed ambienti adeguati alle esigenze di bambini tra i tre mesi ed i tre anni Definire modalità di arredo degli spazi e degli ambienti in modo che siano accoglienti ed adeguati all'età dei bambini. Scegliere arredi e giocattoli adeguati all'età dei bambini in termini di igiene, sicurezza e sviluppo psico-fisico. Allestire gli ambienti e gli arredi ed organizzare i materiali che rispondano a requisiti di sicurezza e igiene in conformità alle normative in materia. Predisporre spazi, arredi e giocattoli in modo adeguato alle attività da svolgere.
- Assicurare la sicurezza e l'igiene degli ambienti, la manutenzione e la conservazione di arredi e attrezzature Garantire la pulizia e l'ordine di spazi, arredi e materiali, utilizzando tecniche e prodotti adeguati. Aver cura dei giocattoli e, in caso di necessità, disinfettare il materiale presente. Garantire la pulizia ed il riordino di spazi e materiale dopo il cambio e l'igiene, i pasti e le diverse attività svolte con i bambini. Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e alla riduzione del rischio professionale, ambientale e del beneficiario.

Conoscenze minime:

- Modalità di pulizia ed igiene di ambienti, arredi e materiali.
- Elementi di sicurezza e igiene di spazi ed arredi in cui sono presenti bambini, in conformità alle vigenti normative in materia di civili abitazioni.
- Concetti base di igiene e messa in sicurezza.
- Tipologia e caratteristiche di materiali e giocattoli da utilizzare con bambini tra i tre mesi e i tre anni.
- Ambienti ed arredi accoglienti e rispondenti alle esigenze dei bambini tra i tre mesi e i tre anni

UC 10 - Valutare e migliorare la qualità del servizio di nido familiare

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Utilizzare specifiche modalità di valutazione dell'intervento mirate ai bambini ed alla famiglia al fine di svolgere attività sistematiche di monitoraggio e valutazione dell'offerta rivolte al miglioramento del servizio.

Abilità:

- Verificare gli sviluppi del bambino con età tra i tre mesi e i tre anni Monitorare periodicamente le risposte del bambino e del gruppo di bambini a partire da quanto programmato (progetto pedagogico). Utilizzare tecniche di osservazione adeguate all'attività, all'età ed al numero di bambini, eventualmente con il supporto di griglie di rilevazione. Documentare il lavoro svolto, le esperienze dei bambini e le tappe di sviluppo raggiunte in modo da poterle monitorare e riportare ai genitori.
- Valutare la qualità del servizio di nido familiare Utilizzare tecniche e strumenti adeguati per valutare gli aspetti chiave del servizio, con riferimento ai bambini ed ai familiari coinvolti. Monitorare e valutare l'andamento del lavoro svolto rilevando le informazioni utili nel progetto pedagogico, a partire da quanto definito con i genitori del bambino.

Conoscenze minime:

- Elementi di osservazione e documentazione del lavoro svolto con bambini tra i tre mesi e i tre anni.
- Elementi di efficacia degli impatti, customer satisfaction e percezioni degli attori coinvolti.
- Tecniche base e strumenti di monitoraggio e valutazione dei servizi socio-educativi per la prima infanzia.
- Variabili chiave di qualità applicabili ad un servizio di nido familiare.

Operatore Office Automation

- ***Denominazione del profilo:***
  Operatore Office Automation

- ***Definizione:***
  L’Operatore Office Automation utilizza, in modo integrato, ambienti, applicativi e strumenti software per eseguire procedure automatizzate d'ufficio. Egli è in grado anche di proporre ed eseguire soluzioni ai problemi di organizzazione utilizzando appieno le risorse informatiche.
  Fra i suoi compiti principali: l’elaborazione di testi e di dati aziendali, la realizzazione di stampati e prospetti, la creazione di presentazioni, la gestione e l’archiviazione delle informazioni di varia natura, il reperimento di informazioni su internet e la gestione della posta elettronica e dei contatti aziendali.

- ***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.24.01.06 - Realizzazione di attività di ufficio

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Ascolto e trascrizione di registrazioni audio o sotto dettatura
    - Cura e realizzazione della battitura di testi e documenti e verifica e correzione dei testi
    - Acquisizione, elaborazione e registrazione di dichiarazioni, documenti e informazioni
    - Registrazione e archiviazione di dichiarazioni, documenti o informazioni e successiva ricerca
    - Stampa, fotocopiatura e scannerizzazione di documenti e invio/ricezione di fax
    - Invio telematico di dichiarazioni, documenti o informazioni

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 4.1.2.1.0 - Addetti alla videoscrittura, dattilografi, stenografi e professioni assimilate

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - N.82.11.01 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L’operatore Office Automation opera presso aziende private ed enti pubblici di qualsiasi settore generalmente in rapporto di lavoro dipendente. Egli si relaziona normalmente con il personale

dell’area amministrativa e con i responsabili ed i tecnici informatici, a fini di mantenimento in efficienza delle risorse hardware e software che utilizza. La sua professionalità può evolvere 144 acquisendo maggiore autonomia operativa e responsabilità all’interno dell’organizzazione in cui opera.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  La professione non è oggetto di regolamentazione. Per il suo corretto esercizio sono in ogni caso necessarie buone competenze generali di uso di personal computer, equivalenti almeno ai livelli ECDL 1-7, non essendo in ogni caso obbligatorio il possesso della relativa certificazione.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare l'attività professionale di Operatore Office Automation
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Negoziare e gestire le relazioni con il sistema cliente – Operatore Office Automation
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Utilizzare un personal computer, gestire file ed elaborare documenti di testo
	UC 5 - Impostare fogli elettronici ed effettuare operazioni di calcolo
	UC 6 - Elaborare e gestire un database
	UC 7 - Realizzare presentazioni multimediali
	UC 8 - Gestire la posta elettronica e reperire informazioni in rete
Gestire i fattori produttivi	UC 9 - Gestire le risorse informatiche impiegate per l'attività di Operatore Office Automation
	UC 10 - Lavorare in sicurezza in ambiente d'ufficio
	UC 11 - 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 - Esercitare l'attività professionale di Operatore Office Automation

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Assumere ed esercitare un comportamento coerente con le caratteristiche normative ed organizzative del contesto tipico di esercizio dell'attività professionale.

Abilità:

- CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DEL MERCATO E DELLE TECNOLOGIE UTILIZZATE PER SVOLGERE LA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI OPERATORE OFFICE AUTOMATION Conoscere e comprendere le caratteristiche del mercato delle tecnologie informatiche e delle comunicazioni e loro evoluzione. Conoscere e comprendere le caratteristiche e le prestazioni dei PC e delle risorse hardware e software di un sistema informatico.
- DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PROPRIA PRESTAZIONE PROFESSIONALE Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile. Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
- INTERPRETARE LE CARATTERISTICHE DELLE ORGANIZZAZIONI IN CUI È ESERCITATA LA PRESTAZIONE PROFESSIONALE Conoscere e comprendere le caratteristiche di un'impresa e dei diversi ruoli professionali ivi operanti (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione alle relazioni con il proprio.
- DEFINIRE LA STRATEGIA DI MANTENIMENTO E SVILUPPO DELLA PROPRIA PROFESSIONALITÀ Valutare la convenienza di acquisire specializzazioni di settore e/o prodotto, in rapporto alle caratteristiche dei mercati di sbocco. Autovalutare i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell'evoluzione delle tecnologie.

Conoscenze minime:

- Modelli organizzativi e figure professionali dei contesti d'uso dell'Office Automation: ruoli, attività e responsabilità.
- Il PC: Hardware, Software, caratteristiche delle periferiche.
- Le Tecnologie dell'Informazione e Comunicazione (TIC).
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratti.
- Specializzazioni professionali nell'ambito dell'Office Automation e loro modalità di ottenimento.

UC 3 - Negoziare e gestire le relazioni con il sistema cliente – Operatore Office Automation

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Gestire le relazioni con il sistema cliente, attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro.

Abilità:

- COMPRENDERE I COMPORTAMENTI DEI DIVERSI ATTORI E LE DINAMICHE RELAZIONALI DEL CONTESTO DI LAVORO Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative. Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori. Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali ed i segnali di possibile attivazione di conflitti.
- DEFINIRE E PORRE IN ATTO COMPORTAMENTI DI INTEGRAZIONE RIVOLTI A FAVORIRE E VALORIZZARE LA PROPRIA PRESTAZIONE PROFESSIONALE Definire il proprio comportamento collaborativo, in funzione delle caratteristiche del contesto, adottando gli opportuni codici di comunicazione. Gestire processi negoziali in seno all'organizzazione in cui si opera. Prevenire e gestire situazioni di conflitto.

Conoscenze minime:

- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali.

UC 4 - Utilizzare un personal computer, gestire file ed elaborare documenti di testo

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Utilizzare le normali funzioni di un personal computer: conoscere e gestire un sistema operativo. Gestire file. Produrre, modificare, ottimizzaree formattare, attraverso un programma di videoscrittura, documenti di testo secondo le procedure di qualità in uso e le caratteristiche grafiche ed estetiche funzionali agli scopi propri dei documenti.

Abilità:

- UTILIZZARE UN PERSONAL COMPUTER E GESTIRE I FILE Utilizzare le funzioni principali del sistema operativo Operare nell'ambiente di desktop e utilizzare un ambiente grafico. Conoscere ed applicare i concetti principali della gestione dei file al fine di organizzare in modo efficace i file e le cartelle. Utilizzare programmi per comprimere ed estrarre file di grandi dimensioni Utilizzare un software antivirus per proteggere il computer. Gestire stampe disponibili nel sistema operativo
- ELABORARE E STAMPARE UN TESTO SCRITTO UTILIZZANDO SOFTWARE PER LA VIDEOSCRITTURA Creare, modificare e salvare documenti. Applicare formattazioni diverse ai documenti per migliorarne l'aspetto prima della distribuzione. Inserire tabelle, immagini e oggetti grafici nei documenti. Preparare i documenti per le operazioni di stampa unione. Modificare le impostazioni di pagina dei documenti, controllare e correggere errori di ortografia prima della stampa finale. Gestire la stampa dei documenti.

Conoscenze minime:

- La gestione di un sistema operativo.
- Le funzioni fondamentali del sistema operativo.
- Organizzazione dei documenti: gestione dei file e delle cartelle, creazione ed utilizzo dei collegamenti.
- Problematiche legali relative al diritto di riproduzione (copyright) e alla protezione dei dati associate all'impiego dei computer.
- Principali software antivirus.
- Gestione delle stampe.
- Principali software di videoscrittura: funzioni e utilizzo.
- Regole di archiviazione dei documenti informatici.

UC 5 - Impostare fogli elettronici ed effettuare operazioni di calcolo

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Utilizzare il programma di foglio elettronico per effettuare calcoli, elaborare dati e tracciare rappresentazioni grafiche.

Abilità:

- IMPOSTARE, MODIFICARE E FORMATTARE FOGLI ELETTRONICI AL FINE DI ESEGUIRE LE PRINCIPALI OPERAZIONI DI CALCOLO, ELABORARE DATI ED EFFETTUARE RAPPRESENTAZIONI GRAFICHE. Impostare un foglio elettronico: inserire, riordinare, copiare, spostare ed eliminare dati. Modificare righe e colonne in un foglio elettronico. Creare formule matematiche e logiche utilizzando funzioni standard del programma. Applicare modalità per la creazione delle formule ed essere in grado di riconoscere i codici di errore nelle formule. Formattare numeri e contenuto testuale in un foglio di calcolo. Scegliere, creare e formattare grafici. Modificare le impostazioni di pagina di un foglio di calcolo e controllare e correggere errori nel contenuto prima della stampa finale.

Conoscenze minime:

- Principali formule matematiche utilizzabili in un foglio elettronico, loro sintassi e formati numerici.
- Strumenti ed oggetti utilizzabili in un programma di calcolo.
- Principali caratteristiche dei Fogli di calcolo.

UC 6 - Elaborare e gestire un database

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Progettare ed utilizzare un data base per sviluppare e manutenere archivi di dati di vario genere, (archivi clienti, fornitori, ecc.).

Abilità:

- SVILUPPARE UN DATABASE, TRATTARE DATI ED INFORMAZIONI UTILI ALLA PROPRIA ATTIVITÀ LAVORATIVA Creare semplici database e visualizzarne il contenuto in modi diversi: creare tabelle, definire e modificare campi e loro proprietà. Ordinare e filtrare tabelle o maschere; creare, modificare ed eseguire delle query per ottenere informazioni specifiche da un database. Creare report e preparare stampe ai fini di distribuzione.

Conoscenze minime:

- Modelli di archivio dati.
- Strumenti ed oggetti utilizzabili in un database.
- Concetti di database, record, campi.
- Principali caratteristiche dei database.

UC 7 - Realizzare presentazioni multimediali

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Utilizzare un software di presentazione per creare e ordinare in forma grafica i contenuti di una comunicazione/presentazione, secondo quanto richiesto dal committente interno od esterno, tenendo conto delle procedure di qualità in uso e delle caratteristiche grafiche ed estetiche funzionali agli scopi propri della presentazione.

Abilità:

- ELABORARE UNA PRESENTAZIONE IN FORMA STATICA O ANIMATA, IMPIEGANDO TESTI, IMMAGINI, GRAFICI, FILMATI, AUDIO ETC. SECONDO LE PROCEDURE DI QUALITÀ IN USO E LE CARATTERISTICHE GRAFICHE ED ESTETICHE FUNZIONALI AGLI SCOPI PROPRI DELLA PRESENTAZIONE. Conoscere i diversi tipi di viste per le presentazioni e comprendere come e quando utilizzarli. Scegliere, creare e formattare grafici per trasmettere informazioni in modo significativo. Inserire e modificare testi, figure, immagini e disegni. Applicare effetti di animazione e transizioni alle presentazioni; controllare e correggere il contenuto di una presentazione prima della stampa finale e della presentazione al pubblico.

Conoscenze minime:

- Elementi di progettazione di una presentazione.
- Sviluppo di una presentazione: testi, immagini, grafici ed oggetti, effetti speciali, preparazione della stampa.
- Principali caratteristiche dei software per la creazione di presentazioni multimediali.

UC 8 - Gestire la posta elettronica e reperire informazioni in rete

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Utilizzare internet per reperire le informazioni necessarie alla propria attività lavorativa. Utilizzare la posta elettronica, applicando convenzioni e regole relative alla corrispondenza commerciale e non, e nel rispetto delle regole della privacy e della sicurezza.

Abilità:

- UTILIZZARE UN BROWSER PER NAVIGARE IN RETE AL FINE DI REPERIRE ED UTILIZZARE INFORMAZIONI UTILI ALLA PROPRIA ATTIVITÀ LAVORATIVA Eseguire comuni operazioni di navigazione sul web, incluse eventuali modifiche alle impostazioni del browser. Reperire ed utilizzare servizi su pagine web (prenotazioni, acquisti, compilazioni di schede, etc.). Salvare pagine web e scaricare file dalla rete. Copiare il contenuto di pagine web in un documento. Conoscere e utilizzare le regole sulla sicurezza e la privacy.
- UTILIZZARE SOFTWARE DI GESTIONE DELLA POSTA ELETTRONICA, COMPRESA LA POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC) Comprendere ed utilizzare la posta elettronica (inviare, ricevere, gestire file allegati e stampare messaggi). Conoscere e utilizzare le regole sulla privacy e la sicurezza nell'utilizzo della posta elettronica.

Conoscenze minime:

- Internet e principali termini ad essa associati.
- Principali caratteristiche dei Browser di navigazione.
- Principali caratteristiche dei Client di Posta Elettronica.
- Privacy e sicurezza nell'utilizzo di internet e della posta elettronica.
- Netiquette: regole di disciplina del comportamento di un utente in rete.

UC 9 - Gestire le risorse informatiche impiegate per l'attività di Operatore Office Automation

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Mantenere aggiornati ed in efficienza gli strumenti informatici utilizzati per il proprio lavoro, attraverso la loro corretta gestione e l'interazione con le specifiche professionalità nell'ambito della manutenzione hardware e software.

Abilità:

- GESTIRE IN AUTONOMIA LE RISORSE INFORMATICHE RELATIVE DEGLI STRUMENTI IN USO Gestire le funzioni di base di personal computer e workstation, anche integrate in ambienti di rete, ai fini del corretto funzionamento degli applicativi in uso, della salvaguardia dei dati e dell'integrazione con i principali programmi di office automation e complementari. Curare l'aggiornamento degli applicativi in uso, anche in collaborazione con specifiche professionalità di manutenzione e gestione delle risorse informatiche. Installare, configurare e mantenere in efficienza le periferiche di stampa utilizzate. Supportare le specifiche professionalità di manutenzione e gestione delle risorse informatiche nell'individuazione e nella diagnosi dei problemi.

Conoscenze minime:

- Princìpi e tecniche di gestione delle funzioni di sicurezza e protezione dei dati.
- Funzionamento, installazione, configurazione e manutenzione ordinaria delle periferiche di stampa.
- Diagnostica di malfunzionamenti, funzionalmente alla corretta esposizione delle problematiche alle specifiche figure di supporto.

UC 10 - Lavorare in sicurezza in ambiente d'ufficio

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rispettare le norme relative alla sicurezza sul luogo di lavoro (ufficio).

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 per la prevenzione del rischio elettrico e derivante da uso di videoterminali. 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 in

UC 11 - 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.

Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico

- ***Denominazione del profilo:***
  Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico

- ***Definizione:***
  L'Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico si interfaccia con il cliente/utente di un'organizzazione pubblica o privata. Egli si occupa dell'accoglienza telefonica, di comprendere le esigenze dell'interlocutore e di indirizzarlo ai responsabili di riferimento oppure fornirgli in prima persona assistenza e informazioni di vario tipo a seconda dei contesti di esercizioe/o accogliendone reclami. È in grado di gestire un centralino telefonico e di utilizzare software dedicati.

- ***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.24.01.08 - Gestione delle attività di centralino e accoglienza

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Rilascio di informazioni e assistenza agli interlocutori in presenza e/o in remoto
    - Ricezione e smistamento delle telefonate
    - Ricezione e recapito di messaggi
    - Ricerca di numeri telefonici
    - Aggiornamento degli archivi telefonici
    - Verifica delle credenziali per l'autorizzazione a chiamate in uscita

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 4.2.2.3.0 - Centralinisti

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - N.82.11.01 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico, svolge il suo lavoro con un livello di autonomia e di responsabilità che varia a seconda della dimensione dell'azienda in cui è impiegato. Generalmente trova collocazione lavorativa come

dipendente prevalentemente presso Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) di Enti Pubblici, nel settore Assistenza Clienti in aziende private (delle più svariate dimensioni) o presso call-center.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione, per l’idoneità al collocamento al lavoro dei lavoratori non vedenti o ipovedenti, in forma dipendente, richiede il possesso dei requisiti previsti dalla L. 29 marzo 1989 n. 113, del D.M. 10 gennaio 2000, e della Circolare del Ministero del Lavoro 10 marzo 2005, n. 10

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Gestire l'attività professionale di Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Gestire le relazioni e le comunicazioni telefoniche
	UC 4 - Gestire il centralino telefonico ed utilizzare tecnologie dedicate
Gestire i fattori produttivi	UC 5 - Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro
	UC 6 - Lavorare in sicurezza

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 Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico.

Abilità:

- Definire le condizioni della prestazione professionale di Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico 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. (Conoscere e gestire gli adempimenti relativi all'abilitazione all'esercizio della professione nel caso di operatore non vedente o ipovedente)
- Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico Conoscere e comprendere le caratteristiche di un'impresa e dei diversi ruoli professionali ivi operanti (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione alle relazioni con il proprio. Conoscere ed applicare i codici deontologici nell'esercizio della professione.

Conoscenze minime:

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Il ruolo dell'Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico
- Modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa.
- Aspetti etici e deontologici, normativa sul trattamento dei dati personali.
- (Leggi e norme legate all'abilitazione professionale ed al suo mantenimento nel tempo, nel caso di operatore non vedente o ipovedente).

UC 3 - Gestire le relazioni e le comunicazioni telefoniche

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Gestire le relazioni telefoniche, filtrando e trasmettendo comunicazioni e messaggi; curare i rapporti diretti con interlocutori interni ed esterni all'azienda.

Abilità:

- Comunicare al telefono ed in presenza, adottando stili di comportamento improntati alla cordialità ed alla cortesia Conoscere e comprendere le caratteristiche dei flussi informativi all'interno della propria azienda così da poter recapitare la corrispondenza interna/esterna ai diretti interessati. Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche. Ascoltare e decodificare il contenuto della comunicazione e, se necessario, prendere nota dei messaggi, utilizzando strumenti informatici specificamente dedicati, chiedendo riscontro al fine di verificarne la corretta comprensione. Accogliere clienti/fornitori al telefono o in presenza, quindi indirizzarli ai referenti del caso e, se necessario, filtrare i contatti inopportuni. Saper fornire chiare informazioni e precise. Gestire lamentele e situazioni critiche.

Conoscenze minime:

- Modelli teorici di comunicazione - tecniche di comunicazione telefonica e verbale.
- Pubbliche relazioni e comunicazione di marketing
- Competenza linguistica al livello B1, per la lingua inglese o altra lingua straniera.
- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di interlocutore.

UC 4 - Gestire il centralino telefonico ed utilizzare tecnologie dedicate

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Gestire un centralino telefonico nella sua funzionalità tecnica ed utilizzare un personal computer(i programmi applicativi e le periferiche specifiche) al fine di realizzare le operazioni di supporto all'attività di centralinista addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico.

Abilità:

- Gestire un centralino telefonico conoscere e comprendere le specifiche tecniche e le modalità di utilizzo di un centralino telefonico per ricevere, inoltrare e smistare le telefonate in entrata e in uscita.
- Utilizzare strumenti informatici e software specifici conoscere e comprendere le modalità di utilizzo di un personal computer e dei software applicativi dedicati, per eseguire le operazioni di supporto alle attività di centralinista addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico.

Conoscenze minime:

- Postazioni telefoniche attrezzate di personal computer con funzioni di impianto telefonico
- (Principali ausili informatici per non vedenti: p.e. impianti dotati di sintesi vocale e barra braille per i ciechi assoluti, e di sistemi di ingrandimento per gli ipovedenti).
- Informatica ed utilizzo del personal computer
- L'impianto telefonico, centralino e posto operatore
- Organizzazione della rete telefonica
- Evoluzione della telefonia e delle tecniche di trasmissione telefonica con particolare riferimento a quella mobile; Gestione del servizio telefonico in Italia, Tariffe

UC 5 - 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 6 - 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.

Orafo

- ***Denominazione del profilo:***
  Orafo

- ***Definizione:***
  L’orafo si occupa della realizzazione di gioielli composti da oro o altri materiali preziosi, a partire dall'ideazione, alla lavorazione dei metalli, all’incastonatura di pietre preziose fino alla rifinitura e alla realizzazione del prodotto finito conciliando le esigenze di immagine con le caratteristiche tecniche del prodotto ed individuando le tecniche di costruzione idonee. Egli gestisce l’intero processo produttivo e se inserito all’interno di un esercizio commerciale si occupa anche della vendita dei gioielli.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica - Lavorazione di metalli preziosi e produzione di gioielli e orologi

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.10.10.03 - Produzione di semilavorati di metalli preziosi

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Predisposizione del centro fusorio
    - Pesatura del metallo per la realizzazione della lega
    - Predisposizione del crogiolo per la realizzazione della lega (oro fino e leghe per oro bianco, giallo e rosa)
    - Fusione dei metalli (es. oro fino con rame, argento, ecc.)
    - Realizzazione della colata negli stampi (es. moschettoni, griffe, gambi per anelli, catenine, ecc.)
    - Esecuzione della finitura di semilavorati (lucidatura, smerigliatura, ecc.)
    - Realizzazione della colata in staffe predisposte per la realizzazione di lastre e fili

  - ADA.10.10.05 - Incassatura/incastonatura di materiali gemmologici

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Predisposizione del materiale gemmologico
    - Valutazione della qualità del materiale gemmologico
    - Incassatura/incastonatura delle gemme nella struttura metallica
    - Individuazione e correzione delle imperfezioni e delle eventuali disomogeneità nell’incastonatura
    - Eliminazione del materiale adesivo e di lavaggio
    - Lucidatura finale dell'oggetto orafo

- ADA.10.10.04 - Progettazione e realizzazione del manufatto orafo

  Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
  - Analisi degli stili e delle tendenze del settore orafo
  - Ideazione e realizzazione del progetto di manufatto orafo
  - Scelta degli accostamenti e dei materiali da utilizzare
  - Prototipazione dell'oggetto orafo (con o senza l'ausilio di sistemi informatizzati)
  - Realizzazione del modello del manufatto (manualmente o con supporti informatici)
  - Lavorazione del manufatto orafo (manualmente e/o con l'ausilio di macchinari)
  - Eventuale smaltatura, sabbiatura o radiatura di metalli preziosi
  - Rifinitura/pulitura della struttura metallica costituente il gioiello
  - Timbratura di identificazione dell'orafo e del titolo del metallo

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 6.3.1.6.1 - Orafi

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - C.32.11.00 - Coniazione di monete
  - C.32.12.10 - Fabbricazione di oggetti di gioielleria ed oreficeria in metalli preziosi o rivestiti di metalli preziosi
  - C.32.12.20 - Lavorazione di pietre preziose e semipreziose per gioielleria e per uso industriale
  - C.32.13.09 - Fabbricazione di bigiotteria e articoli simili nca

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L’orafo è un profilo artigianale che opera solitamente in piccole imprese del settore orafo ma può essere presente anche in imprese di più grandi dimensioni. L’orafo svolge la sua attività all’interno di laboratori dove utilizza utensili manuali per fondere e modellare i metalli, egli è quindi esposto a temperature elevate e a sostanze chimiche. A seconda della dimensione del laboratorio può svolgere una o più attività proprie dell’orafo ovvero coordinare/coordinarsi con altre figure professionali impegnate nella realizzazione dei gioielli (modellista, montatore, incisore, smaltatore, etc.). Se proprietario dell’attività di oreficeria, interagisce con la rete vendita o direttamente con il cliente finale.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di specifica abilitazione. L’esercizio dell’attività di oreficeria in forma di impresa richiede la preliminare iscrizione all'Albo Artigiani – CCIAA.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare l'attività professionale di orafo
	UC 3 - Definire l'offerta di prodotti di oreficeria
Gestire il sistema cliente	UC 4 - Gestire le relazioni, la comunicazione e la negoziazione con il sistema cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 5 - Progettare un manufatto d'arte orafa
	UC 6 - Preparare il metallo
	UC 7 - Realizzare il manufatto d'arte orafa
	UC 8 - Rifinire il manufatto di d'arte orafa
	UC 9 - Realizzare attività di incastonatura
	UC 15 - UC OPZIONALE - Realizzare attività di vendita - orafo
Gestire i fattori produttivi	UC 10 - Programmare le attività del laboratorio orafo
	UC 11 - Gestire le risorse strumentali del laboratorio orafo
	UC 12 - Lavorare in sicurezza
	UC 14 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

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 l'attività professionale di orafo

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e di contesto nonché le tendenze evolutive proprie dell'area professionale del settore dell'arte orafa.

Abilità:

- Definire le condizioni della prestazione professionale nel settore dell'arte orafa negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli eventuali 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 all'Albo Artigiani – CCIAA.
- Conoscere e comprendere le caratteristiche dell'attività professionale e del settore in cui è svolta conoscere e comprendere le caratteristiche del settore dell'arte orafa ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano; conoscere e comprendere le caratteristiche della figura professionale dell'orafo (attività, compiti, risultati attesi).

Conoscenze minime:

- Principi e norme di esercizio della professione nel settore dell'arte orafa in forma di impresa. Procedimento di iscrizione all'Albo Artigiani – CCIAA. I CCNL di riferimento.
- La figura professionale dell'orafo. Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato relative al settore di riferimento.
- Il processo produttivo della lavorazione dell'oro e di altri metalli preziosi, per ottenere oggetti di gioielleria: fasi, processi ed attori.
- Il concetto di “esecuzione a regola d'arte” e sue applicazioni nell'arte orafa.

UC 3 - Definire l'offerta di prodotti di oreficeria

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Definire la tipologia, le caratteristiche ed i prezzi dei prodotti d'arte orafa, promuovendo l'offerta sui mercati di riferimento.

Abilità:

- Promuovere la propria offerta verso clienti reali o potenziali Identificare gli strumenti di comunicazione (compresi i nuovi canali: piattaforme web e social network), per la promozione dei prodotti/servizi offerti. Utilizzare forme di comunicazione adatte ai canali individuati.
- Definire l'offerta dei prodotti e dei servizi del laboratorio di oreficeria tenendo conto dei vincoli e delle risorse del caso. Osservare il mercato di riferimento rilevando ed analizzando le variabili utili a comprendere lo stato dell'arte e le possibili tendenze evolutive (ampiezza del mercato, trend, potenziali clienti, concorrenza, target). Stimare la propria capacità produttiva analizzando le risorse a disposizione (strumentali, umane e finanziarie). Individuare il tipo di prodotti e servizi da offrire e quantificarne i costi, tenendo conto di: domanda ed offerta sul mercato locale e su quelli sovra-locali; risorse materiali, umane ed economiche a disposizione; clientela di riferimento reale e potenziale. Determinare, applicando adeguati metodi di calcolo, i prezzi dei prodotti e dei servizi offerti.

Conoscenze minime:

- Promozione dell'offerta e strumenti di comunicazione (Piattaforme web e social netwok)
- Metodologie di consegne e di pagamento.
- Modalità e strumenti di promozione dell'offerta.
- Tecniche di pricing: definizione dei prezzi di vendita.
- Elementi di gestione economica di un'impresa/laboratorio orafo.
- Principi e strumenti di analisi del mercato.
- Il mercato regionale, nazionale ed estero dell'arte orafa.
- Nuove tendenze della moda e degli stili dell'arte orafa.

UC 4 - Gestire le relazioni, la comunicazione e la negoziazione con il sistema cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Gestire la relazione e la comunicazione con il cliente/committente a partire dall'acquisizione in fase di primo incontro di tutte le informazioni utili a comprenderne esigenze ed aspettative fino alla consegna del prodotto finito, 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 e 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.
- Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative. Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori. Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali e i segnali di possibile attivazione di conflitti.

Conoscenze minime:
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.

UC 5 - Progettare un manufatto d'arte orafa

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Realizzare, in base alle esigenze del cliente o ad un'idea personale, un bozzetto, utilizzando anche la grafica digitale, in cui siano definite le caratteristiche estetiche (forma, decorazione, ...) e funzionali del gioiello da realizzare, definendo le materie prime e le modalità di lavorazione adeguate.

Abilità:

- Definire le materie prime, gli accostamenti e le forme scegliendo il dimensionamento e le lavorazioni artistiche in coerenza con l'impostazione definita Individuare i metalli preziosi e le gemme utilizzabili. Valutare la realizzabilità tecnica del modello rispetto alle lavorazioni previste ed al costo assunto.
- Essere in grado di sviluppare ovvero di leggere e interpretare un disegno tecnico nella sua complessità e nei suoi particolari. Sviluppare un disegno con tecniche grafiche di tipo tradizionale (schizzo, disegno a matita, ...); Riconoscere il significato di rappresentazioni grafiche bi e tri-dimensionali, redatte secondo i principi standard del disegno tecnico; Sviluppare un disegno con software dedicati.

Conoscenze minime:

- Elementi di storia del design nell'arte orafa.
- La storia del gioiello. Le diverse tipologie di gioielli.
- Tecniche e metodologie di progettazione di gioielli.
- Materiale gemmologico.
- Metalli nobili.
- Fondamenti del disegno tecnico applicati all'arte orafa.
- Elementi di design nell'ambito dei manufatti preziosi.
- Strumenti e tecniche di grafica manuale.
- Funzioni di base dei software CAD 2D e CAD 3D utilizzati per la progettazione dei manufatti dell'arte orafa.

UC 6 - Preparare il metallo

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Lavorare il metallo procedendo alla fusione per la realizzazione della lega in specifici forni trasformando l'oro in fili o lastre per la successiva lavorazione del manufatto.

Abilità:

- Preparare il metallo per la successiva riproduzione dei manufatti preziosi Realizzare la fusione utilizzando forni adatti, aggiungendo materiali (p.e. borace) fondenti; Versare la lega fusa in staffe di forma adatta per ottenere fogli o fili; Realizzare operazioni di laminazione per lo sgrossamento e la finitura del semilavorato.

Conoscenze minime:

- Procedure di fusione e laminazione.
- Elementi di fisica e chimica per la lavorazione dei metalli.
- Elementi di merceologia: composizione e caratteristiche dei materiali pregiati.
- Tecniche di lavorazione dei metalli pregiati.
- Il processo di fusione.

UC 7 - Realizzare il manufatto d'arte orafa

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Realizzare il manufatto prezioso, partendo dai fogli o dai fili, utilizzando stampi o altre attrezzature, assemblando e saldando e lavorando i semilavorati.

Abilità:

- Modellare, stampare e assemblare l'oggetto dell'arte orafa Modellare e prototipare l'oggetto orafo (con o senza l'ausilio di sistemi informatizzati); Preparare i modelli in cera per la realizzazione dell'oggetto; Colare il composto fuso nello stampo; Far solidificare l'oggetto e toglierlo dallo stampo; Assemblare e saldare i semilavorati; Rifinire la forma dell'oggetto, utilizzando la strumentazione appropriata; Lavorare l'oggetto secondo la tecnica più appropriata: traforo, incisione, battitura a sbalzo, etc.

Conoscenze minime:

- Modellazione
- Preparazione cere
- Microfusione
- Traforo
- Incisione
- Battitura a sbalzo
- Procedure di assemblaggio e saldatura dei pezzi prodotti

UC 8 - Rifinire il manufatto di d'arte orafa

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Procedere alla rifinitura del manufatto prezioso, effettuando operazioni di imbianchimento, polimento e coloritura.

Abilità:

- Rifinire il manufatto d'arte orafa Realizzare operazioni di imbianchimento, togliendo l'ossido dalla superficie dell'oggetto, mediante decapaggio o mediante ultrasuoni; Realizzare operazioni al fine di eliminare i segni lasciati dagli utensili e a lucidare il gioiello, utilizzando il tornio con spazzole, ruote di feltro, etc.; Realizzare operazioni di coloritura facendo bollire gli oggetti in un bagno di salnitro, sale e acido cloridrico e lavando poi con potassa caustica, oppure, per piccoli oggetti, facendo la doratura galvanica.

Conoscenze minime:

- Tecniche di rifinitura di un manufatto d'arte orafa:
- imbianchimento
- polimento
- coloritura
- Normativa in materia di Titoli e marchi di identificazione dei metalli preziosi

UC 9 - Realizzare attività di incastonatura

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Applicare le principali tecniche e tecnologie tradizionali e innovative di incastonatura delle pietre preziose, utilizzando procedure e strumenti adeguati alla gemma da incastonare.

Abilità:

- Scegliere la pietra più adatta alla realizzazione del gioiello in base alle sue caratteristiche merceologiche Riconoscere i vari tipi di pietre e saper effettuare un'attenta analisi chimico-fisica delle pietre; rilevare le eventuali differenze fra pietre dello stesso tipo in base all'analisi effettuata; classificare le gemme secondo la normativa IGI.
- Incastonare la pietra al manufatto d'arte orafa Individuare le caratteristiche chimiche e fisiche delle pietre in modo da poter valutare le tecniche migliori per la loro lavorazione; identificare i materiali specifici, gli strumenti e le tecniche da utilizzare; identificare lo stile più adatto ed effettuare decorazioni con pietre preziose; definire le combinazioni ottimali tra proporzioni, materiali, pietre utilizzate; procedere all'incastonatura.

Conoscenze minime:

- Operazioni di assemblaggio, controllo, fissaggio
- Tecniche di pulitura e lucidatura
- Redazione di documentazione tecnica
- Tipologie di diamanti in relazione alla loro struttura merceologica
- Tecniche di incastonatura (incastonatura battuta di pietre rettangolari, incastonatura battuta di pietre ottagonali, incastonatura battuta di pietre tonde, incastonatura a cesello per pietre cabution, etc.)
- Tecniche di lavorazione delle gemme
- Tipologie di pietre e colori in relazione alla loro struttura merceologica
- Normativa IGI (Istituto Gemmologico Italiano) relativa alla nomenclatura delle specie e varietà di gemme e minerali
- Elementi di cristallografia
- Elementi di ottica: definizioni e leggi
- Composizione chimica delle gemme e dei minerali esistenti in natura e creati sinteticamente

UC 10 - Programmare le attività del laboratorio orafo

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Programmare le attività del laboratorio orafo, definendo le tempistiche di produzione e suddividendo i compiti tra gli eventuali collaboratori.

Abilità:

- Coordinare i propri collaboratori Individuare - se opportuno - le risorse professionali da cui farsi affiancare; assegnare ai propri eventuali collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni - attività da svolgere; tempi e metodi - per lo svolgimento delle stesse. Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del prodotto/servizio. Coordinarsi con le altre risorse professionali eventualmente coinvolte nell'attività.
- 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 del laboratorio orafo. 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.

Conoscenze minime:

- Gestione del tempo e dei fattori produttivi.
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.

UC 11 - Gestire le risorse strumentali del laboratorio orafo

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Curare il rifornimento e la disposizione di attrezzature, materie prime, pezzi di ricambio e macchinari adeguati alla realizzazione delle attività programmate del laboratorio orafo.

Abilità:

- Gestire le risorse strumentali del laboratorio, controllandone la disponibilità e l'adeguatezza Individuare le materie prime e/o i pezzi di ricambio necessari a realizzare l'intervento in programma, assicurarne l'acquisizione dal magazzino e allestire la postazione di lavoro. Gestire le operazioni di rifornimento del magazzino: verificare la disponibilità a magazzino di materie prime e pezzi di ricambio ed applicare le procedure di acquisto; realizzare le operazioni di controllo della documentazione e dei materiali inviati (controllo marchi qualità); stoccare i prodotti ricevuti secondo il metodo di immagazzinamento più appropriato.

Conoscenze minime:

- Elementi di gestione del magazzino.
- Procedure per l'acquisto delle materie prime e delle attrezzature (buoni d'ordine; moduli ordinazione; ecc.).
- Strumenti ed apparecchiature per la realizzazione e fornitura di prodotti di gioielleria.
- Parametri, indicatori, indici per valutazione delle materie prime.
- Caratteristiche dei materiali da utilizzare e loro resa tecnica-estetica.

UC 12 - 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 14 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore e la conformità alle procedure di qualità interne all'azienda.

Abilità:

- Valutare la qualità dei manufatti prodotti Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda. Controllare il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore. Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento

Conoscenze minime:

- Modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto.
- Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo.

UC 15 - UC OPZIONALE - Realizzare attività di vendita - orafo

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Realizzare trattative commerciali volte a massimizzare le vendite, soddisfare i desideri e le aspettative del cliente ed ottenerne la fidelizzazione.

Abilità:

- Gestire il display dei prodotti di gioielleria
  Applicare tecniche di esposizione dei prodotti di gioielleria per un'efficace presentazione alla clientela
- Accogliere il cliente ed ascoltarne le richieste, proporre soluzioni d'acquisto e supportarlo nella scelta:
  Ascoltare ed interpretare le richieste del cliente al fine di individuare il prodotto più indicato a rispondere alle sue esigenze
  Presentare al cliente la propria offerta, fornendo le informazioni del caso e chiarendo eventuali dubbi e perplessità
  Consigliare, su richiesta, la soluzione più indicata alle esigenze ed aspettative espresse
- Effettuare operazioni di cassa:
  Effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio

Conoscenze minime:

- Fasi del processo di vendita e ciclo di vita del cliente
- Tecniche di vendita assistita ed attiva
- Strumenti e modalità operative per la gestione della vigilanza
- Operazioni di cassa
- Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita: layout delle attrezzature, layoutmerceologico, display

Project manager

- ***Denominazione del profilo:***
  Project manager

- ***Definizione:***
  Il Project manager utilizza strumenti e metodologie rivolti all'organizzazione, pianificazione e controllo di un’attività complessa, mediante la gestione delle variabili rilevanti (tempi, costi, risorse equalità) per il buon funzionamento di un processo produttivo.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Area comune - Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna

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

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.24.05.03 - Gestione dei progetti (Project management)

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Identificazione del team di progetto e degli stakeholders
    - Sviluppo del piano di progetto e definizione degli obiettivi e delle attività
    - Stima delle risorse e definizione delle specifiche organizzative di progetto
    - Definizione operativa delle sequenze di attività e della stima dei tempi e dei costi
    - Identificazione e valutazione dei rischi (Threat modeling risk)
    - Individuazione e controllo degli indicatori di performance della qualità
    - Gestione del processo di controllo (obiettivi, risorse, team, tempi, costi, ecc.)
    - Pianificazione degli approvvigionamenti
    - Pianificazione e gestione della comunicazione
    - Sviluppo del team di progetto e gestione degli stakeholders
    - Gestione delle fasi di chiusura del progetto e dei deliverables previsti

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - M.70.10.00 - Attività delle holding impegnate nelle attività gestionali (holding operative)
  - M.70.22.09 - Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale

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

Coloro che operano in contesti organizzativi in cui si attua la “gestione per progetti” esercitano un grado di autonomia variabile in funzione del livello di preparazione ed esperienza. Quanti non abbiano mai operato in contesti produttivi organizzati “per commessa”, inizialmente ricopriranno ruoli di carattere prevalentemente esecutivo tali da consentire loro di familiarizzare con l'organizzazione in vigore. In seguito all'acquisizione di maggior esperienza lavorativa e di successive specializzazioni, dette risorse ricopriranno ruoli di carattere più propriamente gestionale, che richiedano un maggior grado di iniziativa, responsabilità ed autonomia.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Solitamente è richiesto almeno il possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado.Tuttavia, il mercato del lavoro può richiedere il possesso di una qualifica specifica o di esperienza professionale nel settore.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di Project manager
	UC 3 - Pianificare il progetto
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Realizzare il controllo economico-temporale del progetto ed effettuare le operazioni di chiusura
Gestire i fattori produttivi	UC 5 - Gestire il team di progetto
	UC 6 - Lavorare in sicurezza

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 Project manager

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Assumere ed esercitare un comportamento coerente con le caratteristiche normative ed organizzative del contesto tipico di esercizio dell'attività professionale.

Abilità:

- Definire le condizioni della propria prestazione professionale Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile; Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
- Posizionare la propria prestazione professionale nel sistema produttivo Segmentare il mercato potenziale verso cui rivolgere la propria competenza professionale, comprendendo le logiche di accesso, le condizioni tipiche di rapporto di lavoro, prestazione attesa e remunerazione; Interpretare le caratteristiche delle organizzazioni in cui è esercitata la prestazione professionale, comprendendo le logiche di divisione e coordinamento del lavoro ed identificando i referenti delle proprie attività.
- Programmare le proprie attività in rapporto ai risultati da raggiungere ed alle risorse disponibili Valutare la complessità delle attività richieste e stimare l'impegno temporale necessario; Valutare i vincoli/risorse del contesto di processo/progetto/commessa entro cui le proprie attività saranno svolte; Valutare il carico di lavoro complessivo acquisito e le relative scadenze; Schedulare le proprie attività sulla base delle condizioni rilevate.
- Definire la strategia di mantenimento e sviluppo della propria professionalità Valutare le possibili evoluzioni professionali in ambito della gestione dei sistemi qualità, in rapporto alle caratteristiche dei mercati di sbocco; Autovalutare i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell'evoluzione dei sistemi normativi volontari e non

Conoscenze minime:

- Principi di programmazione, gestione e controllo delle attività proprie della professione in oggetto.
- Modelli organizzativi e figure professionali nella produzione e manutenzione di sistemi qualità: ruoli, attività e responsabilità.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratti di prestazione professionale.
- Ambiti organizzativi in cui può collocarsi un Project manager

UC 3 - Pianificare il progetto

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Partendo dalle condizioni date di vincoli/risorse, strutturare un piano di lavoro che consenta il raggiungimento degli obiettivi e dei risultati del progetto, bilanciando le esigenze di ottimizzazione dell'impiego dei fattori produttivi con le esigenze di

Abilità:

- Elaborare un piano di lavoro formalizzato che espliciti le differenti fasi di attuazione del progetto Conoscere e saper individuare le caratteristiche fondamentali del contesto organizzativo del progetto; Definire, tenendo in conto i vincoli contrattuali, obiettivi e risultati sulla base dei quali sviluppare formalmente il progetto; Identificare la struttura analitica di progetto (Work Breakdown Structure - WBS e Work Packages - WP), individuando le relazioni sequenziali tra le diverse attività, la durata di ognuna di esse e la tempistica complessiva del progetto, attraverso diagrammi di programmazione reticolare; Individuare i principali traguardi intermedi, i pacchetti di attività necessari per il loro raggiungimento nonché gli indicatori intermedi di progetto che consentano di valutare il grado di raggiungimento delle diverse fasi attuative.
- Determinare le risorse necessarie per attuare il progetto Determinare le competenze professionali necessarie per realizzare le attività programmate, attraverso la costruzione della matrice “compiti-responsabilità” ed identificare le responsabilità all'interno del progetto; Identificare le risorse economiche, finanziarie e tecnologiche necessarie per la realizzazione ottimale del progetto, attraverso la costruzione del budget di progetto; Identificare e valutare rischi (Threat modeling risk); Individuare indicatori di performance; Pianificare gli approvvigionamenti e selezionare fornitori.

Conoscenze minime:

- Principali software per la gestione di progetto e la pianificazione delle attività.
- Modelli di analisi e valutazione dei rischi
- Stima del fabbisogno finanziario, il calcolo del cash-flow di commessa.
- Tecniche per implementare un sistema di controllo.
- Il budget del progetto.
- Definizione della struttura del progetto, individuazione delle risorse, attribuzione delle responsabilità, individuazione delle fasi e stima delle durate, scheduling delle attività operative (ad es. diagrammi di Pert, Gantt, …).
- I sistemi di produzione: le principali differenze concettuali tra lavorare per commessa e realizzare un prodotto finito.
- Compiti e ruolo del Project Manager.

UC 4 - Realizzare il controllo economico-temporale del progetto ed effettuare le operazioni di chiusura

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Verificare lo stato di avanzamento del progetto e la situazione economico-finanziaria della commessa in rapporto alla programmazione operata. Effettuare le operazioni di chiusura di un progetto.

Abilità:

- Analizzare la situazione economica e finanziaria della commessa Esaminare il livello dei componenti di reddito, in particolare i costi sostenuti e quelli di completamento, per verificare l'andamento del margine; Analizzare la dinamica della liquidità attraverso i saldi dei conti accesi ad incassi e pagamenti, e i movimenti dei conti accesi ai debiti e crediti di regolamento, allo scopo di individuare il comportamento dei flussi monetari relativi alla commessa; Individuare i fattori produttivi legati durevolmente all'impresa (immobilizzazioni, risorse umane, servizi) e quantificarne i costi fissi; Pervenire ad una valutazione sintetica della situazione e, qualora si fossero riscontrati elementi negativi o varianze, ipotizzare interventi correttivi.
- Determinare lo stato di avanzamento fisico delle attività e, conseguentemente, dell'intero progetto Individuare la tecnica di rilevazione degli avanzamenti più indicata al progetto in atto; Acquisire i dati relativi alle variabili di riferimento e quantificare i risultati raggiunti; Comparare i risultati raggiunti con gli indicatori intermedi di progetto fissati in fase di pianificazione per verificare il grado di raggiungimento delle diverse fasi del attuative.
- Effettuare le operazioni di chiusura di un progetto Chiudere il progetto e disallocare le risorse; Gestire l'accettazione dei risultati prodotti; Disseminare i risultati ottenuti ai committenti.

Conoscenze minime:

- Principali software per la gestione dei flussi informativi.
- Reportistica di chiusura del progetto.
- Individuazione delle azioni correttive, ri-programmazione delle attività e ridefinizione delle fasi.
- Stime di avanzamento.
- Cost Report: analisi delle varianze/degli scostamenti.
- Tecniche di misurazione dello stato di avanzamento fisico del progetto: On/Off, 50/50, eventi ponderati, proporzionale, per unità di completamento, earned value ed i principali indici di misurazione, calcolo dell'impegnato.
- Gli obiettivi del controllo di un progetto.

UC 5 - Gestire il team di progetto

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Costituire e guidare il team di progetto al raggiungimento degli obiettivi.

Abilità:

- Gestire le risorse professionali coinvolte nel progetto Individuare le risorse professionali alle quali affidare gli incarichi, alla luce delle competenze necessarie per realizzare le attività in programma; Assegnare alle risorse scelte incarichi adeguati alle abilità possedute e fornire indicazioni adeguate in merito agli obiettivi del progetto, ai risultati attesi, alle attività da svolgere per realizzarli, alla tempistica e alle risorse a disposizione; Motivare i membri del team mettendo in luce la corrispondenza tra gli obiettivi del progetto e gli obiettivi individuali; Valutare le prestazioni individuali e di gruppo, anche al fine della gestione strategica delle risorse professionali.
- Comunicare e lavorare in gruppo in un team di progetto Incoraggiare la partecipazione e il coinvolgimento di tutti i membri del team e fare in modo che anche gli attori meno attivi esprimano il proprio punto di vista; Facilitare la relazione tra/con i membri del team, favorendo lo scambio di opinioni e il confronto; Fare emergere le eventuali posizioni divergenti presenti prima che siano prese decisioni; Mediare le eventuali posizioni contrastanti promuovendo il dialogo e proponendo soluzioni; Intervenire per annullare l'impatto negativo di alcuni ruoli sulla produttività del gruppo.

Conoscenze minime:

- Tecniche di problem solving.
- Gestione del processo decisionale del team.
- Tecniche di motivazione dei collaboratori.
- Psicologia, metodologia ed etica della negoziazione
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali.
- Tecniche di comunicazione: ascolto e restituzione.
- Gestione dei focus group e metodologie di lavoro di gruppo.
- Elementi di organizzazione del lavoro e gestione delle risorse umane.

UC 6 - 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.

Stilista di moda

- ***Denominazione del profilo:***
  Stilista di moda

- ***Definizione:***
  Lo stilista di moda è l’autore ed il progettista di tutti gli elementi che compongono la collezione moda, coerentemente alle linee strategiche dell'azienda in cui opera o del committente da cui riceve il mandato. Lo stilista crea i bozzetti, disegna, elabora e realizza i modelli, in collaborazione con il modellista, sia utilizzando le tecniche tradizionali che con l’ausilio di software dedicati. È in grado di tradurre umori e costumi sociali in tendenze di moda, intuizioni stilistiche in collezioni, progettando prodotti che rispondono o anticipano le richieste del mercato. Imposta la programmazione della collezione, predisponendone le varianti. Lo stilista ha un’influenza fondamentale nella determinazione dell’immagine dell’azienda.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  5

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Tessile, abbigliamento, calzaturiero e sistema moda - Produzione di prodotti di abbigliamento e per la casa

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Tessile, abbigliamento, calzaturiero e sistema moda

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.05.02.01 - Ideazione stilistica di prodotti di abbigliamento e per la casa

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Ricerca e valutazione di nuove tendenze che possono ispirare le collezioni di abbigliamento/casa
    - Elaborazione di input creativi che garantiscono l'innovatività delle nuove collezioni di abbigliamento/casa
    - Traduzione dell'intuizione creativa in prodotti di abbigliamento/casa che rispondono ai requisiti richiesti dal mercato
    - Realizzazione grafica di bozzetti a schizzo (figurino) con matita o con l'utilizzo di sistemi informatizzati di prodotti di abbigliamento/casa
    - Definizione delle caratteristiche funzionali e tecniche dei prodotti di abbigliamento/casa
    - Selezione, scelta dei materiali (es. filati, dei tessuti, pellame, accessori, ecc.) per i prodotti di abbigliamento/casa
    - Produzione della documentazione sulle qualità tecniche e morfologiche dei prodotti di abbigliamento/casa
    - Razionalizzazione dei parametri di progettazione delle collezioni di prodotti di abbigliamento/casa
    - Definizione dei requisiti della messa in produzione e delle relative condizioni di fabbricazione (scheda tecnica) di prodotti di abbigliamento/casa

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 2.5.5.1.3 - Disegnatori di moda

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - C.13.92.10 - Confezionamento di biancheria da letto, da tavola e per l'arredamento
  - C.14.11.00 - Confezione di abbigliamento in pelle e similpelle
  - C.14.12.00 - Confezione di camici, divise ed altri indumenti da lavoro
  - C.14.13.10 - Confezione in serie di abbigliamento esterno
  - C.14.14.00 - Confezione di camicie, T-shirt, corsetteria e altra biancheria intima
  - C.14.19.10 - Confezioni varie e accessori per l'abbigliamento
  - C.14.19.29 - Confezioni di abbigliamento sportivo o di altri indumenti particolari
  - C.14.20.00 - Confezione di articoli in pelliccia
  - C.14.31.00 - Fabbricazione di articoli di calzetteria in maglia
  - C.14.39.00 - Fabbricazione di pullover, cardigan ed altri articoli simili a maglia
  - C.32.99.11 - Fabbricazione di articoli di vestiario ignifughi e protettivi di sicurezza

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  Lo stilista di moda opera nelle aziende del settore moda che commercializzano il proprio marchio sul mercato finale. Lo stilista può lavorare come dipendente o libero professionista, in collaborazione più o meno esclusiva con aziende o studi di consulenza o, nel caso di stilisti imprenditori lavora per sé avendo un proprio marchio. Lo stilista collabora con i modellisti e altre figure interessate (p.e. tecnici della confezione e produzione) a cui dà indicazioni sull'immagine desiderata del prodotto e con cui valuta il risultato finale. Collabora inoltre con le figure preposte alla realizzazione del campionario.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Lo stilista di moda spesso possiede una formazione di tipo umanistico o tecnico-artistico. Il mercato del lavoro, oltre al diploma, generalmente richiede il possesso di una specializzazione ed esperienza professionale nel settore.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di Stilista di moda
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Effettuare la ricerca di nuove tendenze che possono ispirare le collezioni e tradurre l'idea creativa in soluzioni stilistiche
	UC 4 - Rappresentare graficamente i capi-collezione moda
	UC 5 - Impostare la collezione moda
	UC 6 - Razionalizzare i parametri di progettazione e collaborare all'avvio della produzione dei capi-collezione moda
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – tessile e abbigliamento
	UC 8 - Lavorare in sicurezza
	UC 9 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

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 Stilista di moda

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri della prestazione professionale dello stilista di moda.

Abilità:

- Analizzare il settore della moda e delle lavorazioni tessili, le sue relazioni con altri settori ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano Conoscere e comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore di riferimento e le sue relazioni con altri settori in una logica di filiera. Conoscere e comprendere i principali processi produttivi che caratterizzano il settore in esame, nonché gli ambiti di intervento e le attività di riferimento delle diverse professionalità ivi operanti. Saper situare la propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo in oggetto. Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore di riferimento.
- Definire le condizioni della prestazione professionale di stilista di moda Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione. Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.

Conoscenze minime:

- Storia del costume, della moda e tendenze dei canoni stilistici.
- Prodotti del settore moda (abbigliamento e accessori).
- Sistema moda, comparti, mercati e le figure professionali del settore.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.

UC 3 - Effettuare la ricerca di nuove tendenze che possono ispirare le collezioni e tradurre l'idea creativa in soluzioni stilistiche

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Ricercare e valutare le nuove tendenze che possono ispirare le collezioni e tradurre l'intuizione creativa in prodotti moda che rispondano e/o anticipino le richieste del mercato e rispettino l'immagine aziendale.

Abilità:

- Tradurre l'intuizione creativa in prodotti moda che rispondano e/o anticipino le esigenze del mercato Tradurre un'intuizione stilistica in una soluzione estetica Individuare concetti, temi e caratteristiche estetiche della collezione, utili all'ideazione complessiva della stessa, tenendo conto degli orientamenti del mercato e delle analisi effettuate.
- Comprendere ed interpretare abitudini, stili di vita e bisogni di persone e gruppi sociali Analizzare i comportamenti di consumo nell'ambito della moda. Analizzare e interpretare modelli e tendenze moda per l'individuazione di nuovi tratti stilistici. Identificare le caratteristiche tecnologiche ed economiche degli omologhi prodotti presenti sul mercato. Riconoscere i possibili ambiti di consumo dei prodotti da sviluppare sulla base delle esigenze e bisogni rilevati.

Conoscenze minime:

- Gli stilisti del ‘900.
- Il ciclo della progettazione e sviluppo del prodotto nel settore tessile/abbigliamento.
- Tecniche di progettazione: dall'idea alla soluzione estetica.
- Principali strumenti e fonti informative per l'analisi del mercato.
- Tecniche di comunicazione e di immagine.
- Elementi di marketing.
- Elementi socio-culturali alla base dei comportamenti di consumo nell'ambito della moda.

UC 4 - Rappresentare graficamente i capi-collezione moda

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Disegnare bozzetti e sagomare modelli attraverso tecniche grafiche di tipo tradizionale ed avanzate al fine di tradurre l'idea stilistica in possibili linee di sviluppo per la messa a punto dei capi-campione della collezione moda.

Abilità:

- Definire le prime caratteristiche funzionali e tecniche dei capi-collezione Definire particolari costruttivi del capo-collezione/moda in relazione a struttura, forma e funzioni identificate Effettuare una prima selezione e abbinamento di fibre, filati, tessuti, colori, accessori, …
- Tradurre l'idea stilistica in una rappresentazione grafica, manualmente e/o con ausilio di software dedicati Sagomare bozzetti e sagomare modelli attraverso tecniche grafiche di tipo tradizionale ed avanzate Ricondurre a sintesi caratteristiche estetiche, funzionali e tecnico-produttive nel disegno stilizzato del figurino

Conoscenze minime:

- Disegno a mano libera.
- Software di progettazione e di rappresentazione grafica bi-tridimensionale - sistemi CAD.
- Elementi di anatomia umana.
- Tecniche di design e stilizzazione dei bozzetti.
- Disegno della figura umana secondo i canoni del figurino di moda.

UC 5 - Impostare la collezione moda

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Effettuare le operazioni necessarie alla definizione dei capi costituenti la collezione moda.

Abilità:

- Definire le caratteristiche tecniche dei capi costituenti la collezione moda Creare cartelle tessuti, filati; Definire palette colori; Determinare gli abbinamenti di colori, tessuti e filati; Individuare eventuali accessori da coordinare con i capi-collezione/moda secondo la linea e lo stile creati; Identificare tecnologie e processo di produzione coerenti con le specifiche tecniche progettuali definite; Presidiare le relazioni con tutti i soggetti interessati e coinvolti (fornitori, tecnici della confezione, modellisti, tecnici della produzione, ...); Predisporre o presidiare l'elaborazione di schede tecniche relative ai capi-collezione.

Conoscenze minime:

- Elaborazione schede tecniche.
- Abbinamenti cromatici.
- Tessuti, fibre e filati: tipologie e caratteristiche merceologiche.
- Caratteristiche morfologiche e strutturali dei materiali: proprietà e comportamenti in lavorazione.
- Archivi collezioni moda.
- Il processo di impostazione di una collezione moda.

UC 6 - Razionalizzare i parametri di progettazione e collaborare all'avvio della produzione dei capi-collezione moda

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Valutare problemi e criticità di rispondenza tecnica dei capi-collezione/moda creati al fine di stabilire standard di conformità tecnico-qualitativa degli stessi e di identificare i requisiti di messa in produzione dei capi e le relative condizioni di fab

Abilità:

- Valutare problemi e criticità dei capi-campione per eventuali apporti migliorativi Effettuare prove di vestibilità e funzionalità dei capi-campione. Apportare eventuali modifiche nella prototipazione dei capi-campione. Ridefinire, se necessario, le specifiche progettuali. Collaborare, con i soggetti interessati, alla definizione dei requisiti della messa in produzione e delle relative condizioni di fabbricazione.

Conoscenze minime:

- Principali standard qualitativi in ambito produttivo.
- Principali tecniche di taglio e confezione.
- Principali metodi di lavorazione del capo tessile/abbigliamento con macchine tradizionali ed innovative.
- Tipologia delle principali macchine di lavorazione, apparecchiature della confezione tessile/abbigliamento.
- Il ciclo produttivo: tessile/abbigliamento/moda.

UC 7 - Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – tessile e abbigliamento

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Coordinarsi con altre risorse professionali interne ed esterne, coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione dell'attività in oggetto.

Abilità:

- Coordinarsi con le altre risorse professionali sul luogo di lavoro Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro. Interagire con il proprio responsabile e con le altre figure di riferimento presenti sul luogo di lavoro in modo da agevolare lo scambio di informazioni. Coordinare il proprio lavoro con quello delle altre risorse professionali presenti e favorire, in caso di controversie di vario genere, il superamento delle stesse e la prosecuzione delle attività.

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:
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 di un processo produttivo manifatturiero

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore e la conformità alle procedure di qualità interne all'azienda.

Abilità:

- Valutare la qualità dei manufatti prodotti Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda. Controllare il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore. Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento

Conoscenze minime:

- Modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto.
- Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo.

Tecnico del controllo di gestione

- ***Denominazione del profilo:***
  Tecnico del controllo di gestione

- ***Definizione:***
  Il tecnico del controllo di gestionedefinisce l'architettura del sistema della contabilità analitica d'impresa ed effettua il controllo di gestione a supporto delle scelte strategiche. Egli supervisiona le attività di rilevazione e registrazione dei dati relativi ai costi, predispone report periodici, si occupa inoltre di elaborare il budget aziendale (e delle varie divisioni o funzioni) e di analizzare gli scostamenti da un punto di vista economico e finanziario.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  6

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Area comune - Amministrazione, finanza e controllo di gestione

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

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.24.02.04 - Controllo di gestione e contabilità analitica

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Predisposizione del piano di acquisizione dei dati per la misurazione del valore degli indicatori
    - Identificazione e definizione delle procedure operative di contabilità analitica
    - Valutazione e individuazione dei margini di sviluppo dei software gestionali per la tenuta della contabilità analitica o industriale
    - Acquisizione ed elaborazione dei dati e comunicazione intermedia degli andamenti rilevati
    - Formulazione di proposte correttive e di miglioramento
    - Misurazione del valore degli indicatori a fine esercizio
    - Comunicazione con rapporto finale dei valori rilevati con le analisi degli indicatori funzionale anche, alla predisposizione del successivo bilancio previsionale

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - M.69.20.11 - Servizi forniti da dottori commercialisti
  - M.69.20.13 - Servizi forniti da revisori contabili, periti, consulenti ed altri soggetti che svolgono attività in materia di amministrazione, contabilità e tributi
  - M.69.20.20 - Attività delle società di revisione e certificazione di bilanci
  - M.70.22.09 - Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-

gestionale e pianificazione aziendale

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  Il “Tecnico del controllo di gestione”generalmente opera all’interno della direzione amministrativa e finanziaria, supportando la proprietà e il management nella definizione delle strategie aziendali. Il livello di responsabilità cambia a seconda delle dimensioni dell’azienda. Nelle imprese di grandi dimensioni il tecnico opera riportando direttamente al direttore amministrativo e finanziario, in alcuni casi direttamente al direttore generale o amministratore delegato. Questa figura è generalmente impiegata con contratto di lavoro dipendente.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Solitamente è richiesto il possesso di laurea magistrale o triennale in materie economiche, gestionali, giuridiche. Tuttavia, il mercato del lavoro può richiedere il possesso di una qualifica specifica o esperienza professionale nel settore.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di tecnico del controllo di gestione
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente – Tecnico del controllo di gestione
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Definire l'architettura del sistema di controllo di gestione e della contabilità analitica
	UC 5 - Redigere il budget
	UC 6 - Effettuare il controllo di gestione e il reporting
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Lavorare in sicurezza
	UC 8 - 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 - Esercitare la professione di tecnico del controllo di gestione

Inquadramento EQF: 6

Risultato generale atteso:
Assumere ed esercitare un comportamento coerente con le caratteristiche normative ed organizzative del contesto tipico di esercizio dell'attività professionale.

Abilità:

- Definire la strategia di mantenimento e sviluppo della propria professionalità Valutare le possibili evoluzioni professionali nell'ambito del settore amministrativo e gestionale, in rapporto alle caratteristiche dei mercati di sbocco; auto-valutare i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell'evoluzione dei sistemi normativi volontari e non.
- Definire le condizioni della propria prestazione professionale Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile; stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
- Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di Tecnico del controllo di gestione Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore amministrativo e finanziario, della programmazione e del controllo di gestione; Conoscere i diversi ruoli delle figure che intervengono nell'attività di pianificazione e controllo e saper interagire con esse.

Conoscenze minime:

- Principi di programmazione, gestione e controllo di processi di progettazione e di lavoro per commessa: struttura del progetto, individuazione delle fasi e stima delle durate, scheduling delle attività operative
- Organizzazione aziendale
- Il tecnico della contabilità analitica e del controllo di gestione: ruoli, attività e responsabilità e specifico contesto locale in cui potrebbe operare
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.

UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente – Tecnico del controllo di gestione

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda.

Abilità:

- Gestire le relazioni attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro. Definire e porre in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale.
- Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di interlocutori Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche.
- Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative; Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori; Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali ed i segnali di possibile attivazione di conflitti.

Conoscenze minime:

- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.

UC 4 - Definire l'architettura del sistema di controllo di gestione e della contabilità analitica

Inquadramento EQF: 6

Risultato generale atteso:
Progettare l'architettura del sistema di programmazione e controllo di gestione al fine di orientare le scelte strategiche della direzione.

Abilità:

- Definire l'architettura del sistema di controllo di gestione e della contabilità analitica Analizzare i processi aziendali in tutte le sue componenti (attività; report prodotti, sistemi coinvolti; dati trattati; tempistiche di produzione; esigenze di monitoraggio non coperte; frequenza di aggiornamento dati; etc.). Definire le procedure di contabilità analitica, al fine di ottenere informazioni di dettaglio dei fenomeni aziendali, per quanto riguarda costi, ricavi e risultati di singole operazioni. Mettere in relazione struttura informativa, struttura organizzativa e processo di controllo di direzione. Individuare gli elementi del controllo da monitorare. Definire i layout dei report di controllo e le procedure organizzative di supporto a un'efficiente ed efficace implementazione del sistema .

Conoscenze minime:

- Contabilità analitica: caratteristiche e strumenti del full costing principali architetture dei sistemi di contabilità per centri di costo: il metodo funzionale e il metodo gerarchico-funzionale criteri di determinazione dei centri di costo elementi di c
- Tipologie e caratteristiche delle diverse strutture informative, organizzative e del processo di controllo direzionale
- Tecniche di programmazione
- Strumenti di analisi organizzativa e dei processi aziendali

UC 5 - Redigere il budget

Inquadramento EQF: 6

Risultato generale atteso:
Redigere il budget fissando gli obiettivi aziendali in termini economici-finanziari, di strategie e di tempi di attuazione.

Abilità:

- Predisporre il budget aziendale in funzione degli obiettivi da raggiungere e definire gli indicatori per la loro misurazione elaborare il budget sulla base dei dati consuntivi degli anni precedenti, degli obiettivi da raggiungere, analizzando le prospettive di mercato e le risorse aziendali; definire, attraverso la formulazione del budget, gli indicatori e il target, ossia il valore che gli indicatori devono assumere affinché gli obiettivi siano conseguiti; definire i dati di previsione delle risorse (umane, finanziarie ecc.) necessarie al conseguimento degli obiettivi in termini monetari e, precisamente, in termini di costo; assegnare, unitamente alle risorse, gli organi aziendali responsabili del loro conseguimento, che prendono il nome di centri di responsabilità.

Conoscenze minime:

- Budget e obiettivi economico – patrimoniali – finanziari
- I centri di responsabilità
- Il Bilancio di esercizio: Conto Economico, Stato Patrimoniale e Rendiconto Finanziario
- Budget per processi e per funzioni: Budget: definizione, scopi e processo; Budget vendite, produzione, acquisti, mano d'opera, magazzino, etc.

UC 6 - Effettuare il controllo di gestione e il reporting

Inquadramento EQF: 6

Risultato generale atteso:
Rilevare periodicamente i dati necessari a verificare gli indicatori che misurano il raggiungimento degli obiettivi rispetto al budget delineato; realizzare rapporti intermedi di gestione e a consuntivo evidenziando gli scostamenti tra i risultati attesi e i risultati effettivi, formulare azioni correttive e proposte di miglioramento.

Abilità:

- Effettuare attività di reporting Trasmettere ai centri di responsabilità e al vertice aziendale sintesi informative (report) secondo il lay out stabilito, al fine di far pervenire le informazioni ai destinatari in modo corretto e nei tempi stabiliti.
- Effettuare il controllo degli indicatori e verificare gli scostamenti dei risultati ottenuti rispetto agli obiettivi prefissati misurare periodicamente gli indicatori, attraverso la rilevazione dei costi (diretti ed indiretti) e dei risultati; trasmettere le informazioni raccolte ai centri di responsabilità e al vertice aziendale; proporre eventuali azioni correttive; elaborare l'analisi finale degli scostamenti, attraverso la quale è possibile verificare i risultati raggiunti per l'intero anno di gestione economica. Analizzare i risultati ottenuti al fine di supportare il successivo ciclo di budgeting e fornire elementi per le decisioni correttive e strategiche.

Conoscenze minime:

- Analisi dei costi
- Analisi economico-finanziaria della gestione
- Tecniche di analisi degli scostamenti (variance analysis)
- Sistemi di reporting
- Tecniche di rappresentazione grafica dei dati
- Sistemi informativi in ambito aziendale
- Sistemi ERP

UC 7 - 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 8 - 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.

Tecnico del marketing operativo

- ***Denominazione del profilo:***
  Tecnico del marketing operativo

- ***Definizione:***
  Il “Tecnico del marketing operativo” si occupa dell’attuazione e della realizzazione dei piani strategici di marketing, volti a raggiungere gli obiettivi commerciali dell’impresa per la quale lavora. A partire dall’analisi dello scenario complessivo del mercato di riferimento, egli gestisce le leve del marketing mix, studia l’evoluzione delle variabili di mercato, predispone le azioni promozionali e di comunicazione dei prodotti, anche attraverso l'utilizzo dei sistemi di comunicazione multimediale.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Area comune - Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni

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

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.24.04.01 - Sviluppo del piano strategico di marketing

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Analisi delle caratteristiche di mercato sulla base dei dati raccolti dal sistema informativo di marketing
    - Identificazione dell'area strategica di affari in cui operare concentrando le risorse aziendali (macro-segmentazione)
    - Identificazione dei gruppi distinti di consumatori/potenziali acquirenti (micro-segmentazione)
    - Definizione dei profili dei diversi segmenti di consumatori individuati
    - Definizione degli indici di attrattività dei singoli segmenti
    - Selezione dei segmenti obiettivo cui rivolgere l'offerta (targeting)
    - Definizione dei benefici distintivi dell'offerta di prodotti/servizi nei confronti dei segmenti obiettivo selezionati (posizionamento)
    - Valutazione della capacità di differenziazione dell'offerta di prodotti/servizi

  - ADA.24.04.02 - Sviluppo del piano operativo di marketing (marketing mix)

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Analisi delle caratteristiche del prodotto/servizio da lanciare sul mercato
    - Analisi delle strategie di marketing (trade e consumer) adottate dalla concorrenza (es. soluzioni di maketing, canali distributivi e promozionali, prezzi, ecc)
    - Progettazione del lancio del prodotto/servizio sulla base delle caratteristiche dei segmenti obiettivo selezionati

    - Individuazione del prezzo di vendita del prodotto/servizio da immettere sul mercato
    - Sviluppo e definizione del packaging
    - Scelta dei più efficaci canali distributivi per i prodotti/servizi da immettere sul mercato
    - Scelta dei più efficaci canali promozionali per i prodotti/servizi da immettere sul mercato
    - Sviluppo di soluzioni di trade marketing rivolte alla rete distributiva commerciale (es. visual merchandising, promozioni, ecc.)

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - M.70.22.09 - Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale
  - M.73.20.00 - Ricerche di mercato e sondaggi di opinione

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  Il “Tecnico del marketing operativo”generalmente opera nell'ambito della Direzione Marketing di imprese di medie e grandi dimensioni impegnate nella produzione di prodotti di largo consumo, oppure in agenzie specializzate in marketing. Si relaziona ed interagisce con i settori vendite, pubblicità e pubbliche relazioni e con le aree a monte - produzione e progettazione, lavorando sulle quattro “leve” del marketing: prodotto, prezzo, promozione e distribuzione. Quando opera come dipendente di una grande organizzazione, generalmente non presidia l'intero processo di marketing poiché opera inserito in un team dell'area marketing, sotto il coordinamento e la supervisione del Responsabile Marketing.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Solitamente è richiesto almeno il possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado. Tuttavia, il mercato del lavoro può richiedere il possesso di una qualifica specifica o esperienza professionale nel settore.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Gestire l'attività professionale di tecnico del marketing operativo
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Analizzare il mercato di riferimento
	UC 5 - Elaborare un piano di marketing operativo
	UC 6 - Sviluppare un piano di comunicazione e promozione
	UC 7 - Monitorare il piano di marketing e di comunicazione aziendale
Gestire i fattori produttivi	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 tecnico del marketing operativo

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Assumere ed esercitare un comportamento coerente con le caratteristiche normative ed organizzative del contesto tipico di esercizio dell'attività professionale.

Abilità:

- Programmare le proprie attività in rapporto ai risultati da raggiungere ed alle risorse disponibili Valutare la complessità delle attività richieste e stimare l'impegno temporale necessario; Valutare i vincoli/risorse del contesto di processo/progetto/commessa entro cui le proprie attività saranno svolte; Valutare il carico di lavoro complessivo acquisito e le relative scadenze; Schedulare le proprie attività sulla base delle condizioni rilevate
- Definire le condizioni della propria prestazione professionale Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile; Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
- Posizionare la propria prestazione professionale nel sistema produttivo Segmentare il mercato potenziale verso cui rivolgere la propria competenza professionale, comprendendo le logiche di accesso, le condizioni tipiche di rapporto di lavoro, prestazione attesa e remunerazione; Interpretare le caratteristiche delle organizzazioni in cui è esercitata la prestazione professionale, comprendendo le logiche di divisione e coordinamento del lavoro ed identificando i referenti delle proprie attività.
- Definire la strategia di mantenimento e sviluppo della propria professionalità Valutare le possibili evoluzioni professionali nell'ambito del settore marketing, in rapporto alle caratteristiche dei mercati di sbocco; Autovalutare i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell'evoluzione dei sistemi normativi volontari e non.

Conoscenze minime:

- Principi di programmazione, gestione e controllo di processi di progettazione e di lavoro anche per commessa.
- Modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa
- Il marketing nell'organigramma aziendale, posizioni manageriali nell'ambito delle funzioni di marketing, job description di alcune posizioni nell'ambito della funzione marketing
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratti di prestazione professionale.
- Ambiti organizzativi in cui può collocarsi un tecnico del marketing operativo.

UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda

Abilità:

- Gestire le relazioni attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro. Definire e porre in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale.
- Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative; Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori; Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali ed i segnali di possibile attivazione di conflitti.
- Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche.

Conoscenze minime:

- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.

UC 4 - Analizzare il mercato di riferimento

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Analizzare il mercato di riferimento al fine di raccogliere ed elaborare le informazioni circa il contesto nel quale sono rivolti i prodotti/servizi dell'impresa.

Abilità:

- Analizzare il mercato di riferimento in termini di comparto produttivo o del servizio Identificare le variabili da rilevare e le fonti da consultare; Decodificare i feedback del mercato di riferimento in termini evolutivi: tendenze di prodotto/servizio, logiche di cambiamento, fattori di rischio e sviluppo, ...; Archiviare i dati raccolti.
- Analizzare l'esigenza del mercato di riferimento Interpretare spinte motivazionali e logiche comportamentali dei consumatori finali, delineandone la propensione all'acquisto a fini previsionali della domanda di mercato; Elaborare i dati raccolti individuando connessioni e interrelazioni per formulare ipotesi coerenti sulle possibili evoluzioni del mercato di riferimento.
- Analizzare il sistema competitivo di riferimento e posizionare la propria impresa all'interno di questo Analizzare le caratteristiche delle imprese concorrenti, identificarne il sistema di offerta sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo; Valutare il contesto in cui opera la propria impresa, rilevando e analizzando le variabili utili a comprendere lo stato dell'arte e le possibili tendenze evolutive; Stimare la propria capacità produttiva analizzando la propria impresa sia dal punto di vista della struttura (assetto istituzionale ed organizzativo) che delle risorse a disposizione (strumentali, umane e finanziarie); Posizionare la propria impresa rispetto al sistema competitivo analizzato.

Conoscenze minime:

- Elementi di statistica applicata
- Metodologie e tecniche di elaborazione dei dati raccolti.
- Metodologie e strumenti di benchmarking.
- Principali metodologie e tecniche della ricerca e analisi di mercato: indagini di scenario, ricerche sui comportamenti d'acquisto, ...

UC 5 - Elaborare un piano di marketing operativo

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Elaborare un piano di marketing attraverso la definizione degli strumenti operativi per il raggiungimento degli obiettivi strategici aziendali.

Abilità:

- Individuare le politiche di marketing mix e predisporre il piano operativo Definire le caratteristiche del prodotto o servizio per soddisfare le esigenze del segmento di consumatori individuato; Definire le politiche di prezzo da adottare; Collaborare allo sviluppo e definizione del packaging, se trattasi di prodotto materiale; Individuare i canali di distribuzione commerciale, ovvero i canali attraverso cui l'impresa porta il prodotto o servizio ai diversi target di consumatori; Impostare le attività di comunicazione/promozione dei prodotti o servizi da immettere sul mercato.
- Interpretare i dati dell'analisi di mercato e gli obiettivi strategici aziendali Interpretare gli esiti dell'analisi di mercato e la strategia aziendale; Determinare il target dell'azione di marketing.

Conoscenze minime:

- Elementi di project management (tecniche di pianificazione operativa, elementi di elaborazione di un budget e allocazione delle risorse).
- Le leve del marketing mix (brand management; politiche di prezzo, di distribuzione e di comunicazione).
- Il campo d'azione del marketing operativo.

UC 6 - Sviluppare un piano di comunicazione e promozione

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Definire la strategia di comunicazione: individuare ed implementare i più efficaci canali di comunicazione e promozione per i prodotti o servizi da immettere sul mercato, anche attraverso l'utilizzo di strumenti della tecnologia multimediale.

Abilità:

- Sviluppare e seguire le opportune azioni per definire la linea di comunicazione e di promozione dell'impresa e dei suoi prodotti o servizi Individuare i canali di comunicazione, implementare le possibili azioni e formule promozionali e pubblicitarie adeguate ai target ed ai mercati definiti; Reperire informazioni circa la possibilità di partecipare a fiere o eventi.
- Impostare e collaborare alla definizione di strategie di posizionamento e promozione online dell'impresa e dei suoi prodotti o servizi Identificare eventuali strumenti e canali di Web Marketing più adatti agli obiettivi così come definiti nella strategia di marketing online; Implementare una strategia di posizionamento organico in rete a livello locale, nazionale ed internazionale.
- Supportare la rete di vendita nella gestione operativa delle attività promozionali e di vendita Sviluppare soluzioni di trade marketing rivolte alla rete distributiva commerciale (p.e. visual merchandising, promozioni, ecc).

Conoscenze minime:

- Il commercio elettronico.
- I social media.
- Il Web Marketing, definizione e strumenti teorici e operativi.
- Tecniche di comunicazione on line.
- Il sistema fieristico internazionale.
- Comunicazione e tecniche di vendita (psicologia e motivazione all'acquisto, approccio del cliente, gestione del cliente).
- Visual merchandising.
- Pubblicità
- Tecniche di comunicazione

UC 7 - Monitorare il piano di marketing e di comunicazione aziendale

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Controllare la corretta esecuzione del piano di marketing implementato.

Abilità:

- Controllare e misurare lo stato d'avanzamento del piano di marketing Definire indicatori chiave per azione e obiettivo; Controllare lo stato d'avanzamento della realizzazione del piano; Misurare e valutare i risultati delle vendite; Valutare gli scostamenti tra vendite previste ed effettuate; Attivare e rendere operative azioni correttive e di miglioramento del piano; Capitalizzare l'analisi dei risultati e produrre reportistica su vendite e quote di mercato

Conoscenze minime:

- Produzione reportistica.
- Tecniche di analisi dell'andamento vendite.
- Tecniche di valutazione di investimenti.
- Tecniche di valutazione dei piani di comunicazione.
- Elementi di controllo di gestione.

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.

Tecnico del marketing turistico

- ***Denominazione del profilo:***
  Tecnico del marketing turistico

- ***Definizione:***
  Il Tecnico del marketing turistico analizza il mercato turistico e, sulla base delle variabili rilevate ed elaborate, sviluppa un piano di marketing turistico. In un mercato sempre più influenzato da nuove tecnologie multimediali, definisce, sviluppa e promuove idee, nuovi prodotti/servizi mediante strategie commerciali che integrano tecniche di comunicazione tradizionali con modalità basate sul web 2.0 e sui social network.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Area comune - Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni

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

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.24.04.02 - Sviluppo del piano operativo di marketing (marketing mix)

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Analisi delle caratteristiche del prodotto/servizio da lanciare sul mercato
    - Analisi delle strategie di marketing (trade e consumer) adottate dalla concorrenza (es. soluzioni di maketing, canali distributivi e promozionali, prezzi, ecc)
    - Progettazione del lancio del prodotto/servizio sulla base delle caratteristiche dei segmenti obiettivo selezionati
    - Individuazione del prezzo di vendita del prodotto/servizio da immettere sul mercato
    - Sviluppo e definizione del packaging
    - Scelta dei più efficaci canali distributivi per i prodotti/servizi da immettere sul mercato
    - Scelta dei più efficaci canali promozionali per i prodotti/servizi da immettere sul mercato
    - Sviluppo di soluzioni di trade marketing rivolte alla rete distributiva commerciale (es. visual merchandising, promozioni, ecc.)

  - ADA.24.04.01 - Sviluppo del piano strategico di marketing

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Analisi delle caratteristiche di mercato sulla base dei dati raccolti dal sistema informativo di marketing
    - Identificazione dell'area strategica di affari in cui operare concentrando le risorse aziendali (macro-segmentazione)
    - Identificazione dei gruppi distinti di consumatori/potenziali acquirenti (micro-segmentazione)
    - Definizione dei profili dei diversi segmenti di consumatori individuati

    - Definizione degli indici di attrattività dei singoli segmenti
    - Selezione dei segmenti obiettivo cui rivolgere l'offerta (targeting)
    - Definizione dei benefici distintivi dell'offerta di prodotti/servizi nei confronti dei segmenti obiettivo selezionati (posizionamento)
    - Valutazione della capacità di differenziazione dell'offerta di prodotti/servizi

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - M.70.22.09 - Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale
  - M.73.20.00 - Ricerche di mercato e sondaggi di opinione

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  Il Tecnico del marketing turistico può operare nell'area marketing di alberghi, catene e strutture ricettive extra-alberghiere di medie-grandi dimensioni, nelle On line Travel Agency (Ota), tour operator e agenzie viaggi, in società di servizi per il turismo e aziende commerciali afferenti all'indotto turistico, uffici di promozione turistica di enti pubblici, Apt, aggregazioni territoriali e simili, web agency. Egli può operare come libero professionista per più committenti o come dipendente per una sola azienda. Generalmente si avvale di collaboratori con competenze più tecniche, ad esempio grafici, informatici, rispetto alle proprie, che sono orientate prevalentemente al marketing. Come dipendente di un'impresa, cura integralmente le azioni di marketing svolte anche attraverso la rete, occupandosi in particolare della comunicazione.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Solitamente è richiesto almeno il possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado. Tuttavia, il mercato del lavoro può richiedere il possesso di una qualifica specifica o esperienza professionale nel settore.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Gestire l'attività professionale di tecnico del marketing turistico
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Analizzare il mercato turistico
	UC 5 - Sviluppare un piano di marketing turistico
	UC 6 - Sviluppare un piano di comunicazione in rete - web marketing e social media marketing
	UC 7 - Monitorare il piano di marketing e di comunicazione
Gestire i fattori produttivi	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 tecnico del marketing turistico

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Assumere ed esercitare un comportamento coerente con le caratteristiche normative ed organizzative del contesto tipico di esercizio dell'attività professionale.

Abilità:

- Posizionare la propria prestazione professionale nel sistema produttivo Segmentare il mercato potenziale verso cui rivolgere la propria competenza professionale, comprendendo le logiche di accesso, le condizioni tipiche di rapporto di lavoro, prestazione attesa e remunerazione; Interpretare le caratteristiche delle organizzazioni in cui è esercitata la prestazione professionale, comprendendo le logiche di divisione e coordinamento del lavoro ed identificando i referenti delle proprie attività.
- Definire le condizioni della propria prestazione professionale Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile. Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
- Definire la strategia di mantenimento e sviluppo della propria professionalità Valutare le possibili evoluzioni professionali nell'ambito del settore marketing, in rapporto alle caratteristiche dei mercati di sbocco; Autovalutare i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell'evoluzione dei sistemi normativi volontari e non.
- Programmare le proprie attività in rapporto ai risultati da raggiungere e alle risorse disponibili Valutare la complessità delle attività richieste e stimare l'impegno temporale necessario; Valutare i vincoli/risorse del contesto di processo/progetto/commessa entro cui le proprie attività saranno svolte; Valutare il carico di lavoro complessivo acquisito e le relative scadenze; Schedulare le proprie attività sulla base delle condizioni rilevate.

Conoscenze minime:

- Principi di programmazione, gestione e controllo di processi di progettazione e di lavoro anche per commessa
- Il sistema turistico regionale (quadro legislativo europeo, italiano e regionale, caratteristiche del mercato turistico regionale, politiche turistiche regionali, caratteristiche dei soggetti economici e sociali rilevanti).
- Il tecnico del marketing turistico: ruolo, attività e responsabilità.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratti di prestazione professionale.
- Ambiti organizzativi in cui può collocarsi un tecnico del marketing turistico.

UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda

Abilità:

- Gestire le relazioni attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro. Definire e porre in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale.
- Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative; Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori; Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali ed i segnali di possibile attivazione di conflitti.
- Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche.

Conoscenze minime:

- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.

UC 4 - Analizzare il mercato turistico

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Individuare ed analizzare le dinamiche e i meccanismi macroeconomici del mercato turistico; raccogliere, selezionare ed interpretare i dati rilevanti, di natura qualitativa e quantitativa, finalizzati alla valutazione degli andamenti delle aziende turisti

Abilità:

- Analizzare il mercato turistico di riferimento Analizzare le logiche di relazione fra il mercato della domanda e le caratteristiche dell'offerta (quali servizi, quali tipi di mercati e clienti, quali politiche commerciali, di promozione e relazione, ...); Individuare le potenzialità del proprio contesto in termini di offerta per i potenziali clienti; Decodificare i feedback del mercato di riferimento in termini evolutivi: nuove tipologie di prodotti/servizi turistici offerti, logiche di cambiamento, fattori di rischio e sviluppo, ...; Archiviare i dati raccolti.
- Analizzare il sistema competitivo di riferimento e posizionare la propria impresa ricettiva o sistema turistico all'interno di esso Analizzare le caratteristiche delle imprese/sistemi turistici concorrenti, identificare le caratteristiche dell'offerta sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo; Valutare la propria offerta, rilevando e analizzando le variabili utili a comprendere lo stato dell'arte e le possibili tendenze evolutive; Posizionare la propria impresa/sistema turistico rispetto al sistema competitivo analizzato.
- Analizzare le dinamiche e i principali attori del turismo on-line presenti sul mercato turistico Analizzare le caratteristiche degli attori della domanda e dell'offerta di servizi turistici on line; Analizzare le tecniche e gli strumenti più innovativi ed efficaci per fare marketing, comunicazione e vendita in rete; Analizzare il funzionamento e le caratteristiche delle infrastrutture tecnologiche e dei principali sistemi Booking Engine.
- Analizzare l'esigenza del mercato di riferimento Interpretare le spinte motivazionali e le logiche comportamentali dei consumatori finali, delineandone la propensione all'acquisto a fini previsionali della domanda di mercato; Identificare gli elementi caratteristici e rilevanti della domanda turistica per ricavarne informazioni qualitative e quantitative sull'affluenza; Elaborare i dati raccolti, individuando connessioni ed interrelazioni; Formulare ipotesi coerenti sulle possibili evoluzioni del mercato di riferimento

Conoscenze minime:

- Elementi di statistica applicata.
- Metodologie e tecniche di elaborazione dei dati raccolti.
- Principali metodologie e tecniche della ricerca e analisi di mercato: indagini di scenario, ricerche sui comportamenti d'acquisto, ...
- Mercato delle tecnologie web e sua evoluzione nel settore turistico.
- Contesto urbanistico, artistico, naturalistico, antropico della Regione.
- Elementi di geografia turistica.
- Il mercato dell'offerta e della domanda turistica e le sue tendenze.

UC 5 - Sviluppare un piano di marketing turistico

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Elaborare un piano di marketing turistico attraverso la definizione degli strumenti operativi per il raggiungimento degli obiettivi strategici.

Abilità:

- Individuare le politiche di marketing mix e predisporre il piano operativo Definire le caratteristiche dell'offerta turistica per soddisfare le esigenze del segmento di consumatori individuato; Definire le politiche tariffarie; Stabilire l'immagine del prodotto/servizio turistico da veicolare all'esterno in relazione al target di utenza individuato; Individuare i canali di comunicazione/promozione del prodotto/servizio turistico; Individuare le risorse per la gestione operativa del piano di marketing.
- Interpretare i dati dell'analisi del mercato turistico e definire gli obiettivi strategici ed operativi Interpretare gli esiti dell'analisi di mercato; Determinare il target dell'azione di marketing.

Conoscenze minime:

- Elementi di project management (tecniche di pianificazione operativa, elementi di elaborazione di un budget e allocazione delle risorse).
- Le leve del marketing mix (brand management, politiche tariffarie e revenue management, distribuzione e comunicazione).
- Il campo d'azione del marketing turistico.

UC 6 - Sviluppare un piano di comunicazione in rete - web marketing e social media marketing

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Promuovere l'offerta turistica sul web, attraverso la definizione di un piano di comunicazione che si avvalga di tutti gli strumenti multimediali attualmente più utilizzati come canali informativi, coordinandosi con i referenti attinenti (p.e. grafici, pr

Abilità:

- Elaborare un piano di comunicazione in rete in relazione agli obiettivi strategici e commerciali definiti Individuare e distinguere le più innovative tecniche di comunicazione web 2.0. (sito web ufficiale, Advertising online, Social Media Marketing, Viral marketing, Blog Marketing, Travel Facebook Marketing, Travel Mobile Marketing, Video e Foto Marketing); Riconoscere tutte le potenzialità della nuova logica di condivisione delle community on-line; Contribuire alla definizione e allo sviluppo della struttura di un sito web e, con le figure specializzate di riferimento, alla gestione complessiva - ideazione, reperimento, pubblicazione ed aggiornamento - dei contenuti di tipo testuale, grafico e multimediale del sito; Definire e collaborare alla gestione delle campagne di web advertising, di e-mail marketing e delle attività sui social network; Utilizzare le tecniche di base del SEO (Search Engine Optimization) per ottimizzare il posizionamento del sito web nei motori di ricerca; Elaborare e veicolare contenuti in forma corretta nel rispetto della normativa vigente in ambito web.

Conoscenze minime:

- Normative di riferimento in ambito web.
- Conoscenze informatiche di base per la produzione di un sito web dinamico.
- Revenue management 2.0.
- Funzionamento dei principali strumenti di booking on line.
- Le regole dell'e-commerce.
- I social network.
- SEO (Search Engine Optimization).
- I motori di ricerca.
- Strumenti e linguaggi della web communication e del web marketing.
- Web Marketing applicato al settore turistico.
- Fondamenti del marketing on-line.

UC 7 - Monitorare il piano di marketing e di comunicazione

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Controllare la corretta esecuzione del piano di marketing implementato.

Abilità:

- Controllare e misurare lo stato d'avanzamento del piano di marketing Definire indicatori chiave per azione e obiettivo; Controllare lo stato d'avanzamento della realizzazione del piano; Misurare e valutare i risultati delle vendite; Valutare gli scostamenti tra vendite previste ed effettuate; Attivare e rendere operative azioni correttive e di miglioramento del piano; Capitalizzare l'analisi dei risultati e produrre reportistica su vendite e quote di mercato.
- Monitorare il piano di comunicazione dei servizi turistici sul web Gestire le attività di controllo, analisi e monitoraggio dei dati per dare visibilità nei diversi motori di ricerca e garantire il posizionamento ottimale e costante in un ottica commerciale; Monitorare l'andamento di tutti canali di promozione attivati in rete e valutarne l'impatto in termini di vendite; Capitalizzare l'analisi dei risultati e produrre reportistica.

Conoscenze minime:

- Produzione reportistica.
- Tecniche e tecnologie di posizionamento sul web - Attività SEO (Search Engine Optimization).
- Tecniche di analisi andamento vendite.
- Tecniche di valutazione di investimenti.
- Tecniche di valutazione piani di comunicazione.
- Elementi di controllo di gestione.

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.

Tecnico del suono dello spettacolo dal vivo

- ***Denominazione del profilo:***
  Tecnico del suono dello spettacolo dal vivo

- ***Definizione:***
  Il Tecnico del suono dello spettacolo dal vivo si occupa della messa in opera, dell'allestimento e della manutenzione dell'impianto fonico. Egli garantisce la qualità dell'onda sonora prodotta in fase di esecuzione, che va ad incidere sulla registrazione o sulla riproduzione dal vivo. Gestisce l'audio in tutti i suoi aspetti tecnici ed artistici. Nella produzione dal vivo è responsabile dell'output sonoro dello spettacolo ed utilizza diffusamente il suono digitale, che viene prodotto e registrato in formato elettronico utilizzando il computer e software dedicati. Durante la realizzazione di eventi e spettacoli opera al mixer.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***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.22.02.17 - Cura allestimento sonoro (sala, palco, studio di registrazione e presa diretta cine tv)

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Analisi del sito (location set, teatro di posa, sala, studio, ecc.), individuazione e scelta attrezzatura tecnica di ripresa sonora (microfoni, mixer, ecc.)
    - Progettazione impianto di amplificazione (sound design) da realizzare per l'evento di spettacolo dal vivo
    - Assemblaggio/smontaggio monitor di palco, mixer, cablatura e test
    - Allestimento strumenti musicali, accordatura e verifica di funzionamento (spettacolo dal vivo)
    - Mixaggio ed equilibratura del suono (backline, palco, set)
    - Registrazione sonora della performance degli artisti, degli ambienti e degli effetti sonori necessari
    - Elaborazione di notazioni tecniche sul sonoro registrato per le lavorazioni successive di post-produzione (cinema, fiction tv, produzione musicale, ecc.)
    - Controllo della qualità della registrazione sonora
    - Masterizzazione e archiviazione dei supporti audio

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 3.1.7.2.2 - Tecnici del suono

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - J.59.20.10 - Edizione di registrazioni sonore
  - J.59.20.20 - Edizione di musica stampata
  - J.59.20.30 - Studi di registrazione sonora

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  La situazione lavorativa del tecnico del suono richiede una forte flessibilità e mobilità, perché spesso questo professionista, ad eccezione di chi è assunto da grandi produzioni stabili, svolge il suo lavoro come free-lance. Svolge la sua attività prevalentemente nei teatri e nelle sale da concerto o in esterni, in occasione di eventi all'aperto. Opera spesso in orari serali/notturni. Nelle diverse situazioni si configurano differenti rapporti di lavoro, strutturati prevalentemente in maniera autonoma o parasubordinata.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia, il mercato del lavoro richiede di solito il possesso di una qualifica e/o esperienza professionale nel settore. È comunque preferibile una formazione tecnica.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di tecnico del suono dello spettacolo dal vivo
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Definire il piano fonico dello spettacolo
	UC 5 - Allestire gli impianti per la riproduzione e diffusione del suono
	UC 6 - Gestire il suono durante lo spettacolo
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Lavorare in sicurezza – settore spettacolo
	UC 8 - 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 - Esercitare la professione di tecnico del suono dello spettacolo dal vivo

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri della prestazione professionale del tecnico del suono dello spettacolo dal vivo

Abilità:

- Analizzare il settore spettacolo, in particolare le caratteristiche del processo di produzione audio Conoscere e comprendere i principali processi produttivi che caratterizzano il settore in esame, nonché gli ambiti di intervento e le attività di riferimento delle diverse professionalità ivi operanti. Saper situare la propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo in oggetto. Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore di riferimento.
- Definire le condizioni della prestazione professionale di tecnico del suono dello spettacolo dal vivo Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione. Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.

Conoscenze minime:

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Sistema spettacolo, comparti, mercati e le figure professionali del settore.
- Tipologie e caratteristiche del settore dello spettacolo nel territorio.
- Principali leggi nazionali e regionali in materia di spettacolo dal vivo.
- Programmi regionali in materia di eventi, cultura e spettacoli dal vivo.

UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda

Abilità:

- Gestire le relazioni attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro. Definire e porre in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale.
- Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative; Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori; Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali ed i segnali di possibile attivazione di conflitti.
- Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche.

Conoscenze minime:

- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.

UC 4 - Definire il piano fonico dello spettacolo

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Definire gli aspetti tecnici del piano fonico in funzione dello spettacolo da realizzare, degli spazi disponibili e dell'ambientazione.

Abilità:

- Definire un piano fonico coerente e funzionale alla tipologia di spettacolo dal vivo e alla locazione dello stesso Individuare gli elementi strutturali e ambientali delle location prescelte che influiscono sulla ripresa sonora, stimandone opportunità e limiti; Stimare le dimensioni dell'impianto necessario e definire la configurazione più efficace per l'utilizzo dell'impianto audio in relazione alla realizzazione dello spettacolo; Determinare la posizione ottimale per l'installazione dell'impianto microfonico di scena; Individuare le modalità con cui utilizzare il materiale in dotazione; Identificare possibili soluzioni da adottare in caso di problemi tecnici per ottenere un adeguato prodotto sonoro; Programmare e organizzare il lavoro individuale e/o di squadra in modo efficace.

Conoscenze minime:

- Normativa di riferimento per la realizzazione di eventi live
- Caratteristiche tecniche e funzionali dei materiali e delle apparecchiature.
- Principi di riproduzione sonora.
- Principi di acustica e sistemi audio.
- Principi di fonica e fonica applicata.
- Principali sistemi di riproduzione e diffusione del suono.
- Impianto tecnico del palcoscenico.
- Tecnica di pianificazione di un allestimento audio per spettacoli dal vivo.
- Elementi di cultura dello spettacolo. Eventi dal vivo. Regia, messa in scena, e rapporto con il piano sonoro.

UC 5 - Allestire gli impianti per la riproduzione e diffusione del suono

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Allestire l'impianto e le attrezzature per la diffusione del suono e/o per la registrazione del sonoro calibrandolo rispetto alle esigenze della produzione.

Abilità:

- Predisporre e montare apparecchiature e attrezzature per la ripresa e diffusione sonora Scegliere le apparecchiature e adattarle alle esigenze specifiche; Posizionare l'attrezzatura necessaria al funzionamento dell'impianto (microfoni, casse, mixer, amplificatore, registratore digitale, ...); Effettuare prove tecniche di funzionamento dell'apparecchiatura per assicurarne la resa durante lo spettacolo; Settare la strumentazione secondo gli standard tecnici riconosciuti; Settare gli strumenti rispetto alla sala di regia acustica e garantendo la resa complessiva dell'output sonoro; Eseguire operazioni di manutenzione, montaggio e smontaggio delle apparecchiature a regola d'arte.

Conoscenze minime:

- Tecniche di manutenzione e riparazione di apparecchi elettronici per intervenire direttamente in caso di piccole disfunzioni.
- Tipologie, caratteristiche e funzionamento dell'attrezzatura/apparecchiatura dell'impianto sonoro (microfoni, casse, mixer, amplificatore, registratore digitale, ...).
- Caratteristiche tecniche degli strumenti musicali.
- Parametri per l'analisi di spettro.
- Elementi di fisica e di acustica per valutare la potenza dell'impianto da allestire.
- Elementi di elettronica per assemblare le componenti e montare l'impianto.

UC 6 - Gestire il suono durante lo spettacolo

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Riprodurre e diffondere il suono durante lo spettacolo

Abilità:

- Garantire l'output sonoro verificando e regolando costantemente il volume e la qualità del suono riprodotto/registrato Aggiungere effetti sonori e rumori se richiesto dalla sceneggiatura; Eliminare suoni indesiderati e disturbi nella riproduzione sonora durante lo spettacolo; Intervenire tempestivamente in caso di situazioni fuori norma; Monitorare costantemente il suono, utilizzare correttamente i monitor e il mixer di palco; Sostituire, se necessario, microfoni, cavi o canali; Effettuare microregolazione del mixer in seguito a modifiche sul palco; Registrare, se richiesto dalla produzione dell'evento, la performance degli artisti, degli ambienti e degli effetti sonori e masterizzare e archiviare i supporti audio.

Conoscenze minime:

- Principali strumenti e tecniche di mixaggio.
- Principali supporti di registrazione.
- Principali apparecchiature per la registrazione (microfoni, registratori analogici e digitali – mono e multitraccia, mixer analogici e digitali, filtri, compressori, riduttori di rumore, ...).
- Tecniche di sonorizzazione e trattamento acustico.
- Principali tecniche di registrazione analogica e digitale.
- Fondamenti di elettronica analogica e digitale.
- Principali generi musicali per modulare l'impiego di musiche ed effetti sonori.
- Tecniche e strumenti per la realizzazione di effetti speciali audio.
- Elementi di informatica per utilizzare i software dedicati agli aspetti fonici.

UC 7 - Lavorare in sicurezza – settore spettacolo

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 stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale. Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico. 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 in

UC 8 - 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.

Tecnico della gestione del punto vendita

- ***Denominazione del profilo:***
  Tecnico della gestione del punto vendita

- ***Definizione:***
  Il Tecnico della gestione del punto vendita gestisce un punto vendita della grande distribuzione organizzata (GDO)in accordo alle politiche commerciali definite,si occupa di coordinare, assistere e supervisionare le attività e le risorse all'interno del punto vendita. A seconda della dimensione della struttura commerciale nella quale è inserito si occupa anche delle attività di approvvigionamento, logistica e allestimento merce,inoltre concorre alla definizione e al monitoraggio del budget economico e utilizza le leve di marketing.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***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.12.01.05 - Gestione e organizzazione della grande distribuzione organizzata

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Ricerca e selezione fornitori
    - Stipula di accordi commerciali con i fornitori
    - Elaborazione di piani promozionali e definizione prezzi, sconti e aggiornamento della scala prezzi
    - Definizione e programmazione della tipologia e della quantità di merce
    - Monitoraggio e verifica dell'andamento vendite
    - Emissione ordini di approvvigionamento
    - Costruzione del planning consegne
    - Definizione degli spazi di esposizione
    - Coordinamento del personale addetto al reparto

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - G.47.11.10 - Ipermercati

- G.47.11.20 - Supermercati
- G.47.11.30 - Discount di alimentari
- G.47.11.40 - Minimercati ed altri esercizi non specializzati di alimentari vari
- G.47.19.10 - Grandi magazzini
- G.47.19.20 - Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati di computer, periferiche, attrezzature per le telecomunicazioni, elettronica di consumo audio e video, elettrodomestici
- G.47.19.90 - Empori ed altri negozi non specializzati di vari prodotti non alimentari

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  Il Tecnico della gestione del punto vendita opera generalmente con contratto di lavoro dipendente, nei punti vendita anche di grande dimensione quali supermercatiin cui siano presenti diverse tipologie merceologiche, alimentari e non alimentari; il ruolo prevede ampia autonomia nell'ambito degli obiettivi commerciali aziendali definiti. Si rapporta con figure di linea e di staff e con gli addetti alle vendite e alle funzioni di supporto.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L'esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Solitamente è richiesto almeno il possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado. Tuttavia, il mercato del lavoro può richiedere il possesso di una qualifica specifica o esperienza professionale nel settore.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Gestire l'attività professionale di tecnico di gestione del punto vendita
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Utilizzare le leve del marketing
	UC 5 - Gestire gli approvvigionamenti
	UC 6 - Supervisionare l'allestimento degli spazi espositivi
	UC 7 - Effettuare il monitoraggio delle vendite e del raggiungimento degli obiettivi definiti nel budget
Gestire i fattori produttivi	UC 8 - Gestire il personale - tecnico di gestione del punto vendita
	UC 9 - Lavorare in sicurezza
	UC 10 - Valutare la qualità del servizio offerto - tecnico di gestione del punto vendita

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 tecnico di gestione del punto vendita

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Assumere ed esercitare un comportamento coerente con le caratteristiche normative ed organizzative del contesto tipico di esercizio dell'attività professionale.

Abilità:

- POSIZIONARE LA PROPRIA PRESTAZIONE PROFESSIONALE NEL SISTEMA PRODUTTIVO Segmentare il mercato potenziale verso cui rivolgere la propria competenza professionale, comprendendo le logiche di accesso, le condizioni tipiche di rapporto di lavoro, prestazione attesa e remunerazione. Interpretare le caratteristiche delle organizzazioni in cui è esercitata la prestazione professionale, comprendendo le logiche di divisione e coordinamento del lavoro ed identificando i referenti delle proprie attività.
- DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PROPRIA PRESTAZIONE PROFESSIONALE Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile. Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
- ANALIZZARE IL SETTORE DI RIFERIMENTO, IN PARTICOLARE LE CARATTERISTICHE DELL'ORGANIZZAZIONE DELLA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA Conoscere e comprendere le modalità organizzative della GDO. Saper situare la propria sezione di lavoro all'interno del settore in oggetto. Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo e contesto di riferimento.

Conoscenze minime:

- Modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa.
- Elementi di diritto commerciale.
- Forme distributive e tipologia organizzativa della grande distribuzione organizzata-
- Ambiti organizzativi in cui può collocarsi un tecnico di gestione del punto vendita.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratti di prestazione professionale.

UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'organizzazione.

Abilità:

- COMPRENDERE I COMPORTAMENTI DEI DIVERSI ATTORI E LE DINAMICHE RELAZIONALI DEL CONTESTO DI LAVORO Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative. Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori. Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali e i segnali di possibile attivazione di conflitti.
- GESTIRE LE RELAZIONI ATTRAVERSO L'ADOZIONE DI COMPORTAMENTI COERENTI CON LE ESIGENZE DI INTEGRAZIONE DELLA PROPRIA PRESTAZIONE PROFESSIONALE NEL COMPLESSIVO PROCESSO DI LAVORO Definire e porre in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale. Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti. Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche.

Conoscenze minime:

- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.

UC 4 - Utilizzare le leve del marketing

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Analizzare il mercato o la zona di riferimento raccogliendo ed elaborando le informazioni circa il contesto nel quale si inseriscono i prodotti del proprio punto vendita, al fine di sviluppare un piano di marketing e promozione finalizzato a raggiungere g

Abilità:

- ANALIZZARE IL MERCATO E IL SISTEMA COMPETITIVO DI RIFERIMENTO Identificare le variabili da rilevare e le fonti da consultare. Decodificare i feedback del mercato di riferimento in termini evolutivi. Analizzare il sistema competitivo di riferimento e posizionare la propria impresa all'interno di questo. Analizzare il profilo dei potenziali clienti del mercato/zona di riferimento. Elaborare ed archiviare i dati raccolti.
- INDIVIDUARE LE POLITICHE DI MARKETING MIX E PREDISPORRE IL PIANO OPERATIVO Definire le caratteristiche dell'offerta per soddisfare le esigenze del segmento di consumatori individuato. Definire le politiche di prezzo da adottare. Impostare le attività di comunicazione/promozione dei prodotti offerti dal punto vendita.

Conoscenze minime:

- Comunicazione e tecniche di vendita (psicologia e motivazione all'acquisto, approccio del cliente, gestione del cliente).
- Tecniche di comunicazione e comunicazione on line.
- Pubblicità e Visual merchandising.
- Metodologie e strumenti di benchmarking.
- Metodologie e tecniche di elaborazione dei dati raccolti.
- Il campo d'azione del marketing operativo con particolare riferimento alla GDO.
- Le leve del marketing mix (brand management; politiche di prezzo, di distribuzione e di comunicazione).
- Principali metodologie e tecniche della ricerca e analisi di mercato.

UC 5 - Gestire gli approvvigionamenti

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Gestire gli approvvigionamenti delle merci, assicurando l'assortimento stabilito, definendo la quantità e i tempi di consegna dei prodotti.

Abilità:

- SUPERVISIONARE LE OPERAZIONI DI RICEZIONE E STOCCAGGIO DELLE FORNITURE Coordinare la ricezione delle le merci in entrata applicando le procedure operative in vigore. Coordinare il deposito delle merci in magazzino, rispettando la normativa in materia di igiene e sicurezza alimentare.
- GESTIRE GLI APPROVVIGIONAMENTI DELLE MERCI, ASSICURANDO L'ASSORTIMENTO STABILITO Definire la quantità e i tempi di consegna della merce. Applicare procedure di gestione degli ordini. Controllare e coordinare l'attività dei fornitori.

Conoscenze minime:

- Conservazione di prodotti alimentari - Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP).
- Modalità di compilazione ed utilizzo della documentazione obbligatoria.
- Tecniche di approvvigionamento prodotti.
- Procedure di gestione degli ordini.
- Modalità di gestione delle scorte: Specifiche di stoccaggio, imballaggio, trasporto merci, principali criteri d'ordinamento e di identificazione delle merci.
- Elementi di merceologia.
- Tecniche di gestione degli assortimenti.

UC 6 - Supervisionare l'allestimento degli spazi espositivi

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Supervisionare e coordinare l'allestimento degli spazi espositivi, secondo le specifiche definite anche dalla politica aziendale, al fine di valorizzare i prodotti ed attirare l'attenzione dei clienti.

Abilità:

- FOCALIZZARE L'ATTENZIONE DEL CLIENTE SU PRODOTTI DI PUNTA, OFFERTE COMMERCIALI E PROMOZIONI ED OTTIMIZZARE L'UTILIZZO DEI VOLUMI A DISPOSIZIONE Applicare le indicazioni progettuali in merito alle modalità di allestimento degli spazi interni. Individuare modalità di allestimento degli spazi tali da orientare il percorso della clientela, facilitare il processo d'acquisto e razionalizzare l'attività di rifornimento. Garantire il rifornimento di scaffali ed espositori in modo tale da lasciare a disposizione del cliente una gamma di prodotti ricca sia per quantità sia per qualità. Rendere il punto vendita accogliente e, ove del caso, predisporre servizi accessori che lo rendano adeguato al target di clienti dell'esercizio. Adottare comportamenti orientati all'ordine e alla pulizia.

Conoscenze minime:

- I display interni: tecniche e modalità di esposizione, allocazione dei prodotti nello spazio espositivo, cartellonistica e cartellistica.
- Il layout: l'organizzazione degli spazi espositivi relativi alle dimensioni e al posizionamento.
- Nozioni di merceologia in particolare per quanto riguarda la gamma di prodotti all'interno di un punto vendita della GDO.

UC 7 - Effettuare il monitoraggio delle vendite e del raggiungimento degli obiettivi definiti nel budget

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Monitorare e verificare l'andamento vendite, rilevando periodicamente i dati necessari a misurare il raggiungimento degli obiettivi rispetto al budget delineato.

Abilità:

- EFFETTUARE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO DELLE VENDITE E DI CONTROLLO DI GESTIONE Effettuare il monitoraggio delle vendite utilizzando software dedicati. Effettuare la rilevazione periodica dei dati necessari a misurare il raggiungimento degli obiettivi rispetto al budget delineato (o coadiuvare i responsabili preposti a tale funzione, p.e. controller), evidenziando gli scostamenti tra i risultati attesi e i risultati effettivi. Formulare eventuali azioni correttive e proposte di miglioramento. Effettuare attività di reporting, trasmettendo ai centri di responsabilità e al vertice aziendale sintesi informative (report).

Conoscenze minime:

- Elementi di budgeting
- Elementi di controllo di gestione
- Tecniche di analisi degli scostamenti (variance analysis)
- Sistemi di reporting
- Sistemi informativi in ambito aziendale

UC 8 - Gestire il personale - tecnico di gestione del punto vendita

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Gestire le attività selezione e inserimento del personale al fine di individuare correttamente le risorse in relazione alla posizione richiesta. Sovrintendere al lavoro del personale del punto vendita.

Abilità:

- GESTIRE LE ATTIVITÀ DI SELEZIONE Pianificare il reclutamento e la selezione sulla base delle caratteristiche delle posizioni da ricoprire. Valutare e selezionare i candidati. Gestire l'inserimento dei neo-assunti.
- GESTIRE LE RISORSE PROFESSIONALI ASSEGNATE Impartire direttive al personale del punto vendita per lo svolgimento delle operazioni connesse alla realizzazione delle attività programmate, organizzare turni di lavoro. Supportare le risorse dedicate a gestire le procedure amministrative del personale (comunicazioni ferie, assenze, etc.). Facilitare la relazione tra/con le risorse assegnate, favorendo lo scambio di opinioni e la comunicazione. Valutare le prestazioni individuali e di gruppo, anche al fine della gestione strategica delle risorse professionali.

Conoscenze minime:

- Organizzazione del lavoro con specifico riferimento al lavoro nella GDO.
- Elementi di gestione delle risorse umane (pianificazione; reclutamento, selezione ed inserimento in azienda; formazione; valutazione delle performance; potenziale; carriera e mobilità del personale; politica retributiva; relazioni sindacali e rapporti con

UC 9 - 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 10 - Valutare la qualità del servizio offerto - tecnico di gestione del punto vendita

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del servizio offerto, controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori e la conformità alle procedure di qualità aziendali.

Abilità:

- VALUTARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda. Rilevare il grado di soddisfazione del cliente interno/esterno. Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento.

Conoscenze minime:

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

Tecnico della gestione del sistema qualità aziendale

- ***Denominazione del profilo:***
  Tecnico della gestione del sistema qualità aziendale

- ***Definizione:***
  Il tecnico della gestione del sistema qualità aziendale si occupa di implementare procedure operative/di controllo e standard di processo in modo da raggiungere gli obiettivi stabiliti dall'impresa, utilizzando al meglio le risorse professionali, di tempo ed economiche a disposizione.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Area comune - Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna

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

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.24.05.07 - Applicazione delle procedure di controllo del sistema qualità

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Selezione dei dispositivi di monitoraggio e misurazione della qualità
    - Esecuzione dei controlli qualitativi del prodotto/servizio e del processo secondo le procedure e i cicli definiti
    - Elaborazione di report e resoconti sui documenti gestionali di controllo qualità
    - Realizzazione delle procedure di confronto tra i dati rilevati e le specifiche ricevute
    - Esecuzioni delle procedure previste per la gestione delle non conformità

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 3.1.5.3.0 - Tecnici della produzione manifatturiera

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - M.70.22.09 - Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale
  - M.71.20.10 - Collaudi e analisi tecniche di prodotti
  - M.71.20.21 - Controllo di qualità e certificazione di prodotti, processi e sistemi
  - M.71.20.22 - Attività per la tutela di beni di produzione controllata

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  L'adozione da parte di un'impresa/org i di un sistema di gestione della qualità impatta su le risorse umane che in essa operano. Si configura da un lato l'esigenza di dotare tutte le risorse professionali di alcune competenze base funzionali alla comprensione dei princìpi della qualità ed

all’adozione degli adeguati comportamenti; dall’altro si manifesta la necessità di creare ruoli specialistici, di adeguata formazione specialistica ed esperienza professionale in ambito qualità, direttamente preposti alla conduzione del sistema qualità. Queste ricopriranno ruoli di carattere esecutivo,da consentire di familiarizzare con il modello in vigore. In seguito all'acquisizione di esperienza lavorativa o di specializzazioni, le risorse ricopriranno ruoli di carattere più propriamente gestionale, che richiedano un grado di iniziativa, responsabilità ed autonomia, con riferimento alla redazione di norme interne.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Solitamente è richiesto almeno il possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado. Tuttavia, il mercato del lavoro può richiedere il possesso di una qualifica specifica o esperienza professionale nel settore.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di tecnico della gestione del sistema qualità aziendale
	UC 3 - Interpretare le attività aziendali in un'ottica di processo
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Attuare procedure e gestire la documentazione di un sistema qualità
	UC 5 - Realizzare attività di misurazione e controllo nell'ambito di un sistema qualità
Gestire i fattori produttivi	UC 6 - Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione
	UC 7 - Lavorare in sicurezza

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 della gestione del sistema qualità aziendale

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Assumere ed esercitare un comportamento coerente con le caratteristiche normative ed organizzative del contesto tipico di esercizio dell'attività professionale.

Abilità:

- Definire la strategia di mantenimento e sviluppo della propria professionalità Valutare le possibili evoluzioni professionali in ambito della gestione dei sistemi qualità, in rapporto alle caratteristiche dei mercati di sbocco; Autovalutare i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell'evoluzione dei sistemi normativi volontari e non
- Programmare le proprie attività in rapporto ai risultati da raggiungere ed alle risorse disponibili Valutare la complessità delle attività richieste e stimare l'impegno temporale necessario; Valutare i vincoli/risorse del contesto di processo/progetto/commessa entro cui le proprie attività saranno svolte; Valutare il carico di lavoro complessivo acquisito e le relative scadenze; Schedulare le proprie attività sulla base delle condizioni rilevate
- Definire le condizioni della propria prestazione professionale Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile; Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
- Posizionare la propria prestazione professionale nel sistema produttivo Segmentare il mercato potenziale verso cui rivolgere la propria competenza professionale, comprendendo le logiche di accesso, le condizioni tipiche di rapporto di lavoro, prestazione attesa e remunerazione; Interpretare le caratteristiche delle organizzazioni in cui è esercitata la prestazione professionale, comprendendo le logiche di divisione e coordinamento del lavoro ed identificando i referenti delle proprie attività.

Conoscenze minime:

- Princìpi di programmazione, gestione e controllo di processi di progettazione e di lavoro anche per commessa. Struttura del progetto, individuazione delle fasi e stima delle durate, scheduling delle attività operative (ad es. diagrammi di Pert, Gantt, etc
- Modelli organizzativi e figure professionali nella produzione e manutenzione di sistemi qualità: ruoli, attività e responsabilità.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratti di prestazione professionale.
- Ambiti organizzativi in cui può collocarsi un tecnico della gestione del sistema qualità aziendale.

UC 3 - Interpretare le attività aziendali in un'ottica di processo

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Collaborare alla definizione ed alla gestione del sistema di qualità aziendale.

Abilità:

- Individuare i processi dell'organizzazione in termini di attività costitutive e potenziali punti critici Partecipare all'analisi dei processi in atto nella propria azienda in termini di attività svolte, input, output, fornitore (dell'input) e destinatario (dell'output); Distinguere i processi individuati in centrali (responsabili delle attività di core business dell'azienda), primari/critici (con conseguenze dirette sul cliente) e di supporto; Determinare la sequenza logica delle attività a valore aggiunto necessarie alla realizzazione del processo, evitando soluzioni di continuità spazio-temporali
- Fornire un supporto nella predisposizione delle procedure aziendali e alla redazione delle istruzioni operative Collaborare alla caratterizzazione degli input/output e dei relativi parametri qualitativi per consentire un attento monitoraggio delle performance; Collaborare alla redazione delle istruzioni operative reperendo le informazioni relative alle modalità ed ai sistemi in uso per la realizzazione delle attività; Collaborare alla validazione di metodologie e tecniche per il controllo di qualità dei processi e dei prodotti
- Supportare l'individuazione delle risorse professionali a vario titolo coinvolte nella realizzazione dei processi aziendali Partecipare all'individuazione degli operatori di processo, individui e/o gruppi, capaci di eseguire un determinato numero di attività componenti il processo stesso, conformemente agli standard di qualità attesi

Conoscenze minime:

- Descrizione dei processi dei manuali qualità.
- Tecniche di modellazione dei processi (diagrammi di flusso, diagramma del tempo, matrice delle responsabilità, diagramma ad albero, diagramma di Gannt, Action Diagram Workflow, etc.).
- Progettazione e gestione dei processi.
- L'organizzazione per processi ed i principali processi produttivi aziendali.
- Caratteristiche ed ambiti di applicazione dei più diffusi sistemi di gestione della qualità: gli standard ISO 9001:2000; i modelli TQM ed EFQM.
- Certificazione di qualità nell'Unione Europea.
- Normativa nazionale ed europea di riferimento.
- Introduzione ai Sistemi di Gestione per la Qualità.

UC 4 - Attuare procedure e gestire la documentazione di un sistema qualità

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Realizzare gli adempimenti connessi al sistemi di qualità in vigore.

Abilità:

- Garantire la tracciabilità di quanto svolto nell'ambito del sistema di qualità aziendale Conoscere ed applicare le modalità di raccolta, organizzazione e diffusione interna ed esterna dei dati sul sistema qualità; Conoscere ed utilizzare tecniche e strumenti di reporting per la comunicazione di dati e risultati di gestione del sistema qualità aziendale; Conoscere ed utilizzare metodi statistici di raccolta ed elaborazione dei dati e strumenti per l'elaborazione e codifica degli stessi.
- Realizzare gli adempimenti previsti dal sistema di qualità aziendale Promuovere l'applicazione delle procedure e degli standard operativi del sistema di qualità vigente in azienda, realizzando momenti di incontro e formazione circa il sistema di qualità in vigore; Realizzare audit interni volti a verificare il rispetto delle procedure del sistema di qualità aziendale in vigore; Collaborare alle attività di riesame del sistema qualità e, ove opportuno, proporre eventuali azioni di miglioramento; Supportare, ove presente, la gestione dei rapporti con gli enti preposti alla certificazione della qualità.

Conoscenze minime:

- Elementi di controllo statistico dei processi
- Introduzione ai software per la gestione della documentazione del sistema di qualità.
- La documentazione del sistema di qualità: manuali, procedure, istruzioni di lavoro.
- Ruoli e responsabilità dei differenti servizi dell'azienda in materia di Controllo Qualità.

UC 5 - Realizzare attività di misurazione e controllo nell'ambito di un sistema qualità

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Verificare eventuali non conformità a carico del processo ovvero del prodotto/servizio ed attuare, ove del caso, azioni correttive o di miglioramento.

Abilità:

- Monitorare i processi/output aziendali con adeguati strumenti e modalità di controllo al fine di verificarne la conformità alle procedure ed agli standard in vigore Verificare, partecipando alla realizzazione di audit interni, che i processi e le attività di riferimento si svolgano nel rispetto delle procedure del sistema qualità aziendale in vigore; Supportare l'individuazione di modalità operative e strumenti con cui rilevare le eventuali non conformità a carico del processo, del prodotto o del servizio; Proporre azioni correttive o di miglioramento, da attuare in risposta alle non conformità rilevate.

Conoscenze minime:

- Terminologia tecnica di settore.
- Miglioramento continuo dei processi;
- Tecniche di problem solving;
- Metodologie operative per il monitoraggio della qualità ed il trattamento delle non conformità;
- Indicatori per la misurazione ed il controllo dei risultati;
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio;
- Elementi di misurazione: concetto di misura; l'incertezza della misurazione; errori di misurazione; la taratura degli strumenti;
- La qualità in produzione: strumenti e modalità di controllo del prodotto (dai materiali in entrata al prodotto finito); la rintracciabilità del prodotto lungo il processo produttivo, tecniche e modalità di campionamento; il collaudo;
- Strumenti e modalità di monitoraggio di processo;

UC 6 - Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione

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 sul luogo di lavoro Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro; Interagire con le figure di riferimento presenti sul luogo di lavoro in modo da agevolare lo scambio di informazioni; Coordinare il proprio lavoro con quello delle altre risorse professionali presenti e favorire, in caso di controversie di vario genere, il superamento delle stesse e la prosecuzione delle attività.

Conoscenze minime:

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

UC 7 - 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.

Tecnico della gestione delle risorse umane

- ***Denominazione del profilo:***
  Tecnico della gestione delle risorse umane

- ***Definizione:***
  Il Tecnico della gestione delle risorse umane interviene nel processo di gestione del personale. Svolge attività di ricerca, selezione, inserimento del personale. Si occupa della progettazione della formazione/aggiornamento e della valutazione del personale già occupato . Elabora le politiche di sviluppo delle risorse umane, a supporto della direzione e in accordo agli obiettivi e alle politiche aziendali. Infine collabora alla gestione delle relazioni industriali.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Area comune - Organizzazione, gestione delle risorse umane e sicurezza

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

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.24.03.05 - Gestione della selezione del personale

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Definizione del piano di ricerca e reclutamento di nuovo personale sulla base degli input di direzione
    - Scelta e utilizzo dei canali di ricerca in base alla tipologia di ruoli da coprire e le professionalità da selezionare
    - Analisi delle candidature e dei curricula dei candidati
    - Messa a punto e somministrazione di prove e test di valutazione per la selezione dei candidati
    - Conduzione di colloqui di approfondimento e selezione delle candidature

  - ADA.24.03.04 - Gestione delle politiche di sviluppo professionale del personale

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Rilevazione e analisi dei fabbisogni formativi dei target indicati dalla direzione in relazione agli obiettivi aziendali
    - Analisi dei fabbisogni di sviluppo professionale del personale in parallelo alle azioni di ristrutturazione aziendale e di sviluppo organizzativo
    - Analisi e valutazione delle performance del personale anche attraverso specifici interventi di assessment
    - Pianificazione e progettazione dei piani di formazione in coerenza con i fabbisogni formativi individuati
    - Pianificazione e progettazione di azioni di sviluppo/riqualificazione/riconversione del personale in base ai piani di sviluppo organizzativo e ristrutturazione aziendale

    - Individuazione e definizione degli indicatori per la valutazione delle azioni di formazione e sviluppo professionale
    - Valutazione delle azioni di sviluppo professionale e del personale sulla base degli indicatori definiti

- ADA.24.03.03 - Gestione delle relazioni sindacali

  Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Gestione operativa delle procedure di confronto con le parti sindacali
    - Illustrazione alle parti dei piani strategici di sviluppo definiti dalla direzione
    - Negoziazione del metodo e delle soluzioni proposte
    - Mediazione tra istanze potenzialmente conflittuali tra esigenze della direzione ed esigenze sindacali
    - Analisi e valutazione di eventuali proposte di variazione e/o di miglioramento
    - Comunicazione e sviluppo delle soluzioni individuate e condivise con le funzioni aziendali competenti

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 2.5.1.3.1 - Specialisti in risorse umane

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - M.69.20.15 - Gestione ed amministrazione del personale per conto terzi
  - M.69.20.30 - Attività dei consulenti del lavoro

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  Il tecnico di gestione delle risorse umane è in genere un dipendente, ma può svolgere la sua professione anche come consulente esterno in qualità di libero professionista. Egli svolge il suo lavoro con un livello di autonomia e di responsabilità che varia a seconda della dimensione dell'azienda in cui è impiegato. Anche il grado di specializzazione dipende dalle dimensioni dell'organizzazione presso cui opera e dalle modalità di divisione del lavoro, anche in riferimento al ricorso a consulenti esterni. La carriera di questo profilo può raggiungere il suo apice con il conseguimento del ruolo di responsabile della gestione delle risorse umane o di direttore del personale.

- ***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 richiede generalmente il possesso di diploma di laurea o, almeno, di diploma di scuola secondaria di secondo grado e una qualifica specialistica, ottenuta attraverso frequenza diun corso di formazione professionale.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di Tecnico della gestione delle risorse umane
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Gestire le attività di reclutamento e selezione
	UC 5 - Gestire le attività di formazione e sviluppo delle risorse umane
	UC 6 - Gestire le relazioni sindacali
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Lavorare in sicurezza
	UC 8 - 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 - Esercitare la professione di Tecnico della gestione delle risorse umane

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di tecnico della gestione delle risorse umane

Abilità:

- Posizionare la propria prestazione professionale nel settore di riferimento Segmentare il mercato potenziale verso cui rivolgere la propria competenza professionale, comprendendo le logiche di accesso, le condizioni tipiche di rapporto di lavoro, prestazione attesa e remunerazione; Interpretare le caratteristiche delle organizzazioni in cui è esercitata la prestazione professionale, comprendendo le logiche di divisione e coordinamento del lavoro ed identificando i referenti delle proprie attività.
- Conoscere e comprendere le dinamiche di un'organizzazione e il sistema professionale per esercitare la professione di tecnico di gestione delle risorse umane Sapere effettuare una analisi dei processi lavorativi e una analisi organizzativa; Sapere rappresentare il sistema professionale.
- Definire la strategia di mantenimento e sviluppo della propria professionalità Valutare le possibili evoluzioni professionali nell'ambito della gestione delle risorse umane, in rapporto alle caratteristiche dei mercati di sbocco; Autovalutare i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell'evoluzione dei sistemi normativi volontari e non.
- Definire le condizioni della propria prestazione professionale Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile; Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.

Conoscenze minime:

- Elementi di contrattualistica del lavoro.
- Tecniche di analisi dei processi lavorativi e metodologie di analisi organizzativa.
- Rappresentazione di un sistema professionale.
- Modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratti di prestazione professionale.
- Ambiti organizzativi in cui può collocarsi un tecnico della gestione delle risorse umane.

UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda

Abilità:

- Gestire le relazioni attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro. Definire e porre in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale.
- Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative; Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori; Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali ed i segnali di possibile attivazione di conflitti.
- Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche.

Conoscenze minime:

- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.

UC 4 - Gestire le attività di reclutamento e selezione

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Gestire le attività di ricerca, selezione e inserimento del personale al fine di individuare correttamente le risorse in relazione alla posizione richiesta.

Abilità:

- Pianificare il reclutamento e la selezione sulla base delle caratteristiche delle posizioni da ricoprire, a partire dagli input ricevuti dalla direzione Descrivere le attività relative alla posizione da ricoprire: analizzare i compiti, le responsabilità, l'inquadramento organizzativo, la categoria e la retribuzione; Definire il profilo delle caratteristiche della persona da inserire: sulla base dell'analisi della posizione, individuare il profilo del candidato ideale in termini di attitudine, abilità, competenze nonché delle caratteristiche di personalità necessarie
- Gestire l'inserimento dei neo-assunti Curare l'inserimento dei neo-assunti nel ruolo per il quale sono stati selezionati.
- Valutare e selezionare i candidati Mettere a punto e somministrare prove e test di valutazione per la selezione dei candidati; Condurre le prove, i colloqui e selezionare le candidature.
- Definire ed attuare il piano di ricerca e reclutamento Scegliere ed utilizzare i canali di ricerca in base alla tipologia dei ruoli da coprire e le professionalità da selezionare; Raccogliere le candidature; Analizzare le candidature ed i curricula dei candidati.

Conoscenze minime:

- Elementi di legislazione del lavoro
- Caratteristiche del mercato del lavoro locale
- Sistemi per l'incrocio domanda e offerta di lavoro
- Tecniche di gestione del colloquio di selezione
- Metodi e strumenti di reclutamento e selezione del personale
- Il C.V.
- La Job description

UC 5 - Gestire le attività di formazione e sviluppo delle risorse umane

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Nel quadro di riferimento dell'impresa e degli obiettivi strategici ed organizzativi stabiliti, valutare le risorse umane in termini di competenze, prestazione e potenziale e formulare ipotesi di sviluppo professionale. Analizzare i fabbisogni formativi, pianificare e progettare azioni di formazione e/o aggiornamento del personale.

Abilità:

- Gestire le attività di valutazione delle azioni di formazione e sviluppo delle risorse umane Individuare e definire indicatori per la valutazione delle azioni di formazione e sviluppo professionale; Valutare le azioni di sviluppo professionale e del personale sulla base degli indicatori definiti.
- Gestire le attività di sviluppo delle risorse umane Analizzare i fabbisogni formativi delle risorse interne in relazione agli obiettivi aziendali; Pianificare e progettare piani di formazione in coerenza con i fabbisogni formativi individuati; Analizzare i fabbisogni di sviluppo professionale del personale in coerenza ad azioni di sviluppo organizzativo; Pianificare e progettare azioni di sviluppo/riqualificazione/riconversione del personale in base ai piani di sviluppo organizzativo.
- Pianificare ed effettuare la valutazione delle risorse umane in termini di competenze, prestazioni, potenziale Aggiornarsi periodicamente sulle nuove richieste del mercato del lavoro; Contestualizzare le richieste del mercato del lavoro all'interno dell'organizzazione aziendale; Analizzare e valutare le posizioni organizzative e le performance del personale attraverso specifici interventi di assessment; Pianificare il sistema di rilevazione delle competenze interne ed effettuare periodicamente la rilevazione delle stesse al fine di rendere le competenze coerenti al sistema competitivo di riferimento e finalizzarle agli obiettivi aziendali; Elaborare sistemi /piani di valutazione del potenziale ed attuarli quando necessario.

Conoscenze minime:

- Elementi di budget del personale
- Processi motivazionali, politiche retributive e sistemi di incentivazione
- Cenni di project management
- La progettazione formativa
- Tecniche e modalità di analisi dei fabbisogni
- Tecniche e modalità di valutazione delle competenze
- Tecniche e modalità di valutazione del potenziale
- Metodologie per l'analisi e per la valutazione delle posizioni e delle prestazioni

UC 6 - Gestire le relazioni sindacali

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Comprendere le regole e le procedure di contrattazione sindacale necessarie ad una gestione efficace delle relazioni sindacali.

Abilità:

- Collaborare con la direzione alla gestione delle relazioni sindacali Gestire le procedure di confronto con le parti sindacali; Illustrare alle parti i piani strategici di sviluppo definiti dalla direzione; Analizzare e valutare eventuali proposte di variazione e/o di miglioramento; Negoziare le soluzioni proposte; Mediare istanze potenzialmente conflittuali tra esigenze della direzione ed esigenze sindacali; Partecipare alla comunicazione e allo sviluppo delle soluzioni individuate e condivise con le funzioni aziendali competenti.

Conoscenze minime:

- La negoziazione nelle relazioni sindacali
- Le relazioni industriali
- I sindacati

UC 7 - 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 8 - 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.

Tecnico della logistica integrata

- ***Denominazione del profilo:***
  Tecnico della logistica integrata

- ***Definizione:***
  Il Tecnico della logistica integrata si occupa di gestire la pianificazione, la programmazione e la gestione dei flussi di merce in entrata e in uscita, coordinandone i relativi flussi informativi. Pianifica la rete distributiva, organizza la spedizione della merce ed i trasporti intermodali, coordinandosi e relazionandosi con clienti interni, esterni, fornitori e vettori.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Trasporti e logistica - Logistica, spedizioni e trasporto su gomma
  Trasporti e logistica - Logistica, spedizioni e trasporto su gomma

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Trasporti e logistica

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.11.01.01 - Pianificazione e programmazione dei flussi di merce in entrata ed in uscita

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Disegno dei flussi fisici ed informativi della movimentazione di merce-determinazione del sistema di controllo degli stocks
    - Valutazione e confronto tra possibili soluzioni logistiche - Analisi delle implicazioni di budget
    - Definizione di piani di ottimizzazione della supply chain - strategie per ridurre il customer lead time - obiettivi di customer service misurabili
    - Programmazione del ciclo logistico integrato delle merci in entrata ed uscita
    - Identificazione e valutazione di soluzioni ICT per la logistica
    - Negoziazione di soluzioni logistiche con fornitori di servizi logistici, grandi clienti e fornitori
    - Collaborazione alla definizione della politica aziendale dei prezzi
    - Monitoraggio e controllo della supply chain
    - Monitoraggio e controllo della implementazione dei piani di logistica

  - ADA.11.01.03 - Organizzazione della spedizione merci e dei trasporti intermodali

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Definizione di procedure per l’ottimizzazione del trasporto
    - Definizione dei tragitti ottimali e delle opzioni intermodali
    - Analisi dei costi di trasporto a seconda delle opzioni intermodali e dei tragitti
    - Determinazione prezzi, orari e tratte per modalità di trasporto
    - Stipula di accordi commerciali con i vettori e mediatori del trasporto
    - Gestione operativa delle relazioni con i clienti (anche in materia legale e fiscale verso

l’estero)
    - Redazione preventivi per i clienti
    - Gestione di sistemi di monitoraggio e controllo sul sistema di trasporto (tecnologie di tracciabilità merce in transito)
    - Preparazione, registrazione e controllo di documenti di viaggio e trasporto
    - Gestione pratiche assicurative del trasporto
    - Emissione fatture e bolle di accompagnamento

- ADA.11.01.02 - Gestione dei flussi di merce in entrata ed in uscita

  Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Monitoraggio sui livelli delle scorte
    - Gestione sistemi di monitoraggio e controllo dei flussi di merce in entrata ed uscita
    - Analisi del mercato dei servizi di trasporto
    - Accordi commerciali con fornitori di servizi di trasporto
    - Gestione operativa dei rapporti con i vettori
    - Gestione operativa del flusso informativo delle merci in entrata ed uscita
    - Reporting sui flussi di merce in entrata ed uscita
    - Gestione amministrativa dei flussi di merce in entrata ed uscita
    - Reporting sui costi logistici

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 3.3.4.1.0 - Spedizionieri e tecnici dell'organizzazione commerciale

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - H.52.29.10 - Spedizionieri e agenzie di operazioni doganali
  - H.52.29.21 - Intermediari dei trasporti
  - H.52.29.22 - Servizi logistici relativi alla distribuzione delle merci
  - H.49.41.00 - Trasporto di merci su strada

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  Il Tecnico della logistica integrata può operare in tutti i contesti industriali e commerciali ove sia richiesto l’implementazione di un sistema logistico, l'immagazzinamento e la spedizione delle merci, in piccole, medie e grandi imprese. Il Tecnico della logistica integrata opera con un buon margine di autonomia, in contesti che possono essere facilmente soggetti ad eventi imprevisti, egli deve possedere buone doti relazionali interfacciandosi sia con clienti interni (a partire dalla produzione) che con fornitori e clienti esterni. Egli opera generalmente in forma dipendente, la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno e gli orari di lavoro possono prevedere un impegno sia diurno che notturno.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di tecnico della logistica integrata
	UC 3 - Pianificare e programmare il sistema logistico integrato
Gestire il sistema cliente	UC 4 - Negoziare e gestire le relazioni con il sistema cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 5 - Gestire il flusso delle merci in entrata ed in uscita – tecnico della logistica integrata
	UC 6 - Organizzare e gestire la spedizione di merci ed i trasporti intermodali
	UC 7 - OPZIONALE - Gestire la movimentazione ed il trasporto delle merci e dei rifiuti pericolosi
	UC 8 - OPZIONALE - Gestire la movimentazione ed il trasporto dei medicinali per uso umano
Gestire i fattori produttivi	UC 9 - Lavorare in sicurezza
	UC 10 - 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 - Esercitare la professione di tecnico della logistica integrata

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri delle professioni del settore logistico.

Abilità:

- Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore e della prestazione professionale di tecnico della logistica integrata:
  · Individuare le diverse tipologie di servizi di trasporto, trasporto intermodale, deposito ed immagazzinamento, a partire dalle caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di clientela, fornitori, normativa applicabile.
  · Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo e contesto che interessa il servizio in oggetto nell'ambito dei principali settori di riferimento (industria e commercio).
  · Conoscere e comprendere le caratteristiche delle diverse figure professionali operanti nel settore della logistica (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), nonché i rapporti di coordinamento esistenti.
- Definire la strategia di mantenimento e sviluppo della propria professionalità:
  · Valutare le possibili evoluzioni professionali nell’ambito del settore sviluppo prodotto, progettazione e produzione, in rapporto alle caratteristiche dei mercati di sbocco;
  · Autovalutare i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell'evoluzione dei sistemi normativi volontari e non.
- Definire le condizioni della propria prestazione professionale:
  · Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile;
  · Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.

Conoscenze minime:

- Le figure professionali del settore logistico: ruoli, attività e responsabilità.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al servizi di trasporto, trasporto intermodale, deposito ed immagazzinamento.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.

UC 3 - Pianificare e programmare il sistema logistico integrato

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Pianificare e programmare il sistema logistico integrato al fine di ottimizzare i tempi ed i costi di produzione, di ridurre i costi di trasporto, di distribuzione, di stoccaggio, di ottimizzare i tempi di immobilizzazione delle scorte, i tempi di consegna e di diminuire gli errori di evasione degli ordini, coordinandosi con tutte le aree aziendali, i clienti ed i fornitori.

Abilità:

- Realizzare analisi di fattibilità economico-finanziaria di nuove soluzioni logistiche:
  - Preventivare/quantificare i costi della movimentazione dei beni e del trasporto, tenendo in considerazione tutte le componenti.
  - Utilizzare gli strumenti di simulazione matematica per lo studio dei processi delle infrastrutture logistiche.
  - Individuare la domanda e l'offerta di trasporto e identificarne le componenti.
  - Utilizzare le tecnologie software esistenti e in corso di sviluppo per la gestione dei servizi delle infrastrutture logistiche.
  - Applicare criteri di definizione di modalità e tempi di consegna delle merci.

- Pianificare e programmare il ciclo logistico integrato delle merci:
  - Pianificare il ciclo logistico integrando fornitori, produttori, distributori e venditori, coordinando flussi di materiali, di informazioni e finanziari allo scopo di soddisfare la domanda e migliorare la competitività di tutta la supply chain.
  - Assistere i responsabili nell’individuare le aree critiche all’interno del processo di pianificazione della logistica interna ed esterna.
  - Definire le tecniche di programmazione dei materiali, le modalità di imballaggio, stoccaggio e movimentazione della merce.
  - Analizzare le infrastrutture logistiche esistenti identificare le possibili alternative alle modalità operative esistenti e le relative attribuzioni di responsabilità.

Conoscenze minime:

- Strumenti di pianificazione e controllo delle risorse (MRP, ERP, SCM, APS, etc.)
- Processi di logistica e logistica integrata
- Gli approcci Lean e Just In Time
- Tipologie di merci e specifiche di stoccaggio e movimentazione
- Il trasporto intermodale
- Strategie e modelli di integrazione della catena logistica interna ed esterna
- Elementi di contabilità industriale
- Programmazione della produzione - scheduling di reparto
- I flussi informativi necessari per un corretto sistema previsionale
- Elementi di economia aziendale

UC 4 - Negoziare e gestire le relazioni con il sistema cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Gestire le relazioni con il sistema cliente, attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro.

Abilità:

- Definire e porre in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale:
  - Definire il proprio comportamento collaborativo, in funzione delle caratteristiche del contesto, adottando gli opportuni codici di comunicazione.
  - Gestire processi negoziali in seno all'organizzazione in cui si opera.
  - Prevenire e gestire situazioni di conflitto.
- Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro:
  · Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative.
  · Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori.
  · Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali ed i segnali di possibile attivazione di conflitti.

Conoscenze minime:

- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita

UC 5 - Gestire il flusso delle merci in entrata ed in uscita – tecnico della logistica integrata

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Rendere esecutivo il piano di lavoro a breve e medio termine e monitorare l'esecuzione delle operazioni connesse all'arrivo ed alla partenza delle merci.

Abilità:

- Gestire i i flussi delle merci:
  - Monitorare i livelli delle scorte
  - Seguire gli accordi commerciali con fornitori di servizi di trasporto
  - Gestire i rapporti con i vettori
  - Gestire il flusso informativo delle merci in entrata ed uscita
  - Seguire e gestire le operazioni amministrative dei flussi di merce in entrata ed uscita
  - Stilare report sui costi logistici

- Gestire i sistemi di monitoraggio e controllo dei flussi di merce in entrata ed uscita:
  - Realizzare un controllo costante delle attività svolte al fine di verificare il rispetto dei cicli in entrata ed in uscita delle merci.
  - Verificare la corretta esecuzione da parte dei propri collaboratori delle operazioni di controllo quali-quantitativo delle merci in entrata/uscita e dei documenti di trasporto allegati.
  - Definire, in caso di incongruenze e non conformità con quanto stabilito dal piano di lavoro, le misure correttive da realizzare in itinere.
  - Stilare report sui flussi di merce in entrata ed uscita

Conoscenze minime:

- La gestione delle scorte in entrata/uscita
- Reporting costi logistici e sui flussi in entrata ed uscita
- La gestione delle merci in giacenza
- Modalità di utilizzo dei più diffusi supporti informatici per la gestione del magazzino–flussi entrata/ uscita a livello avanzato
- La gestione del magazzino

UC 6 - Organizzare e gestire la spedizione di merci ed i trasporti intermodali

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Organizzare e coordinare il trasporto (anche intermodale) delle merci, seguire e redigere le pratiche necessarie, gestire le relazioni con i clienti, i vettori, i fornitori interni ed esterni.

Abilità:

- Organizzare e coordinare la spedizione di merci ed i trasporti intermodali:
  - Definire le procedure per l'ottimizzazione del trasporto
  - Individuare i tragitti ottimali e le opzioni intermodali
  - Analizzare i costi di trasporto a seconda delle opzioni intermodali e dei tragitti definiti
  - Concorrere alla determinazione dei prezzi, degli orari e delle tratte per modalità di trasporto
  - Stipulare accordi commerciali con i vettori e mediatori del trasporto
  - Seguire la gestione operativa delle relazioni con i clienti (anche in materia legale e fiscale verso l'estero)
  - Gestire i sistemi di monitoraggio e controllo sul sistema di trasporto (tecnologie di tracciabilità merce in transito)
  - Preparare, registrare e controllare i documenti di viaggio e trasporto
  - Gestire le pratiche assicurative del trasporto
  - Supervisionare l'emissione di fatture e bolle di accompagnamento
  - Redigere preventivi per i clienti

Conoscenze minime:

- Documenti di trasporto
- Sistema distributivo
- Normativa sul trasporto e deposito delle diverse tipologie di prodotti
- Mezzi, attrezzature e infrastrutture
- Reti di comunicazione e trasporto
- Procedure per l'ottimizzazione del trasporto
- Opzioni intermodali
- Procedure amministrative, fiscali e doganali relative alle spedizioni nazionali e internazionali
- Contrattualistica e aspetti giuridici
- Modalità di determinazione dei prezzi
- Analisi dei costi del trasporto

UC 7 - OPZIONALE - Gestire la movimentazione ed il trasporto delle merci e dei rifiuti pericolosi

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Organizzare e gestire la logistica delle merci e dei rifiuti pericolosi nel rispetto della normativa applicabile

Abilità:

- Gestire il sistema di controllo qualità nell'ambito della logistica delle merci e dei rifiuti pericolosi:
  - Descrivere e procedure di lavoro, le procedure operative, le linee guida e i codici di comportamento
  - Definire le procedure di controllo della qualità.
  - Applicare le procedure per garantire l'attuazione del Sistema Qualità.
  - Valutare l'implementazione del Sistema Qualità.
  - Individuare le aree suscettibili di miglioramento, proponendo nuove azioni.
  - Pianificare e realizzare un adeguato sistema di gestione del rischio.
  - Ridurre il margine di errore garantendo il raggiungimento dei risultati attesi
- Organizzare e gestire la logistica delle merci e dei rifiuti pericolosi:
  - Individuare ed organizzare le risorse da utilizzare nelle operazioni logistiche per la movimentazione ed il trasporto delle merci e dei rifiuti pericolosi (procedure per gestire il flusso delle merci/rifiuti in entrata ed in uscita e modalità di trasporto).
  - Individuare e selezionare le apparecchiature ed i veicoli specializzati nella movimentazione delle merci e dei rifiuti pericolosi.
  - Riconoscere le diverse tipologie di merci pericolose e di rifiuti pericolosi.
  - Conoscere ed applicare le regole di stoccaggio di merci e rifiuti pericolosi.
  - Riconoscere la classificazione dei rifiuti pericolosi negli ospedali.
  - Conoscere e definire le modalità di lavoro per lo smaltimento e l'etichettatura dei rifiuti pericolosi e loro impatto sull'ambiente.
  - Identificare le condizioni per la localizzazione di centri di raccolta rifiuti e di stoccaggio temporaneo e per lo spostamento di rifiuti pericolosi.

Conoscenze minime:

- Classificazione dei rifiuti pericolosi e dei rifiuti ospedalieri: (rifiuti infettivi, taglienti, patologici e anatomici, prodotti farmaceutici di rifiuti pericolosi, rifiuti contenenti sostanze chimiche e metalli pesanti, rifiuti radioattivi).
- Deposito temporaneo, deposito preliminare, raccolta e trasporto dei rifiuti pericolosi.
- SISTRI (Sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti) - Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare
- European Agreement concerning the International Carriage of Dangerous Goods by Road, ADR International Chemical Safety Card, DM 6 luglio 1999:
  · classificazione delle sostanze pericolose in riferimento al trasporto su strada;
  · determinazione e classificazione come pericolose delle singole sostanze;
  · condizioni di imballaggio delle merci,
  · caratteristiche degli imballaggi e dei contenitori;
  · modalità costruttive dei veicoli e delle cisterne;

· requisiti per i mezzi di trasporto e per il trasporto, compresi i documenti di viaggio;
· abilitazione dei conducenti i mezzi trasportanti merci pericolose;
· esenzioni dal rispetto delle norme dell’Accordo

- Albo Nazionale Gestori Ambientali
- Gestione di un Sistema di controllo qualità nell’ambito della logistica delle merci pericolose.
- Smaltimento e etichettatura dei rifiuti pericolosi e loro impatto sull’ambiente.

UC 8 - OPZIONALE - Gestire la movimentazione ed il trasporto dei medicinali per uso umano

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Organizzare e gestire la logistica farmaceutica nel rispetto delle procedure e della normativa di riferimento

Abilità:

- Gestire il sistema di controllo qualità nell'ambito della logistica farmaceutica:
  - Applicare le procedure per garantire l'attuazione di un Sistema Qualità.
  - Utilizzare tutte le risorse necessarie (materiali ed umane) per garantire l'attuazione del Sistema Qualità.
  - Valutare l'implementazione del Sistema Qualità.
  - Individuare le aree suscettibili di miglioramento, proponendo nuove azioni.
  - Pianificare e realizzare un adeguato sistema di gestione del rischio.
  - Ridurre il margine di errore garantendo il raggiungimento dei risultati attesi
- Organizzare e gestire la logistica farmaceutica:
  - Individuare ed organizzare le risorse da utilizzare nelle operazioni logistiche per la movimentazione ed il trasporto dei medicinali (procedure per gestire il flusso delle merci in entrata ed in uscita e modalità di trasporto).
  - Riconoscere e individuare le modalità di trasporto, i veicoli e le apparecchiature per la movimentazione e la spedizione dei medicinali per uso umano.
  - Individuare e gestire dati e informazioni necessari per l'utilizzo dei mezzi di trasporto.
  - Controllare la natura delle forniture trattate e riportare i dati riguardanti le attività di lavoro in sistemi informativi adeguati alle procedure organizzative.

Conoscenze minime:

- European Agreement concerning the International Carriage of Dangerous Goods by Road, ADR International Chemical Safety Card, DM 6 luglio 1999:
  · classificazione delle sostanze pericolose in riferimento al trasporto su strada;
  · determinazione e classificazione come pericolose delle singole sostanze;
  · condizioni di imballaggio delle merci,
  · caratteristiche degli imballaggi e dei contenitori;
  · modalità costruttive dei veicoli e delle cisterne;
  · requisiti per i mezzi di trasporto e per il trasporto, compresi i documenti di viaggio;
  · abilitazione dei conducenti i mezzi trasportanti merci pericolose;
  · esenzioni dal rispetto delle norme dell'Accordo.
- Linee direttrici in materia di buona pratica di distribuzione dei medicinali per uso umano (G.U. Serie Generale , n. 190 del 14 agosto 1999)
- Gestione di un Sistema di controllo qualità nell'ambito della logistica farmaceutica.

UC 9 - 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 10 - 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 proprio operato:
  · 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.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita

Tecnico della progettazione e della stampa con tecnologia 3D

- ***Denominazione del profilo:***
  Tecnico della progettazione e della stampa con tecnologia 3D

- ***Definizione:***
  Il Tecnico della progettazione e della stampa con tecnologia 3D svolge le attività di ideazione, progettazione e realizzazione –sotto forma di prototipo o di prodotto finito - di manufatti di artigianato, in vario materiale, attraverso l'utilizzo della stampante 3D.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Area comune - Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna

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

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.24.05.10 - Realizzazione di disegni tecnici

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Analisi e traduzione delle richieste del cliente esterno/interno per l'elaborazione di un progetto grafico
    - Definizione delle specifiche tecniche entro cui elaborare il progetto grafico
    - Esecuzione dei disegni tecnici con l'ausilio delle tecnologie più idonee alle esigenze specifiche di progetto e di contesto
    - Esecuzione dei disegni tecnici di dettaglio degli elementi componenti l'oggetto da rappresentare (particolari architettonici e strutturali di altre opere civili, di macchine, di apparecchiature meccaniche, di prodotti industriali e beni di consumo, ecc.)
    - Illustrazione di manuali d'uso
    - Realizzazione di prototipi con tecniche tradizionali o stampanti 3d

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 3.1.3.7.1 - Disegnatori tecnici

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - M.72.19.09 - Ricerca e sviluppo sperimentale nel campo delle altre scienze naturali e dell'ingegneria
  - M.74.10.30 - Attività dei disegnatori tecnici
  - M.74.10.90 - Altre attività di design
  - M.74.90.91 - Attività tecniche svolte da periti industriali

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  Il Tecnico della progettazione e della stampa con tecnologia 3D svolge la sua attività sia in modo autonomo, come consulente per il design, la progettazione e la protipazione a supporto di imprese di artigianato artistico o di produzioni industriali, sia alla dipendenze delle imprese stesse, in staff all’ufficio progettazione/tecnico.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Solitamente è richiesto almeno il possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado. Tuttavia, il mercato del lavoro può richiedere il possesso di una qualifica specifica o esperienza professionale nel settore.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di tecnico della progettazione e stampa con tecnologia 3D
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Negoziare e gestire le relazioni con il sistema cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Ideare creativamente un manufatto/oggetto di design
	UC 5 - Progettare prototipi e manufatti per la stampa in 3D
	UC 6 - Produrre manufatti con stampante 3D
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Lavorare in sicurezza
	UC 8 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

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 della progettazione e stampa con tecnologia 3D

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di Tecnico della progettazione e stampa con tecnologia 3D nell'ambito di un'impresa, con particolare riferimento alla piccola o media impresa

Abilità:

- Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di tecnico della progettazione e stampa con tecnologia 3D Conoscere e comprendere le caratteristiche di un'impresa e dei diversi ruoli professionali ivi operanti (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione alle relazioni con il proprio. Conoscere e comprendere l'evoluzione del lavoro in ambito di progettazione e produzione, con particolare riferimento alla produzione con l'utilizzo della stampante 3D.
- Definire la strategia di mantenimento e sviluppo della propria professionalità Valutare le possibili evoluzioni professionali nell'ambito del settore sviluppo prodotto, progettazione e produzione, in rapporto alle caratteristiche dei mercati di sbocco; Autovalutare i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell'evoluzione dei sistemi normativi volontari e non.
- Definire le condizioni della propria prestazione professionale Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile; Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.

Conoscenze minime:

- Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di Tecnico della progettazione e stampa con tecnologia 3d come libero professionista e nell'ambito di un'impresa manifatturiera.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Caratteristiche e peculiarità dell'attività di progettazione e produzione con stampante 3D e sue principali tendenze evolutive.

UC 3 - Negoziare e gestire le relazioni con il sistema cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Gestire le relazioni con il sistema cliente, attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro.

Abilità:

- Definire e porre in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale Definire il proprio comportamento collaborativo, in funzione delle caratteristiche del contesto, adottando gli opportuni codici di comunicazione. Gestire processi negoziali in seno all'organizzazione in cui si opera. Prevenire e gestire situazioni di conflitto.
- Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative. Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori. Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali ed i segnali di possibile attivazione di conflitti.

Conoscenze minime:

- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita

UC 4 - Ideare creativamente un manufatto/oggetto di design

Inquadramento EQF: 6

Risultato generale atteso:
Sviluppare l’idea creativa e/o innovativa o collaborare al processo di ideazione di un manufatto/oggetto di design sulla base delle richieste del cliente e delle tendenze del mercato di riferimento. Individuare tra il panel di idee innovative quella da privilegiare e realizzare, valutandone la fattibilità.

Abilità:
- Analizzare la richiesta del committente, le tendenze evolutive e le esigenze del mercato di riferimento Individuare bisogni, elementi di scenario e tendenze del territorio e del contesto di riferimento Utilizzare strumenti, documentazione e tecniche specifiche per reperire e condividere informazioni e istruzioni
- Sviluppare l'idea creativa Elaborare un progetto di massima dell'idea creativa e/o innovativa Valutare la sostenibilità dell'idea creativa e/o innovativa nel contesto di riferimento Prefigurare un quadro complessivo relativo al contesto, alla tipologia di intervento da realizzare ed alle sue finalità Realizzare un bozzetto del manufatto di artigianato, definendone la destinazione d'uso Applicare tecniche di disegno creativo Definire le forme, le dimensioni, le caratteristiche, le linee e i volumi essenziali

Conoscenze minime:
- Nozioni relative agli aspetti culturali, storici e naturalistici del territorio, al fine di valorizzare i prodotti artigianali locali.
- Principali metodologie e tecniche della ricerca e analisi di mercato: indagini di scenario, ricerche sui comportamenti d'acquisto.
- Normativa a tutela del made in Italy.
- Tecniche di elaborazione di bozzetti per la realizzazione di manufatti di artigianato.
- Tecnologie informatiche per il disegno.
- Applicazione di concetti innovativi a settori/filiere di vocazione del Made in Italy (Contaminazione di tecnologia e creatività).
- Tecniche di design
- Tecniche grafiche di tipo tradizionale.

UC 5 - Progettare prototipi e manufatti per la stampa in 3D

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Realizzare il progetto esecutivo dell'idea, del prototipo o del manufatto da produrre con stampante 3D, basandosi su quanto definito in fase di ideazione creativa, definendo le specifiche tecniche entro cui elaborare il progetto grafico

Abilità:

- Utilizzare software CAD per disegno, modellazione e progettazione per la realizzazione di prototipi e manufatti Progettare un manufatto di artigianato attraverso i più diffusi software di progettazione (CAD 2D/3D); Interpretare disegni tecnici e definire le loro caratteristiche; Realizzare, modificare, stampare rappresentazioni bidimensionali e tridimensionali; Applicare tecniche di rendering e di animazione a rappresentazione CAD 3D, in modo da accrescerne il realismo ed evidenziare i funzionamenti; Preparare e ottimizzare un file 3D per la stampa; Effettuare la modellazione di solidi complessi e la realizzazione di rendering di oggetti tridimensionali; Riprodurre l'oggetto da realizzare attraverso lo scanner 3D e salvare il modello nel formato digitale; Caricare il file in formato digitale in un software apposito.

Conoscenze minime:

- Concetti base di geometria.
- Principali software di progettazione (CAD 2D);
- Principali terminologie tecniche di settore.
- Principi di modellazione bidimensionale e tridimensionale.
- Principi base di Rendering.
- Principali software di modellazione in 3D.
- Principi base di animazione.
- Caratteristiche dello scanner 3D.
- Caratteristiche merceologiche dei principali tipi di materiali utilizzabili (gessi, resine, polimeri, polveri ceramiche, ecc.).
- Sistemi di prototipazione.
- Sviluppo manuali d'uso.

UC 6 - Produrre manufatti con stampante 3D

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Realizzare prototipi e piccole fabbricazioni/produzioni in serie di manufatti attraverso l'utilizzo della stampante 3D

Abilità:

- Realizzare prototipi e produrre oggetti con stampante 3D Definire e pianificare le fasi delle operazioni da compiere sulla base del prodotto da realizzare. Selezionare i materiali opportuni sulla base del manufatto da realizzare. Approntare e preparare la stampante 3D per le diverse fasi di lavorazione, sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle procedure previste, del risultato atteso. Trasferire il file in 3D dal computer alla stampante e preparare una serie di porzioni in sezione trasversale dell'oggetto da realizzare. Effettuare la stampa in 3D di ciascuna porzione una dopo l'altra per creare l'oggetto in 3D. Realizzare l'eventuale personalizzazione del manufatto

Conoscenze minime:

- Procedure per lo stampaggio in 3D secondo le diverse tecnologie attualmente esistenti (selective laser sintering–SLS, direct metal laser sintering-DMLS oppurefused deposition modeling-FDM).
- Resa dei principali tipi di materiali utilizzabili (gessi, resine, polimeri, polveri ceramiche, ecc.).
- Principali terminologie tecniche di settore.
- Caratteristiche di una stampante 3D e modalità di utilizzo.
- Tecniche principali di decorazione e grafica per la personalizzazione dell'oggetto.
- Procedure per l'assemblaggio dell'oggetto in fase di realizzazione.

UC 7 - 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 8 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore e la conformità alle procedure di qualità interne all'azienda.

Abilità:

- Valutare la qualità dei manufatti prodotti Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda. Controllare il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore. Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento

Conoscenze minime:

- Modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto.
- Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo.

Tecnico della sicurezza dei sistemi informatici

- ***Denominazione del profilo:***
  Tecnico della sicurezza dei sistemi informatici

- ***Definizione:***
  Il Tecnico della sicurezza dei sistemi informatici assicura l'implementazione della politica di sicurezza aziendale e l'uso appropriato delle risorse ICT, proponendo ed implementando soluzioni hardware e software, interfacciandosi come referente con gli altri attori del sistema e svolgendo attività di formazione, monitoraggio e controllo.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Servizi di informatica - Sviluppo e gestione di prodotti e servizi informatici

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Servizi di informatica

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.14.01.07 - Implementazione di misure di sicurezza dei sistemi informativi

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 2.1.1.5.4 - Specialisti in sicurezza informatica

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - J.62.01.00 - Produzione di software non connesso all'edizione
  - J.62.02.00 - Consulenza nel settore delle tecnologie dell'informatica
  - J.62.09.09 - Altre attività dei servizi connessi alle tecnologie dell'informatica nca
  - J.63.11.20 - Gestione database (attività delle banche dati)

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  Il Tecnico della sicurezza dei sistemi informatici opera nell'ambito di imprese o unità organizzative che curano il mantenimento e lo sviluppo di sistemi informativi digitali, sulla base delle richieste dei clienti interni o di mercato, svolgendo ruoli realizzativi, anche nell'ambito di progetti complessi.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  Il Tecnico della sicurezza dei sistemi informaticisi caratterizza per un livello di istruzione almeno pari al diploma di scuola secondaria di secondo grado, accompagnato dalla acquisizione di una

qualificazione professionale. L'esercizio della professione non è soggetto ad abilitazione.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione nell'ambito dello European e-Competence Framework 3.0
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Gestire le relazioni tecniche e di servizio con il sistema cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Definire le misure rivolte a garantire la sicurezza del sistema informatico
	UC 5 - Effettuare interventi di prevenzione, difesa e ripristino delle condizioni di sicurezza
Gestire i fattori produttivi	UC 6 - Formare le risorse aziendali alla gestione della sicurezza
	UC 7 - Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro
	UC 8 - Lavorare in sicurezza in laboratorio e presso il cliente
	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 - Esercitare la professione nell'ambito dello European e-Competence Framework 3.0

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Comprendere la struttura del sistema delle professioni informatiche con riferimento al Quadro europeo delle competenze digitali, posizionando il proprio profilo ed identificando le principali condizioni di esercizio della prestazione professionale.

Abilità:

- Definire le condizioni della prestazione professionale Comprendere le caratteristiche contrattuali tipiche dell'ambito professionale delle ICT. Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
- Conoscere e comprendere le caratteristiche del sistema professionale dell'informatica, sulla base dello European e-Competence Framework 3.0 Analizzare e comprendere la struttura professionale del settore ICT, utilizzando il Quadro Europeo delle competenze digitali. Posizionarsi nella struttura professionale, con attenzione alle sue specificità ed alle relazioni con gli altri profili in esso presenti. Utilizzare le risorse informative nazionali ed europee per comprendere le possibili evoluzioni ed i relativi fabbisogni di sviluppo.

Conoscenze minime:

- Risorse informative a supporto della autovalutazione dei bisogni di sviluppo professionale
- Tipiche condizioni di esercizio della professione nell'ambito delle ICT
- Posizione delle professioni ICT nell'ambito dei CCNL
- European e-competence framework 3.0 e standard professionali (quale p.e. EUCIP) di riferimento

UC 3 - Gestire le relazioni tecniche e di servizio con il sistema cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Acquisire dal colloquio con il cliente le informazioni utili a comprendere la natura delle problematiche da risolvere e trasmettere indicazioni utili a far percepire il valore dell'intervento svolto ed a facilitare il corretto uso dei beni installati.

Abilità:

- COMUNICARE IN MANIERA EFFICACE CON LE DIVERSE TIPOLOGIE DI CLIENTI/UTILIZZATORI Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti/utilizzatori, al fine di comprendere le problematiche, acquisire informazioni diagnostiche, trasmettere corretti protocolli d'uso e valorizzare il servizio svolto. Costruire relazioni di fiducia con il cliente, in modo tale che le proprie proposte risultino convincenti e vengano accolte con partecipazione. Adottare, nel caso in cui si rilevino malfunzionamenti dovuti ad errori d'uso da parte del cliente, atteggiamenti caratterizzati da tatto e persuasione, al fine non urtarne la sensibilità e favorire i processi di apprendimento. 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. Gestire in modo trasparente e positivo le eventuali criticità nell'erogazione del servizio.

Conoscenze minime:

- Elementi di psicologia della comunicazione nell'erogazione di un servizio presso la sede del cliente.
- Elementi di comunicazione.
- Principi e modalità di realizzazione dell'ascolto attivo.
- Princìpi e modalità di trasmissione di conoscenze e competenze agli utilizzatori finali.
- Princìpi e modalità di prevenzione e gestione dei conflitti.

UC 4 - Definire le misure rivolte a garantire la sicurezza del sistema informatico

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Definire, anche attraverso l'elaborazione di un piano di sistema, le misure tecniche ed organizzative necessarie a garantire la sicurezza del sistema informatico, rispetto alle diverse tipologie di rischi e minacce, sulla base dello stato in essere e dei

Abilità:

- Definire le misure rivolte a garantire la sicurezza del sistema informatico Definire e sottoporre alla Direzione aziendale ipotesi di policy di sicurezza, procedure e conseguenti programmi di intervento. Definire ed applicare test di valutazione dell'efficacia delle soluzioni adottate a difesa del sistema informatico.
- Analizzare lo stato in essere del sistema informatico rispetto alle diverse dimensioni della sicurezza Aggiornare le proprie conoscenze sullo stato dell'arte tecnologico e normativo relativo alle diverse dimensioni della sicurezza. Analizzare le caratteristiche tecniche (risorse, configurazione, modalità di disaster recovery e business continuity) ed i comportamenti d'uso del sistema informatico rispetto agli aspetti di confidenzialità, integrità e disponibilità dei dati. Valutare i rischi di perdita della integrità dei dati, le minacce alla sicurezza ed i possibili usi fraudolenti o di violazione della privacy delle risorse informatiche, interne e da parte di terzi. Esprimere gli esiti della valutazione e del monitoraggio in termini di possibili impatti economici e giuridici.

Conoscenze minime:

- Fonti utilizzabili per aggiornamento delle conoscenze tecniche e giuridiche in materia di sicurezza del sistema informatico.
- Principali forme di crimini informatici: furto di dispositivi, phishing, cracking, furto d'identità. Istituzioni a cui rivolgersi in presenza di violazioni.
- Differenza fra siti web HTTP e HTTPS. Firewall e proxy.
- Principali requisiti legali relativi alla protezione dei dati personali. Direttiva Europea 95/46. Legislazione italiana. Garante per la protezione dei dati personali. Problematiche etiche legate al tracciamento sui luoghi di lavoro.
- Sicurezza di rete. Principali tipologie di attacco allo stack TCP/IP. Problemi di sicurezza di reti wireless.
- Impieghi illeciti e contraffazione dei dati. Rischi legati all'utilizzo fraudolento di DNS.
- Scopi, funzionamento e limitazione dei programmi antivirus.
- Tipologie di attacchi esterni basati su codice maligno: vulnerabilità, sfruttamento (trojan, virus, worm, ...), payload (adware, spyware, ...) Metodi di propagazione.
- Protezione dei dati e delle transazioni: cifratura simmetrica ed asimmetrica; crittografia, firme digitali, smart card, sistemi di autenticazione, chiavi pubbliche e private.
- Rischi relativi alla perdita dei dati: backup, soluzioni di disaster recovery e business continuity
- Traffico e intercettazione di dati: accesso abusivo, phishing e altre forme.
- Aspetti fondamentali della sicurezza delle informazioni: confidenzialità, integrità e disponibilità.

UC 5 - Effettuare interventi di prevenzione, difesa e ripristino delle condizioni di sicurezza

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Attuare le misure rivolte a garantire la sicurezza del sistema informatico, attraverso azioni preventive, reattive e di ripristino, nel rispetto dei principi di tutela fisica, informativa, giuridica e di continuità del business.

Abilità:

- Monitorare sistematicamente lo stato del sistema informatico rispetto alle diverse tipologie di rischi e minacce Applicare con sistematicità protocolli di analisi della vulnerabilità e dell'efficienza del sistema informatico, in termini di uso delle risorse, accessi, malfunzionamenti ed attacchi. Validare tecnica dei tool di sicurezza. Verificare il rispetto delle policy e delle procedure di uso appropriato del sistema informatico da parte degli utenti.
- Gestire le componenti critiche del sistema informatico ai fini della prevenzione, della difesa e del ripristino delle condizioni di sicurezza Applicare le policy di creazione e gestione degli account. Installare, configurare e manutenere le componenti hardware e software relative alla sicurezza, interagendo con le altre risorse con responsabilità di amministrazione del sistema. Svolgere la diagnosi delle criticità insorte. Mettere in sicurezza il sistema ed eseguire i primi interventi correttivi e di ripristino. Valutare l'eventuale bisogno di assistenza esperta, a fronte di problematiche complesse e/o di grande impatto sull'integrità e la vulnerabilità del sistema. Comunicare tempestivamente e con chiarezza i comportamenti necessari al fine di miminizzare gki impatti di eventuali attacchi alla sicurezza o criticità insorte.

Conoscenze minime:

- Centri di competenza esperti.
- Regole di comportamento da parte delle diverse tipologie di utilizzatori del sistema informatico.
- Modalità di valutazione degli impatti degli interventi, rivolte alla ricerca di soluzioni ottimali nel rapporto fra tempi, costi, risolutività ed impatti sull'operatività del business.
- Metodi e strumenti tecnici di prevenzione e di intervento.

UC 6 - Formare le risorse aziendali alla gestione della sicurezza

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Trasmettere a tutte le risorse professionali le conoscenze e gli schemi di comportamento necessari per garantire, in coerenza con i rispettivi ruoli, la sicurezza del sistema informatico.

Abilità:

- Trasmettere conoscenze e schemi di comportamento in materia di sicurezza informatica Definire, per ogni ruolo, i possibili problemi legati alla sicurezza del sistema informatico, nei suoi diversi aspetti. Analizzare i fabbisogni di informazione, qualificazione ed aggiornamento dei comportamenti operativi verso le risorse informatiche, tenendo conto delle conoscenze generale sulle tecnologie digitali già in essere. Progettare interventi formativi mirati, ottimizzando l'impegno delle risorse. Erogare interventi collettivi ed individuali, anche secondo modalità digitali e valutarne gli esiti.

Conoscenze minime:

- Fattori di blocco dell'apprendimento e modalità di loro superamento.
- Modalità di rilevazione dei fabbisogni di conoscenza e corretto comportamento d'uso delle tecnologie ICT.
- Modalità di valutazione di percepiti ed impatti della formazione.
- Principi e metodi di trasmissione di conoscenze e schemi di comportamento ad adulti.

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 in laboratorio e presso il cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (laboratorio e sedi del cliente).

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 per la prevenzione del rischio elettrico. Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime:

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

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.

Tecnico delle luci

- ***Denominazione del profilo:***
  Tecnico delle luci

- ***Definizione:***
  Il Tecnico delle luci opera nell'ambito dello spettacolo e cura l'illuminazione di rappresentazioni teatrali, produzioni cinematografiche, televisive ed eventi dal vivo. In particolare, si occupa di montare ed installare gli impianti luci e di seguire il piano dell'illuminazione in consolle durante lo spettacolo. Egli inoltre crea la sequenza degli effetti luminosi collaborando con il regista, con lo scenografo o il coreografo.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***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.22.02.19 - Predisposizione dell'impianto illuminotecnico

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Realizzazione piano luci secondo la disposizione della scena/palco e puntamenti corpi illuminanti
    - Organizzazione, verifica e carico del materiale elettrico, corpi illuminanti, cavi e centraline
    - Calcolo delle linee elettriche e della potenza complessiva necessaria per set e palco
    - Predisposizione dei corpi illuminanti relativi allo spettacolo o scena
    - Analisi, selezione e dimensionamento dell'impianto di rete necessario alla gestione delle luci intelligenti tramite protocollo DMX
    - Identificazione delle strutture e supporti necessari per il posizionamento dei corpi illuminanti, ponteggi, passerelle, camminamenti e "americane"
    - Valutazione delle distanze dei dispositivi illuminati ai fini della sicurezza del personale, artisti, e pubblico
    - Programmazione e realizzazione di effetti luminosi (luci ed ombre, lampi accessori, flashes)
    - Adattamento impianto elettrico e luci alle varie scene/inquadrature secondo la sequenza fotografica

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 6.5.5.1.0 - Macchinisti ed attrezzisti di scena

- ***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:***
  La situazione lavorativa del tecnico delle luci richiede una forte flessibilità e mobilità, perché spesso questo professionista, ad eccezione di chi è assunto da grandi produzioni stabili, svolge il suo lavoro come free-lance. Il suo lavoro si svolge con orari variabili, a seconda della produzione, ma di norma l'installazione degli impianti viene fatta nelle prime ore del mattino, mentre il lavoro alla consolle avviene quasi esclusivamente in orari serali o notturni. Affiancato da una squadra di elettricisti, interagisce costantemente con il regista e il tecnico audio. Svolge la sua attività in ambito di spettacoli teatrali, musicali o produzioni cinematografiche e televisive. Altre opportunità sono i festival, le rassegne e le sfilate di moda. Al tecnico delle luci sono spesso richieste trasferte.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L'esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia, il mercato del lavoro richiede di solito il possesso di una qualifica e/o esperienza professionale nel settore. È comunque preferibile una formazione tecnica.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di tecnico delle luci
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Definire il piano luci per lo spettacolo
	UC 5 - Dimensionare l'impianto elettrico
	UC 6 - Controllare le luci durante lo spettacolo
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Lavorare in sicurezza – settore spettacolo
	UC 8 - 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 - Esercitare la professione di tecnico delle luci

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri della prestazione professionale del tecnico delle luci.

Abilità:

- Definire le condizioni della prestazione professionale di tecnico delle luci Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione. Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili
- Analizzare il settore spettacolo, in particolare le caratteristiche dei processi di pre-produzione, di realizzazione tecnica e di predisposizione degli allestimenti di scena Conoscere e comprendere i principali processi produttivi che caratterizzano il settore in esame, nonché gli ambiti di intervento e le attività di riferimento delle diverse professionalità ivi operanti. Saper situare la propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo in oggetto. Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore di riferimento.

Conoscenze minime:

- Principali leggi nazionali e regionali in materia di spettacolo dal vivo.
- Programmi regionali in materia di eventi, cultura e spettacoli dal vivo
- Tipologie e caratteristiche del settore dello spettacolo nel territorio.
- Sistema spettacolo, comparti, mercati e le figure professionali del settore.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.

UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda

Abilità:

- Gestire le relazioni attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro. Definire e porre in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale.
- Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative; Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori; Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali ed i segnali di possibile attivazione di conflitti.
- Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche.

Conoscenze minime:

- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.

UC 4 - Definire il piano luci per lo spettacolo

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri della prestazione professionale del tecnico delle luci.

Abilità:

- Definire il piano di illuminazione della scena/del set, interpretando il copione e le esigenze della regia Definire un piano per la realizzazione delle luci sulla base del progetto fornito (piante, disegni, movimentazioni); Individuare i possibili utilizzi della luce e la configurazione più efficace di un impianto in funzione dei diversi spazi scenici; Stabilire la sequenza delle luci, le tipologie e la potenza di illuminazione e gli effetti luminosi da proiettare in base agli ambienti, alle caratteristiche del parco luce e delle dimensioni dell'ambiente/del palco.

Conoscenze minime:

- Illuminotecnica per lo spettacolo, strumenti e tecnologie specifiche (es: proiettori intelligenti, a testa o specchio mobile).
- Elementi di cultura dello spettacolo, di recitazione, fotografia e tecniche registiche per interpretare le esigenze di illuminazione della rappresentazione/delle riprese.

UC 5 - Dimensionare l'impianto elettrico

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Allestire il parco luci e la strumentazione necessaria per realizzare il piano di illuminazione

Abilità:

- Allestire il parco luci e le consolle per il controllo delle luci e degli effetti realizzando le necessarie connessioni Organizzare e verificare il carico del materiale elettrico, corpi illuminanti, cavi e centraline; Effettuare il calcolo delle linee elettriche e della potenza complessiva necessaria per set e palco; Predisporre i corpi illuminanti relativi allo spettacolo o alla scena; Dimensionare l'impianto di rete necessario alla gestione delle luci intelligenti tramite protocollo DMX; Identificare le strutture e supporti necessari per il posizionamento dei corpi illuminanti (ponteggi, passerelle, camminamenti, ...); Valutare le distanze dei dispositivi illuminati ai fini della sicurezza del personale, artisti, e pubblico; Adattare l'impianto elettrico e le luci alle varie scene/inquadrature secondo la sequenza fotografica; Identificare possibili soluzioni da adottare in caso di problemi tecnici per ottenere il miglior effetto luminoso.

Conoscenze minime:

- Logistica e norme di sicurezza per posizionare e movimentare i dispositivi in sicurezza
- Tecniche e procedure di utilizzo delle attrezzature e dei dispositivi illuminanti per la realizzazione dei contenuti del piano di Illuminazione.
- Tecniche e procedure di allestimento e messa in opera di impianti luci per lo spettacolo.
- Proiettori e altri dispositivi illuminanti (diffusori per i fondali, fari a lente convessa con lampade a bulbo, ...).
- Principi di elettrotecnica ed elettronica.
- Impiantistica elettrica per lo spettacolo (interruttori, connessioni, cavi di alimentazione, quadri elettrici, differenziali, impianti di terra, dimmer, potenziometri, consolle).

UC 6 - Controllare le luci durante lo spettacolo

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Controllare le luci durante la rappresentazione o le riprese, coordinandosi con i tempi della rappresentazione.

Abilità:

- Realizzare il piano di illuminazione durante la rappresentazione o le riprese Utilizzare i dispositivi di produzione (effetti speciali, proiettori, strumenti di misurazione della luce, strumenti di verifica impianti elettrici, strumenti per illuminazione scenica); Garantire la continuità dell'illuminazione scenica anche in presenza di problemi imprevisti; Regolare la movimentazione delle luci di scena coordinandosi coi tempi di movimentazione delle scene o col procedere delle riprese; Utilizzare quadri di controllo, consolle e software dedicati alla regolazione dell'impianto per ottenere gli effetti progettati.

Conoscenze minime:

- Strumenti e tecnologie dell'illuminotecnica per lo spettacolo per la modulazione di effetti luminosi.
- Organizzazione dello spettacolo o delle riprese cinematografiche per coordinarsi con il procedere dello spettacolo o della produzione.
- Elementi di informatica per utilizzare i software dedicati all'illuminotecnica.

UC 7 - Lavorare in sicurezza – settore spettacolo

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 stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale. Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico. 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 in

UC 8 - 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.

Tecnico delle vendite

- ***Denominazione del profilo:***
  Tecnico delle vendite

- ***Definizione:***
  Il tecnico delle vendite si occupa di impostare le strategie di vendita, di gestire le vendite stesse, di monitorarle ed implementarle. In particolare si cura di procurare nuovi clienti attraverso una preventiva analisi del mercato o dell'area di riferimento in termini di limiti e potenzialità di sviluppo, di pianificare azioni di vendita, di gestire la trattativa commerciale, di supervisionare la stipula del contratto e di seguire il trattamento dei dati relativi alle vendite.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Servizi di distribuzione commerciale - Intermediazione commerciale e immobiliare

- ***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.12.02.01 - Realizzazione delle attività di intermediazione commerciale di prodotti alimentari e non alimentari

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Definizione del piano commerciale territoriale di vendita
    - Intercettazione e sviluppo del portfolio clienti in base alle esigenze emergenti sul territorio
    - Predisposizione di report per la promozione delle vendite sul territorio
    - Gestione delle trattative di vendita (es: predisposizione dei contratti, trasmissione degli ordini alla società di distribuzione rappresentata, monitoraggio degli ordini, ecc.)
    - Redazione di preventivi e/o proposta di servizi o prodotti al cliente
    - Informazione e promozione delle vendite per orientare il cliente nella scelta
    - Formazione degli assortimenti e consegna della merce
    - Gestione delle consegne (tempi, luoghi e modalità)
    - Riscossione e controllo dei pagamenti

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 3.3.4.6.0 - Rappresentanti di commercio

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - G.45.11.02 - Intermediari del commercio di autovetture e di autoveicoli leggeri (incluse le agenzie di compravendita)
  - G.45.19.02 - Intermediari del commercio di altri autoveicoli (incluse le agenzie di compravendita)

- G.45.31.02 - Intermediari del commercio di parti ed accessori di autoveicoli
- G.45.40.12 - Intermediari del commercio di motocicli e ciclomotori
- G.45.40.22 - Intermediari del commercio di parti ed accessori di motocicli e ciclomotori
- G.46.12.01 - Agenti e rappresentanti di carburanti, gpl, gas in bombole e simili; lubrificanti
- G.46.12.02 - Agenti e rappresentanti di combustibili solidi
- G.46.12.03 - Agenti e rappresentanti di minerali, metalli e prodotti semilavorati
- G.46.12.04 - Agenti e rappresentanti di prodotti chimici per l'industria
- G.46.12.05 - Agenti e rappresentanti di prodotti chimici per l'agricoltura (inclusi i fertilizzanti)
- G.46.12.06 - Procacciatori d'affari di combustibili, minerali, metalli e prodotti chimici
- G.46.12.07 - Mediatori in combustibili, minerali, metalli e prodotti chimici
- G.46.13.01 - Agenti e rappresentanti di legname, semilavorati in legno e legno artificiale
- G.46.13.02 - Agenti e rappresentanti di materiale da costruzione (inclusi gli infissi e gli articoli igienico-sanitari); vetro piano
- G.46.13.03 - Agenti e rappresentanti di apparecchi ed accessori per riscaldamento e condizionamento e altri prodotti similari
- G.46.13.04 - Procacciatori d'affari di legname e materiali da costruzione
- G.46.13.05 - Mediatori in legname e materiali da costruzione
- G.46.14.01 - Agenti e rappresentanti di macchine, attrezzature ed impianti per l'industria ed il commercio; materiale e apparecchi elettrici ed elettronici per uso non domestico
- G.46.14.02 - Agenti e rappresentanti di macchine per costruzioni edili e stradali
- G.46.14.03 - Agenti e rappresentanti di macchine, attrezzature per ufficio, attrezzature per le telecomunicazioni, computer e loro periferiche
- G.46.14.04 - Agenti e rappresentanti di macchine ed attrezzature per uso agricolo (inclusi i trattori)
- G.46.14.05 - Agenti e rappresentanti di navi, aeromobili e altri veicoli (esclusi autoveicoli, motocicli, ciclomotori e biciclette)
- G.46.14.06 - Procacciatori d'affari di macchinari, impianti industriali, navi e aeromobili, macchine agricole, macchine per ufficio, attrezzature per le telecomunicazioni, computer e loro periferiche
- G.46.14.07 - Mediatori in macchinari, impianti industriali, navi e aeromobili, macchine agricole, macchine per ufficio, attrezzature per le telecomunicazioni, computer e loro periferiche
- G.46.15.01 - Agenti e rappresentanti di mobili in legno, metallo e materie plastiche
- G.46.15.02 - Agenti e rappresentanti di articoli di ferramenta e di bricolage
- G.46.15.03 - Agenti e rappresentanti di articoli casalinghi, porcellane, articoli in vetro eccetera
- G.46.15.04 - Agenti e rappresentanti di vernici, carte da parati, stucchi e cornici decorativi
- G.46.15.05 - Agenti e rappresentanti di mobili e oggetti di arredamento per la casa in canna, vimini, giunco, sughero, paglia; scope, spazzole, cesti e simili
- G.46.15.06 - Procacciatori d'affari di mobili, articoli per la casa e ferramenta
- G.46.15.07 - Mediatori in mobili, articoli per la casa e ferramenta
- G.46.16.01 - Agenti e rappresentanti di vestiario ed accessori di abbigliamento
- G.46.16.02 - Agenti e rappresentanti di pellicce
- G.46.16.03 - Agenti e rappresentanti di tessuti per abbigliamento ed arredamento (incluse merceria e passamaneria)
- G.46.16.04 - Agenti e rappresentanti di camicie, biancheria e maglieria intima
- G.46.16.05 - Agenti e rappresentanti di calzature ed accessori
- G.46.16.06 - Agenti e rappresentanti di pelletteria, valige ed articoli da viaggio
- G.46.16.07 - Agenti e rappresentanti di articoli tessili per la casa, tappeti, stuoie e materassi
- G.46.16.08 - Procacciatori d'affari di prodotti tessili, abbigliamento, pellicce, calzature e articoli in pelle
- G.46.16.09 - Mediatori in prodotti tessili, abbigliamento, pellicce, calzature e articoli in pelle
- G.46.17.01 - Agenti e rappresentanti di prodotti ortofrutticoli freschi, congelati e surgelati
- G.46.17.02 - Agenti e rappresentanti di carni fresche, congelate, surgelate, conservate e

secche; salumi
- G.46.17.03 - Agenti e rappresentanti di latte, burro e formaggi
- G.46.17.04 - Agenti e rappresentanti di oli e grassi alimentari: olio d'oliva e di semi, margarina ed altri prodotti similari
- G.46.17.05 - Agenti e rappresentanti di bevande e prodotti similari
- G.46.17.06 - Agenti e rappresentanti di prodotti ittici freschi, congelati, surgelati e conservati e secchi
- G.46.17.07 - Agenti e rappresentanti di altri prodotti alimentari (incluse le uova e gli alimenti per gli animali domestici); tabacco
- G.46.17.08 - Procacciatori d'affari di prodotti alimentari, bevande e tabacco
- G.46.17.09 - Mediatori in prodotti alimentari, bevande e tabacco
- G.46.18.11 - Agenti e rappresentanti di carta e cartone (esclusi gli imballaggi); articoli di cartoleria e cancelleria
- G.46.18.12 - Agenti e rappresentanti di libri e altre pubblicazioni (incluso i relativi abbonamenti)
- G.46.18.13 - Procacciatori d'affari di prodotti di carta, cancelleria, libri
- G.46.18.14 - Mediatori in prodotti di carta, cancelleria, libri
- G.46.18.21 - Agenti e rappresentanti di elettronica di consumo audio e video, materiale elettrico per uso domestico
- G.46.18.22 - Agenti e rappresentanti di apparecchi elettrodomestici
- G.46.18.23 - Procacciatori d'affari di elettronica di consumo audio e video, materiale elettrico per uso domestico, elettrodomestici
- G.46.18.24 - Mediatori in elettronica di consumo audio e video, materiale elettrico per uso domestico, elettrodomestici
- G.46.18.31 - Agenti e rappresentanti di prodotti farmaceutici; prodotti di erboristeria per uso medico
- G.46.18.32 - Agenti e rappresentanti di prodotti sanitari ed apparecchi medicali, chirurgici e ortopedici; apparecchi per centri di estetica
- G.46.18.33 - Agenti e rappresentanti di prodotti di profumeria e di cosmetica (inclusi articoli per parrucchieri); prodotti di erboristeria per uso cosmetico
- G.46.18.34 - Procacciatori d'affari di prodotti farmaceutici e di cosmetici
- G.46.18.35 - Mediatori in prodotti farmaceutici e cosmetici
- G.46.18.91 - Agenti e rappresentanti di attrezzature sportive; biciclette
- G.46.18.92 - Agenti e rappresentanti di orologi, oggetti e semilavorati per gioielleria e oreficeria
- G.46.18.93 - Agenti e rappresentanti di articoli fotografici, ottici e prodotti simili; strumenti scientifici e per laboratori di analisi
- G.46.18.94 - Agenti e rappresentanti di saponi, detersivi, candele e prodotti simili
- G.46.18.95 - Agenti e rappresentanti di giocattoli
- G.46.18.96 - Agenti e rappresentanti di chincaglieria e bigiotteria
- G.46.18.97 - Agenti e rappresentanti di altri prodotti non alimentari nca (inclusi gli imballaggi e gli articoli antinfortunistici, antincendio e pubblicitari)
- G.46.18.98 - Procacciatori d'affari di attrezzature sportive, biciclette e altri prodotti nca
- G.46.18.99 - Mediatori in attrezzature sportive, biciclette e altri prodotti nca
- G.46.19.01 - Agenti e rappresentanti di vari prodotti senza prevalenza di alcuno
- G.46.19.02 - Procacciatori d'affari di vari prodotti senza prevalenza di alcuno
- G.46.19.03 - Mediatori in vari prodotti senza prevalenza di alcuno
- L.68.10.00 - Compravendita di beni immobili effettuata su beni propri
- L.68.20.01 - Locazione immobiliare di beni propri o in leasing (affitto)
- L.68.20.02 - Affitto di aziende
- N.82.99.20 - Agenzie di distribuzione di libri, giornali e riviste

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  Il tecnico delle vendite opera, generalmente, all’interno di imprese industriali e commerciali, anche se, attualmente, si registra uno sviluppo crescente delle funzioni commerciali nel settore dei servizi e, in particolar modo, nel terziario avanzato. Questa figura, che deve dimostrarsi 41

  particolarmente competente nel settore nel quale si colloca la sua azienda, deve essere anche disponibile a frequenti spostamenti.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Solitamente è richiesto almeno il possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado. Tuttavia, il mercato del lavoro può richiedere il possesso di una qualifica specifica o esperienza professionale nel settore.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Gestire l'attività professionale di tecnico delle vendite
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Analizzare il mercato/la zona di riferimento
	UC 5 - Pianificare le vendite
	UC 6 - Gestire la trattativa commerciale e supervisionare la stipulazione di un contratto
	UC 7 - Gestire il portfolio clienti
Gestire i fattori produttivi	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 tecnico delle vendite

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Assumere ed esercitare un comportamento coerente con le caratteristiche normative ed organizzative del contesto tipico di esercizio dell'attività professionale.

Abilità:

- Posizionare la propria prestazione professionale nel sistema produttivo Segmentare il mercato potenziale verso cui rivolgere la propria competenza professionale, comprendendo le logiche di accesso, le condizioni tipiche di rapporto di lavoro, prestazione attesa e remunerazione. Interpretare le caratteristiche delle organizzazioni in cui è esercitata la prestazione professionale, comprendendo le logiche di divisione e coordinamento del lavoro ed identificando i referenti delle proprie attività.
- Analizzare il settore commerciale, in particolare le caratteristiche dei processi di vendita Conoscere e comprendere la funzione commerciale e le figure ivi operanti; Saper situare la propria sezione di lavoro all'interno del processo in oggetto; Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo e contesto di riferimento.
- Definire le condizioni della propria prestazione professionale Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile. Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.

Conoscenze minime:

- Elementi di diritto commerciale
- Modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratti di prestazione professionale.
- Ambiti organizzativi in cui può collocarsi un tecnico delle vendite.

UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda, nell'ambito di tutte le fasi di erogazione della propria prestazione professionale.

Abilità:

- Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative; Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori; Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali e i segnali di possibile attivazione di conflitti.
- Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche.
- Gestire le relazioni attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro Definire e porre in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale.

Conoscenze minime:

- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.

UC 4 - Analizzare il mercato/la zona di riferimento

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Analizzare il mercato o la zona di riferimento al fine di raccogliere ed elaborare le informazioni circa il contesto nel quale si inseriscono i prodotti/servizi della propria impresa ed individuare i potenziali clienti.

Abilità:

- Analizzare il sistema competitivo di riferimento e posizionare la propria impresa all'interno di questo Analizzare le caratteristiche delle imprese concorrenti, identificarne il sistema di offerta sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo; Valutare il contesto in cui opera l'impresa rappresentata, rilevando e analizzando le variabili utili a comprendere lo stato dell'arte e le possibili tendenze evolutive; Stimare la capacità produttiva analizzando la propria impresa dal punto di vista sia della struttura (assetto istituzionale ed organizzativo) sia delle risorse a disposizione (strumentali, umane e finanziarie); Posizionare l'impresa rappresentata rispetto al sistema competitivo analizzato.
- Analizzare il mercato di riferimento in termini di comparto produttivo o di servizio erogato Identificare le variabili da rilevare e le fonti da consultare; Decodificare i feedback del mercato di riferimento in termini evolutivi: tendenze di prodotto/servizio, logiche di cambiamento, fattori di rischio e sviluppo, ...; Archiviare i dati raccolti.
- Analizzare il profilo dei potenziali clienti del mercato/zona di riferimento Interpretare spinte motivazionali e logiche comportamentali dei consumatori finali, delineandone la propensione all'acquisto a fini previsionali della domanda di mercato; Elaborare i dati raccolti individuando i clienti a cui rivolgere l'offerta.

Conoscenze minime:

- Elementi di statistica applicata.
- Metodologie e tecniche di elaborazione dei dati raccolti.
- Metodologie e strumenti di benchmarking.
- Principali metodologie e tecniche della ricerca e analisi di mercato: indagini di scenario, ricerche sui comportamenti d'acquisto, ...

UC 5 - Pianificare le vendite

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Elaborare un piano vendite attraverso la definizione di strategie e modalità operative per il raggiungimento dei risultati previsti dall'azienda

Abilità:

- Definire il piano operativo delle attività di vendita Definire le attività da svolgere utilizzando sistemi informatici per la gestione dei dati e delle informazioni; Preparare i cataloghi, i campionari e i listini prezzi necessari secondo le procedure definite; Organizzare un programma di visite ai clienti fissando gli appuntamenti, preventivare costi (es. budget di trasferta) e tempi, verificare l'efficienza dei mezzi di supporto (es. automobile, computer portatile).
- Pianificare le strategie di vendita Individuare il segmento dei potenziali clienti a cui rivolgere l'offerta di prodotto o servizio; Definire le caratteristiche del prodotto o servizio su cui puntare maggiormente per soddisfare le esigenze del segmento di consumatori individuato; Definire le politiche di prezzo da adottare; Impostare le attività di comunicazione/promozione dei prodotti o servizi da offrire.
- Interpretare i dati dell'analisi di mercato e gli obiettivi strategici aziendali Interpretare gli esiti dell'analisi di mercato e la strategia aziendale; Determinare il target dell'azione di vendita.

Conoscenze minime:

- Budgeting
- Modalità di composizione di campionari e listini prezzi.
- Pricing.
- Elementi di project management.
- Elementi di marketing.

UC 6 - Gestire la trattativa commerciale e supervisionare la stipulazione di un contratto

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Condurre una trattativa commerciale dalla presentazione dell'offerta alla chiusura e alla stipulazione del contratto.

Abilità:

- Supervisionare la stipulazione del contratto e preparare l'ordine inoltrandolo nel rispetto dei modelli, dei tempi e delle procedure fornite dall'azienda Interpretare le varie parti che compongono il contratto individuando eventuali punti critici per l'azienda e proponendo eventuali modifiche; Seguire la stipulazione del contratto; Preparare gli ordini e inviarli agli uffici preposti.
- Condurre la trattativa Presentare l'offerta in modo chiaro definendo tutti i dettagli; Prevenire e gestire le eventuali obiezioni guadagnando la fiducia del cliente; Gestire il tempo della trattativa; Definire l'accordo con il cliente e fissare scadenze; Chiudere la trattativa e aggiornare la scheda cliente.
- Pianificare la strategia di conduzione della trattativa Studiare il profilo del cliente da contattare; Definire gli obiettivi e gli argomenti da sviluppare durante la trattativa.

Conoscenze minime:

- Metodologie di consegne e di pagamento
- Disciplina generale dei contratti.
- Modalità di definizione di un'offerta.
- Tecniche di conduzione di una trattativa commerciale.

UC 7 - Gestire il portfolio clienti

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Gestire il portfolio clienti comunicando efficacemente con loro, controllare e verificare con periodicità la loro soddisfazione, seguirne l'evoluzione degli interessi e delle richieste

Abilità:

- Attuare attività di gestione del portfolio clienti Controllare periodicamente il portfolio clienti e i risultati di vendita sulla base di indicatori utili alla misurazione delle performance; Ascoltare i reclami dei clienti favorendo il mantenimento del clima di fiducia instaurato; Attivare azioni correttive e preventive risolvendo le situazioni di inefficienza o di non soddisfazione; Elaborare report periodici sull'andamento delle vendite, le previsioni e i cambiamenti in atto rispetto alle richieste dei clienti e alle più generali tendenze della propria area; Fornire continuativamente informazioni tecniche al cliente sui prodotti/servizi offerti, suggerimenti nelle scelte e possibili alternative di acquisto orientando il cliente verso i prodotti del proprio repertorio che maggiormente ne soddisfino le richieste e le aspettative latenti e sviluppando nuovi interessi e bisogni; Organizzare attività di customer satisfaction analisys ed eventuali azioni di fidelizzazione dei clienti (promozioni, gadget, premi, ...).

Conoscenze minime:

- Modalità di redazione di reportistica
- Caratteristiche ed applicazioni del C.R.M (Customer Relationship Management).
- Modelli di customer care and satisfaction.
- Modalità di valutazione dei clienti.

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.

Tecnico dell'export per le PMI

- ***Denominazione del profilo:***
  Tecnico dell'export per le PMI

- ***Definizione:***
  Il tecnico dell’export per le PMI è colui che analizza il mercato internazionale, cogliendone le opportunità e le tendenze, definisce il piano strategico di internazionalizzazione/commercio estero, elaborando il posizionamento e la promozione dei prodotti; rileva le informazioni pertinenti per selezionare i mercati e selezionare l'intermediario più adatto alle esigenze dell’impresa; presidia le problematiche fiscali, assicurative, finanziarie e legali attinenti ad un’attività di export; sviluppa e gestisce attività di promozione e vendita anche con l’utilizzo di strumenti di Web 2.0; infine definisce gli obiettivi del team, sia per l'attività di back office sia per l'attività commerciale sul campo.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  6

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Area comune - Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni

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

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.24.04.06 - Pianificazione strategica della rete di vendita diretta e online

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Definizione delle strategie commerciali per la massimizzazione del fatturato di vendita
    - Individuazione delle soluzioni operative per l’attuazione delle strategie commerciali
    - Sviluppo del piano di vendita di prodotti/servizi sulla base del piano di marketing
    - Supporto tecnico alle funzioni di marketing nel monitoraggio dei mercati e nelle stime di previsione delle vendite
    - Definizione delle politiche di incentivazione della forza di vendita
    - Sviluppo di strategie per l'acquisizione e la gestione del portafoglio clienti dell'impresa
    - Valutazione del raggiungimento degli obiettivi commerciali

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 2.5.1.5.2 - Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi (escluso il settore ICT)

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - N.82.20.00 - Attività dei call center
  - N.82.91.20 - Agenzie di informazioni commerciali

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  Il “Tecnico del’ export”generalmente opera nell'ambito della Direzione commerciale di imprese impegnate nella produzione di prodotti di largo consumo, oppure in agenzie specializzate in marketing e/o servizi di impresa. Si relaziona ed interagisce con i settori marketing, vendite e con le aree a monte: produzione e progettazione. Quando opera come dipendentedi una organizzazione medio-grande, generalmente non presidia l'intero processo commerciale e di marketing, in caso di imprese di piccole e medie dimensioni ha una maggiore autonomia operativa e presidia l’intero processo.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Solitamente è richiesto almeno il possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado, o meglio il possesso di laurea magistrale o triennale in materie economiche-giuridiche. Tuttavia, il mercato del lavoro può richiedere il possesso di una qualifica specifica o esperienza professionale nel settore.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Gestire l'attività professionale di tecnico dell'export per le PMI
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente
	UC 4 - Gestire le relazioni internazionali di una PMI
	UC 5 - Analizzare il mercato internazionale rilevandone le tendenze e le opportunità
Produrre beni/Erogare servizi	UC 6 - Attuare operazioni di posizionamento e promozione di prodotti/servizi
	UC 7 - Elaborare un piano per l'internazionalizzazione e gestirne la relativa attuazione
	UC 8 - Supervisionare la fase di contrattualizzazione
	UC 9 - Gestire gli strumenti finanziari ed assicurativi a sostegno dell'esportazione
	UC 10 - Gestire attività di web marketing e social media marketing
Gestire i fattori produttivi	UC 11 - Lavorare in sicurezza
	UC 12 - 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 tecnico dell'export per le PMI

Inquadramento EQF: 6

Risultato generale atteso:
Assumere ed esercitare un comportamento coerente con le caratteristiche normative ed organizzative del contesto tipico di esercizio dell'attività professionale.

Abilità:

- Definire la strategia di mantenimento e sviluppo della propria professionalità Valutare le possibili evoluzioni professionali nell'ambito del settore export, in rapporto alle caratteristiche dei mercati di sbocco; auto-valutare i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell'evoluzione dei sistemi normativi volontari e non.
- Definire le condizioni della propria prestazione professionale Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile; stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
- Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di Tecnico per l'export Conoscere e comprendere le caratteristiche, le peculiarità e la normativa in materia di internazionalizzazione delle imprese; analizzare e comprendere il settore di riferimento, le sue caratteristiche e le relazioni con altri settori o aree contigue, al fine di operarvi in modo coerente e conforme alle caratteristiche, alla normativa ed agli orientamenti del mercato

Conoscenze minime:

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Documenti di programmazione in materia di internazionalizzazione d'impresa della Regione Umbria.
- Principali leggi nazionali e regionali in materia di internazionalizzazione.
- Caratteristiche del mercato internazionale.
- Tipologie e caratteristiche delle professioni del settore cultura europea e di impresa.
- Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di Tecnico per l'export nelle PMI in forma di impresa.

UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda, supportare la rete di vendita nella gestione strategica e operativa delle attività di comunicazione.

Abilità:

- Gestire le relazioni attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro. Definire e porre in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale.
- Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative; Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori; Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali ed i segnali di possibile attivazione di conflitti.
- Gestire le relazioni con la rete di vendita per il supporto nelle delle attività di comunicazione. Supportare la rete di vendita nella definizione delle modalità di comunicazione e delle strategie di vendita.
- Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche.

Conoscenze minime:

- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.

UC 4 - Gestire le relazioni internazionali di una PMI

Inquadramento EQF: 6

Risultato generale atteso:
Valorizzare le differenze culturali per supportare la profittabilità di progetti e operazioni internazionali.

Abilità:

- Tenere in considerazione la diversità culturale nella concezione ed attuazione di azioni di management identificare i problemi chiave interculturali e le opportunità che si presentano alle aziende che operano nel business globale; valutare l'influenza delle variabili culturali sul comportamento d'acquisto dei consumatori, sugli stili manageriali, professionali e sulle modalità di comunicazione; gestire un'equipe di lavoro multiculturale.
- Gestire le interazioni con clienti, personale e sistemi organizzativi di culture diverse nel mercato globale interagire con persone di diverse nazionalità rispettandone e valorizzandone la diversità; rimuovere gli ostacoli culturali per l'instaurazione di rapporti di partnership internazionali; elaborare strategie volte all'integrazione tra approcci culturali diversi
- Riconoscere e valutare i modelli imprenditoriali a livello internazionale identificare e valutare le caratteristiche gestionali dei principali modelli imprenditoriali internazionali; effettuare un'analisi comparativa di diversi modelli per determinarne criticità ed opportunità.

Conoscenze minime:

- Scenari della competitività internazionale.
- Management Interculturale.
- Tecniche di mediazione culturale.
- Competitività e internazionalizzazione delle imprese italiane

UC 5 - Analizzare il mercato internazionale rilevandone le tendenze e le opportunità

Inquadramento EQF: 6

Risultato generale atteso:
Analizzare specifici segmenti del mercato internazionale allo scopo di posizionare/riposizionare un particolare bene e/o servizio.

Abilità:

- Analizzare il mercato potenziale di riferimento in termini di comparto produttivo o del servizio Identificare le variabili da rilevare e le fonti da consultare; individuare informazioni relative al mercato di un particolare bene e/o servizio ; interpretare spinte motivazionali e logiche comportamentali dei consumatori finali, delineandone la propensione all'acquisto a fini previsionali della domanda di mercato; analizzare le caratteristiche delle imprese concorrenti, identificarne il sistema di offerta sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo individuare restrizioni o proibizioni alla vendita di prodotti; decodificare i feedback del mercato di riferimento in termini evolutivi: tendenze di prodotto/servizio, logiche di cambiamento, fattori di rischio e sviluppo, ...;
- Elaborare i dati raccolti e condividere le informazioni utili alla definizione del piano commerciale operativo Definire i criteri dell'impresa per la scelta dei paesi in cui effettuare un investimento; individuare il rischio politico - commerciale dei paesi; comprendere l'analisi dell'impatto sulla gestione strategica dell'impresa delle variabili individuate; selezionare, all'interno dell'impresa, i destinatari delle informazioni acquisite e condividerle.

Conoscenze minime:

- Principali metodologie e tecniche della ricerca e analisi di mercato: indagini di scenario, ricerche sui comportamenti d'acquisto, etc.
- Metodologie e strumenti di benchmarking.
- Metodologie e tecniche di elaborazione dei dati raccolti.
- Elementi di statistica applicata.
- Market Profitability.
- Analisi PEST (Politica, Economia, Società, Tecnologia)

UC 6 - Attuare operazioni di posizionamento e promozione di prodotti/servizi

Inquadramento EQF: 6

Risultato generale atteso:
Ideare ed attuare strategie di product management e brand management con particolare riferimento alle PMI ed ai loro prodotti/servizi. Individuare il posizionamento che consenta all'impresa di ottimizzare i risultati.

Abilità:

- Utilizzare strumenti e tecniche del marketing strategico per la definizione delle strategie di internazionalizzazione: definire gli obiettivi del processo di internazionalizzazione; riformulare le politiche di marketing locali tenendo conto delle specificità di comportamento del cliente estero; identificare cluster di clienti simili per bisogni e risposte alle politiche di marketing mix adottate; identificare il segmento obiettivo e definire il posizionamento da assumere; definire l'approccio di marketing in base ad analogie tra aree geografiche, profilo demografico del paese, comportamento individuale, stile di vita, attitudine, consumi etnici, analisi psicografica; definire la tipologia di internazionalizzazione (attiva/passiva) e le strategie di espansione (esportazione diretta, esportazione indiretta, joint venture, concessione di licenze, investimenti diretti ecc.).
- Utilizzare strumenti e tecniche del marketing operativo per il posizionamento del portafoglio prodotti: definire le caratteristiche del prodotto o servizio progettato per soddisfare le esigenze di un determinato segmento di consumatori esteri; definire le politiche di prezzo adottate; definire i canali attraverso cui l'impresa porta il prodotto ai diversi target di consumatori esteri; definire le attività di comunicazione e attraverso cui l'impresa può far conoscere,
- Interpretare l'immaginario del pubblico internazionale relativamente alla rappresentazione di specifiche aree territoriali analizzare le forme con cui attualmente luoghi, risorse naturali e popolazioni vengono percepiti e rappresentati nelle complesse arene del dibattito politico-culturale-economico globale; attuare strategie di product e brand management per consolidare o modificare la percezione collettiva di specifiche aree territoriali.
- Ideare ed attuare azioni volte ad ottenere un miglioramento dell'immagine aziendale o di un prodotto e l'aumento del valore percepito dai consumatori: definire il brand name; definire le politiche di branding; creare una corretta architettura di marca; sviluppare gli asset immateriali di un prodotto o servizio o di un'azienda; veicolare i valori e l'immagine di una persona o di una corporazione, creando goodwill nel pubblico di riferimento.
- Pianificare gli obiettivi, le strategie e le azioni necessarie a realizzare la commercializzazione di un prodotto o di una linea di prodotti sul mercato internazionale: misurare l'impatto delle soluzioni ideate (redditività, soddisfazione del cliente, ecc.) e apporto di eventuali misure correttive; monitorare del ciclo di vita del prodotto (PLC); studiare la presentazione e la confezione del prodotto; verificare l'esistenza di brevetti legati direttamente o indirettamente al prodotto e di eventuali vincoli legali connessi alla produzione del lo stesso; pianificare il revamping delle linee di prodotti o il lancio di nuovi; collaborare all'ideazione, alla pianificazione e all'esecuzione di campagne pubblicitarie e di promozione; stendere rapporti per la direzione.

Conoscenze minime:

- Elementi di project management (tecniche di pianificazione operativa, elementi di elaborazione di un budget e allocazione delle risorse).

- Strategie di internazionalizzazione.
- Fattori di impresa e fattori di mercato.
- Le leve del marketing mix (product e brand management; politiche di prezzo, di distribuzione e di comunicazione)
- Il prodotto: standardizzazione VS adattamento.
- Marketing territoriale
- Canali di distribuzione.
- Politiche di prezzo nei mercati internazionali

UC 7 - Elaborare un piano per l'internazionalizzazione e gestirne la relativa attuazione

Inquadramento EQF: 6

Risultato generale atteso:
Pianificare e gestire gli interventi di sviluppo internazionale delle piccole e medie imprese.

Abilità:

- Pianificare e programmare il processo di internazionalizzazione attivare contatti con stakeholder del mercato estero di riferimento; effettuare trasferte nei paesi esteri; ricercare le opportunità di finanziamento del processo di internazionalizzazione; redigere uno studio di fattibilità; redigere il business plan; ricercare ed individuare partner di affari esteri in base a criteri che dipendono dagli aspetti socio-politici del paese scelto e dalla modalità di ingresso sul mercato estero; adattare i prodotti e i servizi offerti alle esigenze dei mercati esteri; tenere in considerazione i punti di forza e di debolezza individuati durante l'analisi del mercato effettuata; scegliere un modello di internazionalizzazione; stendere un piano operativo del progetto di internazionalizzazione secondo la logica del Project Management.
- Verificare le risorse utili al piano di internazionalizzazione verificare le risorse interne in termini di competenze tecniche ed esperienza delle risorse umane; verificare la disponibilità di risorse finanziarie da investire e la capacità produttiva in termini di volume ed eventuale adattabilità del prodotto alle richieste del mercato estero.
- Gestire il processo di internazionalizzazione: effettuare la scelta dei fornitori; effettuare scelte tecnologiche; definire ed attuare le strategie commerciali; consolidare i rapporti con gli interlocutori esteri; gestire la vendita sistematica di prodotti all'estero; gestire la concessione di licenze di fabbricazione a produttori esteri; gestire la creazione di reti di vendita all'estero; gestire l'allestimento di impianti di produzione all'estero; gestire la fondazione di una società all'estero e coordinarne la gestione sul piano multinazionale; valutare la performance aziendale e confrontare la produttività e l'efficienza con i Concorrenti.

Conoscenze minime:

- I modelli organizzativi delle imprese internazionalizzate.
- Specificità e nodi critici nella internazionalizzazione delle Imprese, con particolare riferimento alle PMI.
- Valutazione dei processi di internazionalizzazione nelle PMI.
- La gestione delle operations in una organizzazione produttiva internazionale.
- Il sistema istituzionale ed i programmi comunitari a sostegno dell'espansione estera dell'impresa.

UC 8 - Supervisionare la fase di contrattualizzazione

Inquadramento EQF: 6

Risultato generale atteso:
Analizzare i contratti di compravendita internazionale e individuare le soluzioni logistiche più efficaci.

Abilità:

- Applicare le regole base della contrattualistica internazionale, riconoscere le diverse forme di fiscalità internazionale Predisporre i contratti di acquisto dei prodotti, nel rispetto delle norme doganali; redigere fatture calcolando le imposte previste dalle disposizioni intra ed extra UE; ricorrere ai più opportuni mezzi di spedizione e conservazione della merce; analizzare i costi e valutare i tempi di un operazione di export.

Conoscenze minime:

- La normativa italiana ed estera sulle diverse tipologie contrattuali e sui titoli di Credito
- I contratti internazionali: scelta della legislazione, modelli contrattuali, clausole standard
- Le fonti del diritto commerciale internazionale
- La compravendita internazionale
- Le tecniche di redazione ed esecuzione del contratto
- Lo scenario e l'evoluzione delle problematiche logistiche e trasportistiche Internazionali
- Le frontiere nell'unione europea
- Il quadro normativo di riferimento
- I regolamenti doganali per i trasporti
- Le dogane e i documenti doganali
- I contratti relativi ai trasporti marittimi, aerei, terrestri, multimodali
- I riflessi organizzativi della logistica
- I costi doganali e la loro pianificazione
- Le modalità di compilazione della modulistica
- Le procedure di gestione portafoglio ordini
- Le tecniche di controllo vendite (budget, indici di rendimento, ecc.)

UC 9 - Gestire gli strumenti finanziari ed assicurativi a sostegno dell'esportazione

Inquadramento EQF: 6

Risultato generale atteso:
Utilizzare i diversi strumenti finanziari a disposizione di una PMI per il finanziamento degli investimenti per l'internazionalizzazione. Gestire gli aspetti relativi ai pagamenti internazionali. Gestire i trattamenti fiscali e assicurativi.

Abilità:

- Utilizzare i più appropriati strumenti finanziari e assicurativi a sostegno dell'esportazione Applicare gli strumenti finanziari in modo efficace; gestire gli aspetti relativi ai pagamenti internazionali; gestire i rapporti con le banche e le assicurazioni.

Conoscenze minime:

- Le tipologie di pagamenti alla consegna e i legami con gli Incoterms
- Le forme di pagamento anticipato
- Le garanzie bancarie
- La lettera di credito documentario
- Le modalità di pagamento posticipato
- La territorialità dell'imposta
- Le vendite extra U
- Le cessioni intracomunitarie
- L'Intrastat
- Le operazioni triangolari
- Gli acquisti intracomunitari
- Finanziamenti regionali, nazionali, comunitari
- Quadro normativo di riferimento
- Modalità di copertura dei risch
- Tipologie di rischi connessi all'attività di export
- Finanziamento agevolato alle esportazioni
- Il ruolo degli intermediari creditizi

UC 10 - Gestire attività di web marketing e social media marketing

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Gestire e/o collaborare all'attività di web marketing e di e-commerce; gestire l'attività di social media marketing, collaborando alla costruzione e all'animazione di comunità virtuali.

Abilità:

- Gestire l'attività di web marketing Effettuare la Web Analysis; collaborare alla ideazione e inplementazione di un sito web; definire le modalità d'utilizzo del web a supporto delle attività di sviluppo commerciale all'estero.
- Gestire l'attività di Media Social Marketing creare, gestire e promuovere attività commerciali online attraverso la costruzione e l'animazione di comunità virtuali
- Gestire un sistema di e-commerce definire le opportune soluzioni per un ottimale sistema di vendita telematica; definire le migliori strategie di vendita online rispetto al prodotto o servizio; analizzare le transazioni avvenute, il traffico dei visitatori del negozio virtuale e le loro preferenze sui prodotti/servizi proposti; organizzare i servizi di assistenza online e offline per la clientela telematica nazionale e internazionale.

Conoscenze minime:

- Internet: sistemi e tecniche di navigazione web
- Tecniche di marketing online e di comunicazione on e offline,
- Motori di ricerca come strumento di analisi, ricerca, promozione
- Google Analytics, SEO e SEM
- Google e il Page Rank
- Standard di misurazione del web attraverso la lettura dei log (click, impression, audience, visitors, ecc.)
- Principi di marketing, design e progettazione web
- Questioni normative inerenti la privacy e le politiche antispam
- Web usability
- Google Adwords e il Keyword advertising
- Architetture web per servizi e supporti e-commerce,
- Social Media Marketing: Progettazione, creazione e gestione di un blog aziendale; Utilità dei social media nella web promotion: fare marketing sui social media; Creazione di messaggi virali; La scrittura per il web e per i social; e-mail marketing
- Metodi e servizi di assistenza alla clientela (CRM), aspetti normativi, fiscali e legali dell'e-commerce
- Sistemi di pagamento online,
- Tecniche di vendita on e offline,

UC 11 - 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 12 - 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.

Tecnico dell'organizzazione di eventi culturali e dello spettacolo

- ***Denominazione del profilo:***
  Tecnico dell'organizzazione di eventi culturali e dello spettacolo

- ***Definizione:***
  Il Tecnico dell’organizzazione di eventi culturali e dello spettacolo è colui che si occupa dell'ideazione, progettazione e gestione di eventi culturali e dello spettacolo, quali mostre, esibizioni, festival, etc. In base alla progettazione dell'evento, definita in accordo con l'istituzione/azienda richiedente, gestisce la fase promozionale dello stesso e le attività di realizzazione, dall'organizzazione alla logistica, all'erogazione del servizio, nonché il monitoraggio dell’intero processo e dei risultati.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  5

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Servizi culturali e di spettacolo - Produzione audiovisiva e dello spettacolo dal vivo
  Servizi culturali e di spettacolo - Tutela, valorizzazione, conservazione e gestione dei beni culturali

- ***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.22.02.35 - Promozione e distribuzione di prodotti di spettacolo

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Attuazione di piani di attività di fund raising
    - Realizzazione di analisi di mercato
    - Definizione del piano marketing
    - Definizione delle politiche di prezzo
    - Definizione delle politiche di distribuzione (circuiti, teatri/spazi, rassegne/festival, ecc.)
    - Definizione delle politiche di promozione e comunicazione (cartaceo, web, video, inviti, presenze ad eventi, ecc.)
    - Predisposizione di materiali informativi e promozionali
    - Gestione della trattativa economica e delle condizioni logistiche e tecniche con gli interlocutori di riferimento
    - Cura delle relazioni con gli EE.LL, le istituzioni e i diversi stakeholder

  - ADA.22.01.05 - Promozione di beni e servizi culturali

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Analisi e studio dei fabbisogni e della domanda e offerta di servizi culturali
    - Identificazione e attivazione delle relazioni verso l’esterno con gli EE.LL, le istituzioni e i diversi stakeholder
    - Progettazione dei servizi di promozione dei beni culturali

    - Definizione del piano marketing
    - Cura degli aspetti organizzativi dei servizi e delle attività di promozione
    - Predisposizione di prodotti per la comunicazione e la promozione di beni e servizi culturali
    - Monitoraggio e valutazione delle attività di promozione dei beni culturali

- ADA.22.01.06 - Progettazione e realizzazione di attività culturali

  Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Definizione progetto culturale e scientifico
    - Individuazione di risorse e vincoli
    - Progettazione esecutiva delle attività (risorse umane, vigilanza, sicurezza, trasporto, ecc.)
    - Realizzazione delle attività culturali
    - Monitoraggio e valutazione delle attività culturali
    - Cura degli aspetti amministrativi
    - Promozione e comunicazione dell'evento con attività e strumenti specifici
    - Elaborazione e pubblicazione di strumenti di ricerca e di supporto alla fruizione

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 2.5.4.5.3 - Curatori e conservatori di musei
  - 3.4.3.2.0 - Tecnici dell'organizzazione della produzione radiotelevisiva, cinematografica e teatrale

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - J.59.13.00 - Attività di distribuzione cinematografica, di video e di programmi televisivi
  - J.59.14.00 - Attività di proiezione cinematografica
  - R.90.01.09 - Altre rappresentazioni artistiche
  - R.90.02.01 - Noleggio con operatore di strutture ed attrezzature per manifestazioni e spettacoli
  - R.90.04.00 - Gestione di teatri, sale da concerto e altre strutture artistiche
  - R.91.01.00 - Attività di biblioteche ed archivi
  - R.91.02.00 - Attività di musei

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  Il Tecnico dell’organizzazione di eventi culturali e dello spettacolo opera all'interno di aziende di servizi all'impresa, agenzie di promozione e comunicazione o istituzioni/aziende del settore cultura e spettacolo. La situazione lavorativa del tecnico richiede flessibilità e mobilità, perché spesso questo professionista svolge il suo lavoro come free-lance. Opera anche in orari serali/notturni.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Solitamente è richiesto almeno il possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado. Il mercato del lavoro può richiedere il possesso di una qualifica specifica o esperienza professionale nel settore.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Gestire l'attività professionale di tecnico dell'organizzazione di eventi culturali e dello spettacolo
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con i collaboratori, i fornitori ed i clienti
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Analizzare il mercato e il territorio di riferimento per posizionare l'offerta di eventi nel settore cultura e spettacolo
	UC 5 - Sviluppare l'idea e pianificare l'evento culturale e dello spettacolo
	UC 6 - Elaborare un piano di marketing e comunicazione dell'evento
	UC 7 - Gestire la realizzazione e il follow up dell'evento
	UC 8 - Gestire gli aspetti economici e finanziari dell'evento ed effettuare operazioni di Fundraising
Gestire i fattori produttivi	UC 9 - Lavorare in sicurezza
	UC 10 - 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 tecnico dell'organizzazione di eventi culturali e dello spettacolo

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Assumere ed esercitare un comportamento coerente con le caratteristiche normative ed organizzative del contesto tipico di esercizio dell'attività professionale.

Abilità:

- Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di Tecnico dell'organizzazione di eventi culturali e dello spettacolo conoscere e comprendere le caratteristiche, le peculiarità e la normativa in materia di organizzazione eventi; analizzare e comprendere il settore di riferimento, le sue caratteristiche e le relazioni con altri settori o aree contigue, al fine di operarvi in modo coerente e conforme alle caratteristiche, alla normativa ed agli orientamenti del mercato.
- Definire le condizioni della propria prestazione professionale Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile; stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
- Definire la strategia di mantenimento e sviluppo della propria professionalità Valutare le possibili evoluzioni professionali nell'ambito del settore organizzazione eventi, in rapporto alle caratteristiche dei mercati di sbocco; auto-valutare i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell'evoluzione dei sistemi normativi volontari e non.

Conoscenze minime:

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Politica ed economia della cultura e dello spettacolo
- Principali leggi nazionali e regionali in materia di organizzazione eventi nell'ambito della cultura e dello spettacolo
- Principi di programmazione, gestione e controllo di processi di progettazione e di lavoro per commessa: struttura del progetto, individuazione delle fasi e stima delle durate, scheduling delle attività operative
- Tipologie e caratteristiche delle professioni del settore “organizzazione eventi” e relativi modelli organizzativi.
- Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di Tecnico dell'organizzazione di eventi culturali e dello spettacolo
- Documenti di programmazione in materia della Regione Umbria

UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con i collaboratori, i fornitori ed i clienti

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'organizzazione di riferimento, adottando modalità di interazione diverse a seconda delle diverse tipologie di interlocutore, al fine di raccogliere tutte le informazioni necessarie a comprenderne

Abilità:

- Gestire le relazioni attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro. Definire e porre in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale.
- Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche relazionali; Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori; Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali ed i segnali di possibile attivazione di conflitti.
- Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche; Fornire informazioni chiare e complete adottando stili di comportamento improntati alla cordialità ed alla cortesia; Adottare un atteggiamento disponibile e tale da favorire la negoziazione; Mantenere, in caso di eventi imprevisti e reclami, un atteggiamento caratterizzato da autocontrollo ed assunzione di responsabilità.

Conoscenze minime:

- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.

UC 4 - Analizzare il mercato e il territorio di riferimento per posizionare l'offerta di eventi nel settore cultura e spettacolo

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Analizzare specifici segmenti del mercato e del territorio allo scopo di posizionare/riposizionare un particolare servizio di organizzazione eventi, con riferimento al settore “cultura e spettacolo”.

Abilità:

- Analizzare il mercato potenziale di riferimento al fine di posizionare il servizio di organizzazione di eventi culturali e dello spettacolo Analizzare il territorio di riferimento in termini socio-economici e culturali; Analizzare le esigenze/aspettative del pubblico/utenza di un ente, una azienda e/o di un organismo pubblico o privato in ambito culturale; Analizzare le caratteristiche salienti delle imprese pubbliche e private del territorio operanti nel settore dell'organizzazione e promozione degli eventi; Analizzare le caratteristiche salienti degli eventi culturali e dello spettacolo promossi sul territorio; Individuare gli ambiti di nicchia e/o di eccellenza del territorio in materia di cultura e spettacolo Interpretare l'immaginario del pubblico internazionale relativamente alla rappresentazione di specifiche aree territoriali; Analizzare l'impatto economico di un possibile evento sull'economia locale urbana; Elaborare i dati raccolti al fine di programmare la propria offerta di eventi culturali e di spettacolo.

Conoscenze minime:

- Principali metodologie e tecniche della ricerca e analisi di mercato: indagini di scenario, ricerche sui comportamenti del pubblico/utenza, etc.
- Sistema degli eventi (caratteristiche e tipologie) della cultura e dello spettacolo in Italia e in regione Umbria (settore teatrale, concertistico, cinematografico, etc.)
- Metodologie e tecniche di elaborazione dei dati raccolti.
- ll distretto culturale come sfondo dei sistemi turistici locali. Tipologie dei principali eventi che si svolgono nel territorio di riferimento.
- Contesto territoriale, risorse presenti, disponibilità di aree e impianti.
- Strumenti di analisi e interpretazione del territorio, delle sue risorse, delle tradizioni.
- Strumenti per la formulazione di possibili evoluzioni della situazione socio-economica e culturale del territorio.
- Modelli di valutazione impatto economico degli eventi sull'economia urbana.

UC 5 - Sviluppare l'idea e pianificare l'evento culturale e dello spettacolo

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Sviluppare l'idea dell'evento culturale e dello spettacolo, definendo e pianificando gli elementi fondamentali dello stesso (mission, target, concept, presenze previste, tempi, logistica, etc.), a partire dall'analisi delle esigenze del committente (pubbl

Abilità:

- Sviluppare l'idea dell'evento negli ambiti dello spettacolo dal vivo, del cinema e dell'audiovisivo, dei nuovi festival e interventi artistico-culturali in ambiti urbani, a partire dall'analisi del contesto di riferimento e delle esigenze strategiche, commerciali e di comunicazione dei committenti interessati alla realizzazione dell'evento stesso Comprendere le caratteristiche chiave del contesto in cui si pone lo sviluppo dell'evento. Rilevare l'esigenza artistica, produttiva, di programmazione, di politiche pubbliche da cui scaturisce l'ideazione di un evento. Comprendere i bisogni e la domanda del committente. Definire ed individuare le variabili fondamentali dell'evento (mission, target, concept, presenze previste, tempi, logistica, , etc.). Definire gli obiettivi strategici ed il risultato finale atteso di un evento culturale.
- Predisporre il piano strategico e operativo dell'evento, comprensivo della programmazione delle varie fasi del lavoro, fino all'elaborazione e creazione dell'immagine dell'evento Effettuare un'analisi SWOT per delineare opportunità e minacce, punti di forza e debolezza di un evento. Supportare l'analisi di fattibilità, lo sviluppo di alternative e la loro valorizzazione economica. Comprendere i vincoli giuridici di cui tener conto nella definizione dell'evento. Definire le attività che compongono l'evento. Definire le caratteristiche tecniche dell'evento. Definire il calendario dell'evento, verificando eventuali sovrapposizioni o vicinanze con eventi simili. Identificare testimonials, artisti, esperti, relatori, relatori, ecc. Individuare la location idonea, la capienza, le caratteristiche strutturali, ecc. Predisporre il piano logistico e organizzativo. Selezionare i fornitori.

Conoscenze minime:

- Analisi delle esigenze del cliente in relazione agli obiettivi da raggiungere. Principi di trasformazione dei requisiti del cliente in specifiche funzionali e organizzative.
- Principi di valutazione costi/benefici.
- Contrattualistica sul settore di riferimento (spettacolo e diritti di autore, beni culturali, sport, ecc.).
- Rassegna normativa di settore.
- Tecniche di pianificazione di un evento in ambito culturale e dello spettacolo
- Project Management dell'evento.
- Aspetti organizzativi della gestione di eventi nel settore cultura e spettacolo

UC 6 - Elaborare un piano di marketing e comunicazione dell'evento

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Definire il posizionamento del prodotto/servizio “evento” tenendo conto delle aspettative dell'utenza e del contesto culturale e territoriale di riferimento. Sviluppare il piano di promozione e comunicazione del prodotto/servizio “evento”, completo di obi

Abilità:

- Elaborare il piano di marketing strategico Identificare e definire gruppi distinti di clienti/utenti e la relativa “filosofia” di approccio. Selezionare uno o più segmenti cui rivolgere l'offerta Individuare gli aspetti distintivi che permettono alla propria offerta di differenziarsi nell'immaginario dell'utenza rispetto alla concorrenza. Individuare i soggetti e le forze appartenenti al sistema competitivo. Definire la collocazione ottimale del prodotto/servizio culturale e dello spettacolo nel mercato di riferimento. Definire le strategie di promozione di un evento culturale e dello spettacolo
- Elaborare il piano di marketing operativo (marketing mix) attraverso l'individuazione della combinazione di variabili (leve decisionali) per raggiungere gli obiettivi strategici definiti Definire il format e immagine dell'evento; Definire tempi, modalità e strumenti della comunicazione; Sviluppare e gestire attività di web marketing e social media marketing; Definire le politiche di distribuzione (circuiti, teatri/spazi, ecc); Definire politiche di prezzo.

Conoscenze minime:

- Il Marketing: principi e applicazioni.
- La comunicazione istituzionale, corporate identity, logo e immagine coordinata, Brand Book.
- Segmentazioni e posizionamenti.
- PR (Public Relations).
- Direct Management.
- Il Marketing Mix; CRM (Customer Relationship Management).
- Marketing strategico e marketing operativo.
- La comunicazione creativa, la campagna pubblicitaria, la strategia comunicativa, le attività di comunicazione e i materiali di comunicazione.
- Il piano di comunicazione, definizione degli obiettivi, definizione dei target, il processo di realizzazione.
- Social Media Marketing
- Politiche di prezzo
- La distribuzione del prodotto/servizio culturale e dello spettacolo

UC 7 - Gestire la realizzazione e il follow up dell'evento

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Organizzare e gestire l'evento culturale, artistico e di spettacolo in tutte le sue fasi e monitorare l'andamento delle attività previste.

Abilità:

- Coordinare la realizzazione dell’evento, a partire dalla redazione della progettazione esecutiva, curandone gli aspetti gestionali, amministrativi ed organizzativi e monitorando i servizi erogati:
  - Predisporre il piano di attività dell’evento, definendo il programma, individuando e selezionando le risorse umane, fisiche e finanziarie necessarie;
  - Curare i rapporti con i fornitori, organizzando gli aspetti logistici e disponendo le forniture necessarie;
  - Coordinare i lavori di allestimento delle locationsulla base del piano operativo, organizzando le risorse materiali e relazionali;
  - Contattare testimonial, sponsor, artisti, esperti, relatori e definire le condizioni della loro collaborazione;
  - Organizzare i servizi necessari allo svolgimento dell’evento.
- Valutare i servizi erogati ed effettuare il follow-up dell’evento:
  - Verificare gli scostamenti tra budget a consuntivo e budget a preventivo.
  - Utilizzare sistemi di monitoraggio ex post di un evento (affluenze di pubblico, risultati delle indagini diCustomer Satisfaction, rassegna stampa);
  - Valutare il piano di promozione di beni e servizi culturali, controllando l’andamento di tutti canali di promozione attivati, capitalizzando l’analisi dei risultati e producendo reportistica.
  - Utilizzare strumenti di comunicazione per fidelizzare chi ha partecipato all’evento

Conoscenze minime:

- Normativa tecnica e di sicurezza del settore specifico
- Contrattualistica del settore
- Chiusura del progetto: monitoraggio del budget e della qualità
- Strumenti e tecniche di monitoraggio qualitativo e quantitativo dei risultati del progetto (evento)
- Tecniche base di time e progect management.
- Event management: strumenti e metodi di organizzazione e gestione di un evento.
- Ruoli, figure professionali, istituzioni e associazioni, coinvolte nella produzione di un evento culturale e dello spettacolo

UC 8 - Gestire gli aspetti economici e finanziari dell'evento ed effettuare operazioni di Fundraising

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Definire, coerentemente agli obiettivi stabiliti, alla tipologia di evento e alla tempistica, le esigenze economiche e finanziarie dell'evento. Pianificare una strategia di fundraising di un evento, gestendone la realizzazione in autonomia (sponsorizzazio

Abilità:

- Gestire gli aspetti economici e finanziari di un evento Gestire e amministrare il budget a disposizione. Effettuare la chiusura amministrativa e la verifica finale del progetto. Realizzare l'analisi dei dati di budget e verificarne la corrispondenza con il budget realizzato in fase di pianificazione.
- Definire le esigenze economiche e finanziarie di un evento e individuare le fonti di finanziamento Sviluppare un'analisi di fattibilità economica di un evento. Individuare i vincoli giuridici cui tener conto nella definizione dell'evento. Definire un piano dei costi e stendere il budget dell'evento. Curare le attività di fundraising, definendo la causa e gli obiettivi strategici, mappando le relazioni, organizzando ed implementando la raccolta di fondi Sviluppare programmi di fidelizzazione e upgrading dei donatori. Individuare possibili bandi e fonti di finanziamento per la realizzazione dell'idea progetto; leggere ed interpretare il bando; strutturare una proposta di massima

Conoscenze minime:

- Chiusura del progetto: monitoraggio del budget.
- Elementi di progettazione in risposta a bandi di gara.
- Soggetti, programmi e politiche a sostegno della cultura, fondi pubblici, nazionali e non, per lo sviluppo del settore culturale, per la realizzazione di eventi, per l'attivazione di partenariati internazionali.
- Caratteristiche del sistema del non profit italiano e delle sue tendenze in Italia e all'estero con particolare attenzione alle normative vigenti.
- Programmi nazionali e internazionali di fundraising..
- Caratteristiche tecniche dei mercati del fundraising. e selezione dei target.
- Tecniche di sviluppo di un piano di fundraising.
- Concetti chiave e applicazione del fundraising e fundraising relazionale.
- Strumenti operativi di valutazione costi/benefici.
- Elementi di amministrazione e gestione economica e finanziaria.

UC 9 - 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 10 - 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.

Tecnico di biblioteca

- ***Denominazione del profilo:***
  Tecnico di biblioteca

- ***Definizione:***
  Il tecnico di biblioteca si occupa di catalogare secondo i protocolli definiti il patrimonio librario, archivistico e documentario della biblioteca, utilizzando sistemi informatici; monitora lo stato di conservazione del materiale bibliografico; cura la disposizione e la collocazione dei libri. Egli inoltre eroga informazioni ai visitatori, su richiesta fornisce supporto nelle ricerche bibliografiche e si occupa del servizio di prestito.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Servizi culturali e di spettacolo - Tutela, valorizzazione, conservazione e gestione dei beni culturali

- ***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.22.01.16 - Servizi all'utenza della biblioteca

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Definizione delle condizioni di erogazione del servizio (es. regolamento della sala di consultazione e della tabella dei costi dei servizi offerti)
    - Progettazione e attuazione del servizio di riproduzione
    - Erogazione del servizio di reference (supporto alla ricerca, monitoraggio e revisione strumenti di ricerca)
    - Erogazione del servizio di istruzione all'utente sulle abilità informative
    - Erogazione del servizio di prestito
    - Movimentazione e distribuzione materiale documentario e controllo scaffali
    - Diffusione e comunicazione informazioni sul patrimonio bibliografico (progettazione sistemi informativi, pubblicazione strumenti di ricerca, etc)

  - ADA.22.01.17 - Gestione delle risorse informative e documentarie delle biblioteche

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Acquisizione ed inventariazione delle risorse informative e documentarie
    - Revisione delle collezioni
    - Trattamento e ordinamento fisico delle risorse informative e documentarie
    - Controllo inventariale delle risorse informative e documentarie
    - Descrizione e indicizzazione delle risorse informative e documentarie
    - Manutenzione dei cataloghi e delle banche dati

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 3.4.4.2.2 - Tecnici delle biblioteche

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - R.91.01.00 - Attività di biblioteche ed archivi
  - R.91.02.00 - Attività di musei

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  Il tecnico di biblioteca opera presso biblioteche pubbliche o private. Sono necessarie buone capacità relazionali e un’attenzione particolare all’ordine ed alla precisione. Nello svolgimento del suo lavoro si assume la responsabilità dell'esecuzione dei propri compiti, si raccorda con i responsabili dei servizi di accoglienza e custodia e con gli altri operatori.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di tecnico della biblioteca
	UC 3 - Promuovere i servizi della biblioteca presso l’utenza reale e potenziale
Gestire il sistema cliente	UC 4 - Gestire la comunicazione e la relazione con il cliente/beneficiario
Produrre beni/Erogare servizi	UC 5 - Erogare i servizi di biblioteca
	UC 6 - Gestire le risorse informative e documentarie della biblioteca
	UC 7 - Gestire e trattare correttamente il materiale bibliografico
Gestire i fattori produttivi	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:

- 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 normativa fiscale, con particolare riferimento all’esercizio di lavoro autonomo.
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.

- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Format tipo di contratto.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC 2 - Esercitare la professione di tecnico della biblioteca

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Comprendere le caratteristiche del settore e gestire gli aspetti normativi di riferimento propri della professione di tecnico della biblioteca.

Abilità:

- Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore e della prestazione professionale di tecnico della biblioteca:
  - Conoscere e comprendere la posizione dei servizi bibliotecari nel più complessivo settore dei servizi culturali
  - Conoscere e comprendere le tipologie e le caratteristiche del settore bibliotecario.
  - Conoscere e comprendere i possibili percorsi di sviluppo professionale accessibili al tecnico della biblioteca.
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche, le peculiarità e la normativa in materia di biblioteche e centri di documentazione.
- Definire le condizioni della prestazione professionale di tecnico della biblioteca:
  - 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.

Conoscenze minime:

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Il posizionamento dei servizi bibliotecari nel più ampio settore dei servizi culturali .
- Tipologie e caratteristiche del settore culturale di riferimento.
- Deontologia professionale.
- Principali leggi nazionali e regionali in materia di biblioteche e centri di documentazione.
- Principi e norme di esercizio dell’attività professionale di tecnico di biblioteca.

UC 3 - Promuovere i servizi della biblioteca presso l'utenza reale e potenziale

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Collaborare alla definizione delle condizioni di erogazione e fruizione del servizio di biblioteca e all'organizzazione e diffusione delle informazioni del patrimonio bibliografico, implementando sistemi informativi e coordinando la diffusione di pubblicazioni.

Abilità:

- Partecipare alla definizione delle condizioni di erogazione e fruizione del servizio di biblioteca:
  - Conoscere e comprendere i contenuti della carta dei servizi
  - Partecipare alla definizione delle condizioni di erogazione del servizio (es. il regolamento della sala di consultazione, la tipologia e gli eventuali costi dei servizi offerti, etc.)
- Diffondere le informazioni del patrimonio bibliografico:
  - Individuare i canali di informazione
  - Agire modalità di promozione della biblioteca e del suo patrimonio
  - Coordinare la diffusione di pubblicazioni

Conoscenze minime:

- Principali tendenze evolutive e tecnologiche relative al settore
- Tipologia di servizi offerti da una biblioteca
- Organizzazione di una biblioteca
- Fonti informative e risorse documentarie
- Carta dei servizi
- Elementi di marketing dei servizi: comunicazione e promozione

UC 4 - Gestire la comunicazione e la relazione con il cliente/beneficiario

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Adottare stili di comunicazione orientati principalmente ad instaurare una relazione con pubblici di ogni età, utili a svolgere attività di tipo divulgativo, informativo ed operativo.

Abilità:

- Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia:
  - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia e, in caso di eventi imprevisti, adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità.
- Utilizzare strategie di comunicazione in funzione delle diverse tipologie di clienti e delle attività da svolgere:
  - Distinguere le principali strategie di comunicazione, orientate in particolare a catturare l’attenzione e a coinvolgere attivamente un particolare target di interlocutori.
  - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi, in funzione dell'età.

Conoscenze minime:

- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali verso le differenti tipologie di cliente.
- Modelli teorici di comunicazione finalizzati in particolar modo a trasmettere conoscenze.

UC 5 - Erogare i servizi di biblioteca

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Provvedere all'erogazione dei servizi di biblioteca, gestendo la consultabilità dei testi e la movimentazione degli stessi, supportando ed orientando gli utenti nella ricerca e curando le pratiche dei prestiti.

Abilità:

- Erogare il servizio di reference in presenza ed in remoto:
  - Supportare la ricerca dell'utente, selezionando la richiesta e le informazioni fornite, effettuando la ricerca e consegnando il risultato della stessa.
  - Istruire l'utente all'uso delle risorse informative della biblioteca.
  - Curare l'erogazione del servizio di prestito.
  - Movimentare e distribuire il materiale documentario.

Conoscenze minime:

- Fonti di informazione: bibliografiche; a testo discontinuo; a testo continuo; di tipo iconico; di tipo tabellare e numerico.
- OPAC
- Diritto d'autore
- Procedura di servizi di reference online
- Principali software di gestione della biblioteca
- Metodi di consulenza agli utenti
- Gestione banche dati e navigazione internet
- Metodologie di ricerca dell'informazione
- Tecniche di gestione del colloquio informativo
- Servizio prestito interno, inter-bibliotecario e document delivery

UC 6 - Gestire le risorse informative e documentarie della biblioteca

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Gestire e applicare criteri di catalogazione del patrimonio bibliografico utilizzando strumenti informatici di automazione bibliotecaria e di digitalizzazione

Abilità:

- Curare l'ordinamento fisico, l'applicazione dei criteri di catalogazione, la gestione delle risorse elettroniche (banche dati, riviste digitali) e la manutenzione dei cataloghi:
  - Gestire il trattamento e l'ordinamento fisico delle risorse informative e documentarie.
  - Effettuare il controllo inventariale delle risorse informative e documentarie.
  - Descrivere e indicizzare le risorse informative e documentarie applicando protocolli definiti.
  - Curare la manutenzione di cataloghi e banche dati.
  - Utilizzare sistemi informatici di catalogazione e indicizzazione.
- Rendere fruibile il patrimonio bibliotecario, attraverso applicazione delle comuni tecnologie disponibili sul mercato:
  - Riprodurre il materiale con le diverse tecniche analogiche e digitali in uso nella biblioteca,

Conoscenze minime:

- Regole e standard di catalogazione semantica
- Inventariazione
- Digitalizzazione: principi, standard, funzioni implementabili, principi di disegno sulla base della user experience, accessibilità via web e dispositivi mobili. Applicazioni esistenti di largo mercato. Cenni alla realtà aumentata
- Regole e standard di catalogazione bibliografica descrittiva
- Procedure e standard di automazione bibliotecaria
- Applicativi di automazione bibliotecaria
- Tipologie di repertori e cataloghi cartacei e elettronici
- Cataloghi on line e meta-cataloghi
- Nuovi strumenti e nuove risorse informative utilizzate nelle biblioteche

UC 7 - Gestire e trattare correttamente il materiale bibliografico

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Gestire e trattare il materiale bibliografico applicando gli standard di collocazione e conservazione dei beni.

Abilità:

- Monitorare lo stato di conservazione delle collezioni:
  - Seguire ed applicare le procedure per il controllo degli ambienti
  - Applicare tecniche di controllo degli strumenti per la rilevazione delle condizioni ambientali
  - Applicare procedure per l'attivazione di interventi di restauro
- Pianificare ed allestire spazi per la collocazione del materiale bibliografico:
  - Provvedere alla segnatura, etichettatura ed ordinamento del materiale bibliografico
  - Provvedere alla collocazione del materiale bibliografico negli spazi designati
  - Verificare periodicamente la corrispondenza delle collocazioni effettive con le collocazioni assegnate al materiale, rilevando e correggendo eventuali incongruenze

Conoscenze minime:

- Elementi di conservazione di materiali cartacei, audio, video e digitali
- Gestione delle raccolte
- Ordinamento e collocazione di materiale bibliografico
- Segnatura ed etichettatura
- Elementi di normativa dei beni e delle attività culturali
- Elementi di conservazione e del restauro librario
- Logistica e valutazione delle condizioni di rischio ambientale, biologico e chimico

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 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 - 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 proprio operato:
  - 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.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.

Tecnico di cantiere edile

- ***Denominazione del profilo:***
  Tecnico di cantiere edile

- ***Definizione:***

  Il Tecnico di cantiere edile si occupa di organizzare, gestire e presiedere le attività del cantiere edile, partecipando alla definizione del piano esecutivo del progetto ed all'individuazione delle modalità operative più indicateall'installazione del cantiere ed all'esecuzione dei lavori. Il Tecnico di cantiere edile definisce -sulla scorta del progetto, delle specifiche esecutive e del budget-i tempi, le risorse professionali ed i materiali necessari alla realizzazione del lavoro; monitora il corretto svolgimento delle opere e favorisce il rispetto delle procedure e delle norme in materia di sicurezza e di qualità. Il Tecnico di cantiere edile rappresenta l'impresa sul cantiere, costituendo l'elemento di contatto tra quest'ultima e le maestranze.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Edilizia - Costruzione di edifici e di opere di ingegneria civile/industriale

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

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.09.01.05 - Gestione del cantiere e computazione delle opere

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Redazione dei documenti necessari per l’avvio del cantiere
    - Organizzazione delle risorse umane e strumentali
    - Cura dei rapporti con le imprese in subappalto
    - Esame della documentazione progettuale e di appalto
    - Monitoraggio del processo logistico di approvvigionamento (materiali, macchinari, attrezzature)
    - Gestione della contabilità di cantiere
    - Verifica dell’idoneità di materiali, forniture e attrezzature
    - Monitoraggio dei lavori in corso d'opera
    - Redazione della documentazione tecnica

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 3.1.5.2.0 - Tecnici della gestione di cantieri edili

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - F.41.10.00 - Sviluppo di progetti immobiliari senza costruzione

- F.41.20.00 - Costruzione di edifici residenziali e non residenziali
- F.42.21.00 - Costruzione di opere di pubblica utilità per il trasporto di fluidi
- F.42.91.00 - Costruzione di opere idrauliche
- F.42.99.01 - Lottizzazione dei terreni connessa con l'urbanizzazione
- F.42.99.09 - Altre attività di costruzione di altre opere di ingegneria civile nca
- F.43.39.09 - Altri lavori di completamento e di finitura degli edifici nca

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

  Il Tecnico di cantiere edile opera nel settore delle costruzioni all'interno di imprese edili di medie e grandi dimensioni, svolgendo la sua attività in forma dipendente ovvero in forma autonoma in qualità di consulente. Opera con un buon margine di autonomia, interpretando le esigenze del proprio superiore/cliente e traducendole in compiti operativi per i propri collaboratori. L'attività del Tecnico di cantiere edile si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno, tuttavia, poiché il lavoro si svolge per lo più all'esterno, si riscontrano picchi di produttività nei periodi caratterizzati da condizioni climatiche favorevoli; gli orari di lavoro prevedono generalmente un impegno diurno ma, in caso di particolari esigenze organizzative, è possibile prevedere un prolungamento delle attività in orari notturni.

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

  L’esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione, l'accesso al mercato del lavoro risulta, tuttavia, preferenziale per chi possiede un titolo di studio superiore, tipo diploma, inerente al settore edile (ad esempio, diploma di geometra o di perito edile) nonché un'esperienza professionale sul campo.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di tecnico di cantiere edile
	UC 3 - Definire il piano esecutivo per la realizzazione di opere edili
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Partecipare e sovrintendere alla realizzazione dei lavori – opere edili
	UC 5 - Monitorare lo stato di avanzamento lavori
Gestire i fattori produttivi	UC 6 - Programmare le attività del cantiere
	UC 7 - Coordinare le maestranze ed interagire con le altre risorse professionali coinvolte nella costruzione
	UC 8 - Gestire le scorte di materiale, macchine ed attrezzature per l'edilizia
	UC 9 - Promuovere il rispetto delle indicazioni normative in materia di sicurezza sul lavoro – cantiere edile
	UC 10 - Garantire la qualità in edilizia

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 di cantiere edile

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e di contesto nonché le tendenze evolutive della professione di tecnico di cantiere edile.

Abilità:

- CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DEL SETTORE CON RIFERIMENTO AL SISTEMA IN CUI È PRESTATA L'ATTIVITÀ PROFESSIONALE Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore edile ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano. Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nell'edilizia (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), nonché i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti.
- DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE NEL SETTORE EDILE 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 all'Albo Artigiani-CCIAA.

Conoscenze minime:

- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato relative al settore dell'edilizia.
- Normativa vigente in materia di appalto pubblico e contabilità dei lavori pubblici.
- D.P.R. 6 giugno 2001, n. 380 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia. (Testo A)" e successivi aggiornamenti.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- La Cassa Edile.
- Procedimento di iscrizione all'Albo Artigiani – CCIAA.
- Le figure professionali dell'edilizia: ruoli, attività e responsabilità.

UC 3 - Definire il piano esecutivo per la realizzazione di opere edili

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Individuare i metodi esecutivi più indicati a realizzare quanto stabilito nel progetto, nel rispetto dei vincoli imposti dal budget e dei tempi di consegna definiti in fase contrattuale.

Abilità:

- SUPPORTARE IL RESPONSABILE DELLA COMMESSA NELLA DEFINIZIONE DEL PIANO ESECUTIVO PER LA REALIZZAZIONE DI OPERE EDILI, TENENDO CONTO DEI VINCOLI E DELLE RISORSE DEL CASO Individuare, sulla scorta delle informazioni contenute nella documentazione tecnica di riferimento (progetto, budget, specifiche esecutive) e delle indicazioni di massima del proprio responsabile, le modalità esecutive più adatte a realizzare il progetto. Interagire con il responsabile della commessa al fine di individuare, sulla scorta delle caratteristiche dell'area di lavoro, le modalità più indicate per installare il cantiere. Definire, a partire dalla tempistica di massima indicata nel progetto, il piano di scadenze intermedie in modo tale da tenere sotto controllo l'avanzamento dei lavori. Individuare soluzioni alternative che mirino ad agevolare la messa in opera del progetto.

Conoscenze minime:

- Principi di gestione economico-finanziaria di un cantiere edile.
- Elementi di contabilità dei lavori (capitolato generale e capitolato speciale, computo metrico estimativo, elenco prezzi elementari e composti, libretto delle misure e registro di contabilità, etc.).
- Elementi di budgeting.
- Lay-out del cantiere: definizione ed ubicazione dei locali, dei depositi, degli spazi di lavoro e degli apprestamenti in genere.
- Il concetto di “esecuzione a regola d'arte” e sue applicazioni in edilizia.
- Modalità organizzative, gestionali e di funzionamento del cantiere edile.
- Caratteristiche, fasi ed attori del processo di costruzione di un'opera edile.

UC 4 - Partecipare e sovrintendere alla realizzazione dei lavori – opere edili

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Realizzare le attività connesse all'avviamento del cantiere, alla gestione dei lavori in loco ed alla chiusura della commessa.

Abilità:

- GARANTIRE L'APPLICAZIONE DEL PLANNING GIORNALIERO/SETTIMANALE AL FINE DI REALIZZARE L'INSTALLAZIONE DEL CANTIERE, LA COSTRUZIONE DELL'OPERA EDILE E LA CHIUSURA DELLA COMMESSA NEI MODI E NEI TEMPI PIÙ OPPORTUNI Definire, sulla scorta del progetto e delle caratteristiche del sito, il rilievo ed il tracciamento della costruzione in programma. Individuare i punti critici ove potrebbero verificarsi rallentamenti nella realizzazione delle attività in oggetto e predisporre misure preventive volte ad agevolarne il superamento. Gestire eventuali inconvenienti ed incidenti che dovessero verificarsi sull'area del cantiere applicando le procedure del caso al fine di contenere i danni a persone/cose. Determinare, sulla scorta di urgenze ed imprevisti sopravvenuti, gli scostamenti dal piano di lavoro in vigore e stabilire priorità di intervento. Recepire ed implementare le variazioni al progetto apportate in itinere dalla direzione tecnica del cantiere. Contribuire alla realizzazione degli adempimenti di carattere burocratico, redigendo la documentazione tecnica di competenza.

Conoscenze minime:

- Modalità operative per la realizzazione di opere edili: fondamenta, coperture, impiantistica, impermeabilizzazione e coibentazione.
- Modalità operative per la realizzazione di strutture in cemento armato e carpenteria metallica.
- Principi e metodologie per il rilievo e tracciamento della pianta di un'opera edile: finalità, fasi, strumenti e mezzi.
- L'impianto di cantiere: strutture verticali, orizzontali e di collegamento.
- Cenni di fisica e statica.
- Norme tecniche di base sul disegno tecnico per l'edilizia: principi e le regole generali per la schematizzazione delle rappresentazioni e la documentazione tecnica; metodi di rappresentazione e di realizzazione.
- Principi di scienza delle costruzioni.

UC 5 - Monitorare lo stato di avanzamento lavori

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Realizzare un controllo costante del lavoro svolto, al fine di verificare la realizzazione dei compiti assegnati ai propri collaboratori ed il conseguente rispetto del planning giornaliero/settimanale in vigore.

Abilità:

- MONITORARE LA MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLE COMPITI ASSEGNATI AL FINE DI VERIFICARE LA QUALITÀ DEI LAVORI REALIZZATI Verificare l'applicazione delle modalità operative scelte per realizzazione dei compiti assegnati ai propri collaboratori, realizzando un controllo costante del loro operato. Valutare la qualità dei lavori realizzati al fine di verificare il rispetto del progetto esecutivo e di quanto concordato con il cliente in termini di quantità/qualità dei materiali utilizzati, accuratezza delle finiture, resa estetica, etc. Definire, in caso di incongruenze e non conformità con quanto concordato, le misure correttive da realizzare in itinere.
- MONITORARE LO STATO DI AVANZAMENTO LAVORI AL FINE DI VERIFICARNE LA CONFORMITÀ CON QUANTO PROGRAMMATO Raccogliere, elaborare ed archiviare, anche avvalendosi di supporti informatici dedicati, le informazioni relative allo stato di avanzamento dei lavori. Aggiornare secondo scadenze concordate/su richiesta/in caso di irregolarità, i propri superiori in merito allo stato di avanzamento lavori, utilizzando le modalità del caso (resoconti verbali, note informali ad uso interno, report ufficiali). Definire, in caso di incongruenze e non conformità con quanto stabilito dal planning giornaliero/ settimanale, le misure correttive da realizzare in itinere.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche e modalità di utilizzo di strumenti per la pianificazione di un progetto e verifica in itinere/ex post del rispetto di quanto pianificato (gantt, pert, cpm) – Verifica.
- Modalità di redazione della documentazione tecnica di competenza.
- Tecniche e strumenti per verifica ed il controllo delle strutture murarie realizzate.

UC 6 - Programmare le attività del cantiere

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Pianificare l'attività del cantiere (a breve e medio termine).

Abilità:

- ELABORARE IL PLANNING DEGLI INTERVENTI DA REALIZZARE SULLA SCORTA DELLA DOCUMENTAZIONE TECNICA DI RIFERIMENTO Determinare sulla scorta della documentazione tecnica di riferimento le attività necessarie alla realizzazione dell'opera edile e, se richiesto, redigere la distinta delle attività. Individuare alla luce del limite temporale finale del progetto, il limite temporale previsto per ciascuna attività e le risorse professionali impegnate nella loro realizzazione. Individuare, secondo cadenze collocate generalmente in corrispondenza di momenti del processo/linea di attività ritenuti particolarmente significativi, momenti di verifica in itinere, atti a monitorare l'andamento del lavoro.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche e modalità di utilizzo di strumenti per la programmazione di attività e verifica in itinere/ex post del rispetto di quanto pianificato.
- Gestione del tempo e dei fattori produttivi.

UC 7 - Coordinare le maestranze ed interagire con le altre risorse professionali coinvolte nella costruzione

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Gestire le risorse professionali assegnate e coordinarsi con altre risorse professionali interne ed esterne coinvolte in maniera più o meno diretta nella costruzione dell'opera edile.

Abilità:

- SOVRINTENDERE AL LAVORO DELLE RISORSE ASSEGNATE IN CANTIERE Supportare il proprio responsabile nella determinazione del fabbisogno di manodopera e risorse specializzate necessarie alla realizzazione il progetto, rispettando il budget a disposizione. Assegnare alle risorse a disposizione compiti ed incarichi adeguati alle competenze ed abilità possedute ed al livello di esperienza maturato sul campo. Fornire ai propri collaboratori indicazioni più o meno puntuali in merito alle modalità, alle tecniche ed agli strumenti da utilizzare per realizzare i compiti/incarichi assegnati, anche avvalendosi di schizzi, esempi e simulazioni volti a facilitare la comprensione di quanto richiesto.
- COORDINARSI CON LE ALTRE RISORSE PROFESSIONALI COINVOLTE NELL'ATTIVITÀ Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro. Interagire con il proprio responsabile in modo da consentire che le scambio di informazioni ed indicazioni tra il cantiere e la direzione avvenga in maniera puntuale e tempestiva. Coordinarsi con i membri di altre ditte presenti in cantiere, al fine di favorire, in caso di controversie di vario genere, la definizione di criteri condivisi per l'individuazione di priorità operative.

Conoscenze minime:

- Coordinarsi con i membri di altre ditte presenti in cantiere, al fine di favorire, in caso di controversie di vario genere, la definizione di criteri condivisi per l'individuazione di priorità operative.
- Interagire con il proprio responsabile in modo da consentire che le scambio di informazioni ed indicazioni tra il cantiere e la direzione avvenga in maniera puntuale e tempestiva.
- Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro.

UC 8 - Gestire le scorte di materiale, macchine ed attrezzature per l'edilizia

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Garantire la presenza ed il buon funzionamento del materiale, delle macchine e delle attrezzature necessari alla realizzazione dell'opera edile.

Abilità:

- GESTIRE LE SCORTE DEL MATERIALE NECESSARIO ALLA REALIZZAZIONE DELL'OPERA EDILE Determinare in termini quali-quantitativi il materiale necessario a realizzare le singole attività in programma, verificarne la presenza in cantiere e, in caso di mancanza, procedere all'acquisizione dello stesso secondo le modalità previste. Verificare la qualità dei materiali a disposizione e la loro conformità agli ordini effettuati. Supportare la direzione nell'elaborazione del piano di approvvigionamento e nella scelta dei fornitori, fornendo a richiesta informazioni a riguardo a partire dall'esperienza sul campo.
- GESTIRE LE MACCHINE E LE ATTREZZATURE NECESSARIE ALLA REALIZZAZIONE DELL'OPERA EDILE Determinare in termini quali-quantitativi le macchine e le attrezzature necessarie a realizzare le attività in programma. Verificare la presenza ed il funzionamento delle macchine e delle attrezzature necessarie a realizzare le attività in programma. Pianificare interventi di manutenzione ordinaria a carico di macchine ed attrezzature di proprietà, al fine di prevenire fenomeni di usura e mal utilizzo delle parti. Realizzare, in caso di guasti improvvisi o incidenti, diagnosi semplici quindi contattare il tecnico più indicato alla risoluzione del problema.

Conoscenze minime:

- Tipologia, caratteristiche e modalità di utilizzo ed attrezzatura da cantiere (cavalletti da muratore, cazzuole e attrezzatura minuta per muratura, scivoli per detriti, calandri e puntelli per solai, distanziatori per getto calcestruzzo, farfalle per fiss
- Tipologia, caratteristiche e modalità di funzionamento di macchine/macchinari per l'edilizia (cariole, motocariole, dumper, autobetoniere, betoniere, mescolatori, trituratori per inerti, compressori, demolitori, gru, carrelli elevatori, levigatrici, tagli
- Tipologia, caratteristiche e modalità di utilizzo delle opere provvisionali (ponteggi metallici fissi, castelli di carico e scarico materiali, balconcini di carico e scarico materiali, protezioni delle aperture prospicienti il vuoto, trabattelli, andatoie
- Principi di gestione delle scorte e del magazzino.
- Tipologia, caratteristiche e modalità di impiego dei materiali per l'edilizia (laterizi, inerti, pavimentazioni, pietre e marmi, piastrelle e carte da parati, abrasivi, sigillanti, collanti, solventi e diluenti, materiale da ferramenta per uso edile, etc.

UC 9 - Promuovere il rispetto delle indicazioni normative in materia di sicurezza sul lavoro – cantiere edile

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Favorire il rispetto delle indicazioni normative in materia di sicurezza nell'ambito delle attività di immagazzinamento.

Abilità:

- FAVORIRE L'ADOZIONE DI COMPORTAMENTI VOLTI A RIDURRE IL RISCHIO PROFESSIONALE, AMBIENTALE E DEL BENEFICIARIO Supportare il Direttore lavori nella redazione del piano operativo di sicurezza–POS e, ove del caso, del piano di sicurezza e coordinamento–PSC. Illustrare e rendere esecutive le indicazioni contenute nel POS/PSC al fine di prevenire e ridurre al minimo i rischi. Adottare e far adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale, di prevenzione del rischio elettrico e degli incendi.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche e modalità di utilizzo delle principali opere provvisionali in edilizia.
- Normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi.
- Normativa relativa a sicurezza sul lavoro e antinfortunistica - T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.

UC 10 - Garantire la qualità in edilizia

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Garantire e valutare la qualità della costruzione realizzata 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 clien

Abilità:

- GARANTIRE E VALUTARE LA QUALITÀ DEL OPERA EDILE Conoscere e collaborare all'implementazione di un sistema di qualità. Garantire l'applicazione dei sistemi e delle procedure di gestione della qualità con particolare riferimento alle funzioni logistica, produzione ed approvvigionamenti. Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità. Controllare il rispetto di parametri minimi di efficienza ed efficacia relativamente a indici economici (contenimento dei costi, equilibrio finanziario, gestione dei flussi di cassa). Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti. Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Conoscenze minime:

- Modalità di stesura delle procedure operative degli approvvigionamenti e gestione dei fornitori.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un'opera edile.
- Princìpi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.
- Evoluzione storica del sistema qualità, certificazione della qualità di sistema, normative di riferimento.
- Aspetti di gestione della qualità nel processo di realizzazione di un prodotto edile, verifiche ispettive e trattamento della non conformità.

Tecnico di reti informatiche

- ***Denominazione del profilo:***
  Tecnico di reti informatiche

- ***Definizione:***
  Il Tecnico di reti informatiche progetta, gestisce, implementa, aggiorna e sviluppa le infrastrutture di rete, locali e geografiche, assicurando i livelli di servizio definiti ed ottimizzando le performance rispetto alla complessive caratteristiche del sistema informativo aziendale. In tale ambito svolge attività di installazione e configurazione di componenti hardware e software, abilitazione di utenti, diagnosi e risoluzione di problemi ed errori, operando nel rispetto ed in applicazione delle policy di qualità e sicurezza.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Servizi di informatica - Sviluppo e gestione di prodotti e servizi informatici

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Servizi di informatica

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.14.01.16 - Deployment, integrazione e verifica della soluzione ICT

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA

  - ADA.14.01.09 - Supporto operativo ai sistemi e alle reti informatiche

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA

  - ADA.14.01.08 - Progettazione e implementazione dell'infrastruttura ICT

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 3.1.2.5.0 - Tecnici gestori di reti e di sistemi telematici

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - J.62.01.00 - Produzione di software non connesso all'edizione
  - J.62.03.00 - Gestione di strutture e apparecchiature informatiche hardware - housing (esclusa la riparazione)
  - J.62.09.01 - Configurazione di personal computer
  - J.62.09.09 - Altre attività dei servizi connessi alle tecnologie dell'informatica nca

- J.63.11.11 - Elaborazione elettronica di dati contabili (esclusi i Centri di assistenza fiscale - Caf)
- J.63.11.19 - Altre elaborazioni elettroniche di dati
- J.63.11.20 - Gestione database (attività delle banche dati)
- J.63.11.30 - Hosting e fornitura di servizi applicativi (ASP)
- J.63.12.00 - Portali web

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  Il Tecnico di reti informatiche opera nell’ambito di imprese o unità organizzative che curano il mantenimento e lo sviluppo di sistemi informativi digitali, sulla base delle richieste dei clienti interni o di mercato, interfacciandosi e cooperando con le altre risorse professionali specializzate in sistemi ed applicazioni, oltreché con gli utilizzatori finali.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  Il Tecnico di reti informatiche si caratterizza per un livello di istruzione almeno pari al diploma di scuola secondaria di secondo grado, accompagnato dalla acquisizione di una qualificazione professionale. L'esercizio della professione non è soggetto ad abilitazione.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione nell'ambito dello European e-Competence Framework 3.0
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Gestire le relazioni tecniche e di servizio con il sistema cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Progettare reti informatiche e telematiche
	UC 5 - Installare, gestire e monitorare reti informatiche e telematiche
	UC 6 - Diagnosticare e risolvere anomalie e problemi di reti informatiche e telematiche
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro
	UC 8 - Lavorare in sicurezza in laboratorio e presso il cliente
	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 - Esercitare la professione nell'ambito dello European e-Competence Framework 3.0

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Comprendere la struttura del sistema delle professioni informatiche con riferimento al Quadro europeo delle competenze digitali, posizionando il proprio profilo ed identificando le principali condizioni di esercizio della prestazione professionale.

Abilità:

- Definire le condizioni della prestazione professionale Comprendere le caratteristiche contrattuali tipiche dell'ambito professionale delle ICT. Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
- Conoscere e comprendere le caratteristiche del sistema professionale dell'informatica, sulla base dello European e-Competence Framework 3.0 Analizzare e comprendere la struttura professionale del settore ICT, utilizzando il Quadro Europeo delle competenze digitali. Posizionarsi nella struttura professionale, con attenzione alle sue specificità ed alle relazioni con gli altri profili in esso presenti. Utilizzare le risorse informative nazionali ed europee per comprendere le possibili evoluzioni ed i relativi fabbisogni di sviluppo.

Conoscenze minime:

- Risorse informative a supporto della autovalutazione dei bisogni di sviluppo professionale
- Tipiche condizioni di esercizio della professione nell'ambito delle ICT
- Posizione delle professioni ICT nell'ambito dei CCNL
- European e-competence framework 3.0 e standard professionali (quale p.e. EUCIP) di riferimento

UC 3 - Gestire le relazioni tecniche e di servizio con il sistema cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Acquisire dal colloquio con il cliente le informazioni utili a comprendere la natura delle problematiche da risolvere e trasmettere indicazioni utili a far percepire il valore dell'intervento svolto ed a facilitare il corretto uso dei beni installati.

Abilità:

- COMUNICARE IN MANIERA EFFICACE CON LE DIVERSE TIPOLOGIE DI CLIENTI/UTILIZZATORI Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti/utilizzatori, al fine di comprendere le problematiche, acquisire informazioni diagnostiche, trasmettere corretti protocolli d'uso e valorizzare il servizio svolto. Costruire relazioni di fiducia con il cliente, in modo tale che le proprie proposte risultino convincenti e vengano accolte con partecipazione. Adottare, nel caso in cui si rilevino malfunzionamenti dovuti ad errori d'uso da parte del cliente, atteggiamenti caratterizzati da tatto e persuasione, al fine non urtarne la sensibilità e favorire i processi di apprendimento. 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. Gestire in modo trasparente e positivo le eventuali criticità nell'erogazione del servizio.

Conoscenze minime:

- Elementi di psicologia della comunicazione nell'erogazione di un servizio presso la sede del cliente.
- Elementi di comunicazione.
- Principi e modalità di realizzazione dell'ascolto attivo.
- Princìpi e modalità di trasmissione di conoscenze e competenze agli utilizzatori finali.
- Princìpi e modalità di prevenzione e gestione dei conflitti.

UC 4 - Progettare reti informatiche e telematiche

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:
Definire, sulla base dell'analisi delle esigenze e dello stato in essere, l'architettura di una rete informatica le telematica locale e/o geografica, coerente ed efficiente rispetto agli opportuni protocolli tecnici di trasmissione e gestione dell'informa

Abilità:

- Analizzare le esigenze alla base della definizione dell'architettura di rete Rilevare le esigenze aziendali, con riferimento all'insieme delle funzioni attribuibili alle reti, verso soluzioni digitali integrate. Verificare lo stato in essere delle risorse hardware e software, rispetto alla loro utilizzabilità nelle diverse, possibili architetture di reti. Assumere le indicazioni della Direzione circa le policy di sviluppo del sistema informativo, anche per gli aspetti di budget.
- Definire l'architettura della rete e svilupparla in progetto esecutivo Sviluppare proposte di architettura di rete, evidenziando i fattori di forza e di debolezza e provvedendo ad una prima stima di massima dei costi e delle modalità di implementazione. Supportare l'impresa nel processo decisionale. Sviluppare il progetto esecutivo della soluzione prescelta dall'impresa, in termini di risorse, tempi e modalità realizzative.

Conoscenze minime:

- Topologie di rete, architetture tipo, componenti hardware e software. Concetti fondamentali di server e client, schede di interfaccia, protocolli, sistemi operativi di rete, risorse condivise.
- Caratteristiche e scopi dei diversi layer: fisico, data link, network, trasporto, sessione, presentazione e application.
- Differenze fra Local Area Network (LAN) e Wide Area Network (WAN).
- Standard di trasmissione dati: Ethernet, TCP/IP, protocolli non-IP, OSI. Caratteristiche applicative e di performance.
- Wireless LAN (WLAN): principi, topologie, protocolli, caratteristiche applicative e di performance.
- World Wide Web: architettura, principi di funzionamento. Domini. Condivisione cloud computing.
- VoiP, trasmissione immagini, videoconferenza.
- Metodi di scelta dei componenti hardware e software delle reti e dimensionamento.

UC 5 - Installare, gestire e monitorare reti informatiche e telematiche

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Installare e configurare, nelle componenti fisiche e software, reti informatiche e telematiche, curandone il testing, la manutenzione, l'ottimizzazione e l'aggiornamento, interagendo con le altre risorse professionali interessate alla gestione del sistema

Abilità:

- Installare e configurare le reti Cablare e settare le componenti hardware. Installare e configurare il server. Configurare i client, aggiornando ove del caso il sistema operativo, la posta elettronica e gli altri applicativi di interesse. Configurare il firewall ed applicare le policy di sicurezza. Supportare eventuali migrazioni in ambiente di rete di dati ed applicativi. Testare la rete attraverso strumenti diagnostici e di monitoraggio. Supportare gli utenti in fase di start-up della rete.
- Gestire le reti, curandone l'aggiornamento e l'ottimizzazione delle prestazioni Gestire gli account, nel rispetto delle policy di sicurezza. Monitorare in modo sistematico, anche in remoto, le performance di rete. Modificare la configurazione delle risorse ed i privilegi degli utenti, applicando criteri di ottimizzazione. Mantenere aggiornati il sistema operativo, i driver e gli applicativi. Supportare gli utenti nelle attività che richiedono l'utilizzo della rete.

Conoscenze minime:

- Componenti hardware: caratteristiche, cablatura e settaggio
- Fondamenti di sistemi operativi, per gli aspetti afferenti la gestione delle reti
- Principi e processo di configurazione delle risorse di rete
- Condivisione di risorse. Politiche di accesso e permessi
- Routing
- Principi e requisiti di sicurezza di rete
- Gestione della posta elettronica
- Tool di network management system

UC 6 - Diagnosticare e risolvere anomalie e problemi di reti informatiche e telematiche

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Risolvere anomalie e problemi di rete, svolgendo attività di diagnosi, identificazione ed applicazione di protocolli di intervento coerenti con le policy tecniche e di sicurezza del sistema informatico, garantendo la miglior continuità del business.

Abilità:

- Definire e applicare la modalità di risoluzione della criticità, verificandone gli esiti Definire la modalità di intervento, valutando gli impatti sulla continuità del servizio, gli impatti sulla sicurezza ed il livello di risoluzione atteso Comunicare agli utenti della rete gli eventuali impatti dell'intervento di risoluzione della criticità. Applicare il protocollo di intervento e verificarne l'esito Comunicare agli utenti l'esito dell'intervento e gli eventuali comportamenti da tenere.
- Identificare le cause dei problemi di rete Rilevare i fenomeni critici attraverso osservazione partecipata con gli utenti che li hanno riscontrati Utilizzare tool diagnostici Comunicare agli utenti della rete eventuali comportamenti necessari per non accrescere la criticità. Sviluppare ipotesi interpretative, anche mediante accesso ad informazioni accessibili via internet e confronto con le altre risorse professionali che si occupano del sistema informatico. Verificare la correttezza delle ipotesi diagnostiche attraverso azione diretta sulla rete.

Conoscenze minime:

- Network troubleshooting. Strumenti di monitoraggio e diagnosi
- Fonti informative on line
- Modelli “causa-effetto” relativi alle conseguenze della criticità riscontrata ed agli impatti delle possibili modalità di risoluzione

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 in laboratorio e presso il cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (laboratorio e sedi del cliente).

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 per la prevenzione del rischio elettrico. Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime:

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

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.

Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale

- ***Denominazione del profilo:***
  Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale

- ***Definizione:***
  Il Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale, opera prevalentemente in centri di accoglienza occupandosi di attività di supporto ai beneficiari in materia di richiesta d'asilo, orientamento sul territorio, prevenzione e gestione del conflitto, educazione interculturale, creazione di una rete territoriale, coordinamento dell'equipe di lavoro.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  5

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Servizi socio-sanitari - Erogazione di interventi nei servizi sociali

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Servizi socio-sanitari

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.19.02.12 - Servizio di mediazione inter-culturale

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Rilascio di informazione e orientamento sui diritti, doveri e opportunità (lavorative, abitative, sanitarie, formative, amministrative, ecc.) presso le comunità immigrate
    - Accompagnamento e supporto diretto all'immigrato nell'adempimento di procedure amministrative e burocratiche
    - Realizzazione di interventi di mediazione linguistico-culturale
    - Realizzazione di interventi di mediazione sociale e di prevenzione di situazioni di conflitto, o potenziale conflitto, individuale e sociale
    - Ottimizzazione delle relazioni fra l'utente straniero e le istituzioni in contesti di emergenza e ordinari (accoglienza primaria e secondaria, sanità, scuola, amministrazione pubblica, sistema sicurezza, giustizia, ecc.)
    - Realizzazione di interventi di interpretariato sociale e di interpretariato e traduzione non professionale
    - Agevolazione dei processi di dialogo e di reciproca comprensione interculturale fra comunità immigrate
    - Progettazione di interventi di integrazione interculturale fra comunità straniere ed autoctone
    - Gestione della rete di presidi, avamposti e delle opportunità e offerte del territorio, per il soddisfacimento dei diritti di cittadinanza delle comunità immigrate
    - Supporto alle istituzioni e agli operatori di settore, alla progettazione e riorganizzazione di servizi secondo modalità "migrant friendly"
    - Assistenza alle indagini conoscitive sulla realtà migratoria e sui fabbisogni di integrazione sociale e culturale delle comunità immigrate

    - Partecipazione e cura nelle esperienze e nei processi di apprendimento e sviluppo professionale di Mediatori Interculturali Junior

- ADA.19.02.13 - Servizio di mediazione sociale

  Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Promozione di attività di informazione a sostegno della legalità democratica della legalità democratica
    - Facilitazione della costruzione e gestione della vita sociale nei contesti urbani più caratterizzati da complessità, instabilità e marginalità socio-economica
    - Esecuzione di attività volte a favorire la partecipazione diretta dei cittadini nelle scelte che li riguardano (es. relazioni di vicinato e più in generale dalla contiguità tra le persone)
    - Accoglienza e analisi delle problematiche/divergenze presentate dalle parti
    - Promozione della comprensione delle reciproche posizioni
    - Svolgimento di attività di sostegno alla comprensione e gestione della comunicazione conflittuale
    - Promozione dell'assunzione della propria responsabilità e attivazione della gestione del conflitto
    - Realizzazione di attività di negoziazione e orientamento delle parti verso la ricerca di accordi reciprocamente soddisfacenti
    - Promozione del superamento in termini evolutivi del conflitto esplorando soluzioni innovative e personalizzate
    - Attività volte a favorire la presa in carico degli accordi raggiunti

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - Q.88.99.00 - Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  Il Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale opera nei servizi pubblici e privati (strutture gestite dal privato sociale, C.A.R.A, centri di prima e seconda accoglienza, centri di servizi), operando attraverso il coordinamento di specifiche aree e competenze. Autonomia e livello di responsabilità sono connesse al ruolo tecnico che svolge e ai contesti organizzativi in cui si inserisce.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  Per quanto l’esercizio della professione di Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale non richieda abilitazione, il possesso di una specifica qualifica regionale può essere condizione facilitante all’accesso al mercato del lavoro.
  Il Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale, con competenze socio-educative, deve possedere una buona conoscenza della lingua e della cultura italiana e, preferibilmente,dei paesi stranieri di cui si occupa. Di preferenza è atteso un livello di istruzione universitaria. In generale sono richieste buone capacità di relazionarsi con gli altri e buone doti comunicative.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Gestire l'attività professionale di Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale (R.A.R.)
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Gestire la relazione con i beneficiari dei servizi di accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale (R.A.R.)
	UC 4 - Gestire relazioni con il sistema dei servizi/istituzioni operanti nel territorio - servizi di accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale (R.A.R.) -
Produrre beni/Erogare servizi	UC 5 - Erogare ai beneficiari servizi di counseling in ambito psico-sociale e di mediazione culturale
	UC 6 - Definire i bisogni ed assistere i R.A.R. nella richiesta e nella fruizione di servizi di assistenza legale
	UC 7 - Fornire supporto all'apprendimento della lingua italiana ai soggetti rifugiati richiedenti asilo ed i beneficiari di protezione internazionale
	UC 8 - Gestire il fund raising e sviluppare progetti sociali
Gestire i fattori produttivi	UC 9 - Coordinare e gestire il gruppo di lavoro di un centro di accoglienza
	UC 10 - Lavorare in sicurezza
	UC 11 - Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito di accoglienza rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale

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 Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale (R.A.R.)

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Assumere ed esercitare un comportamento coerente con il profilo professionale di Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale, relativamente agli aspetti normativi, deontologici, di promozione sul mercato

Abilità:

- Assumere e mantenere un comportamento professionale coerente con le norme cogenti ed i princìpi deontologici applicabili Conoscere ed applicare i codici deontologici – anche definiti dalle prassi – in materia di di accoglienza per rifugiati, richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale.
- Saper posizionare l'intervento di accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale nel quadro istituzionale, normativo e dei diritti civili di rilievo nei centri preposti Conoscere e saper interpretare dei princìpi fondamentali dello Stato italiano e della comunità internazionale, con riferimento all'architettura delle istituzioni, ai diritti ed ai doveri di base all'esercizio di accoglienza per rifugiati e richiedenti asilo Conoscere e saper interpretare le peculiarità dei richiedenti asilo, rifugiati e beneficiari di protezione internazionale, dei loro contesti d'origine, delle normativa che ne regolano la concessione dello status ed avere una puntuale panoramica sull'ampio ventaglio di diversi servizi per l'accoglienza che in Italia vengono garantiti.

Conoscenze minime:

- L'UNHCR in Italia e nel mondo. Protezione e assistenza ai rifugiati.
- L'accoglienza dei migranti. Il piano per l'accoglienza e il GMA (Gruppo Monitoraggio e Assistenza) della Protezione Civile.
- Programma regionale annuale di iniziative concernenti l'immigrazione.
- I progetti nella Regione per l'accoglienza e l'integrazione dei rifugiati.
- I Centri d'Accoglienza per Richiedenti Asilo del Ministero dell'Interno.
- Il sistema SPRAR: enti locali e progetti per l'accoglienza integrata dei richiedenti asilo e dei beneficiari di protezione internazionale.
- Centri d'accoglienza e di servizi dedicati ai migranti forzati sul territorio regionale umbro.
- Cenni delle migrazioni forzate ed elementi di antropologia dei paesi d'origine dei richiedenti asilo e rifugiati.
- Lo status di rifugiato: percezione e autorappresentazione dei rifugiati in Italia.
- La normativa europea di riferimento. Il recepimento della normativa da parte dello Stato italiano e la procedura d'asilo in Italia. Riconoscimento, diniego, ricorso.
- Aspetti deontologici dell'esercizio della professione di Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale e criticità derivanti dal loro eventuale non rispetto.
- Protezione internazionale e umanitaria. Il regolamento Dublino II.

UC 3 - Gestire la relazione con i beneficiari dei servizi di accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale (R.A.R.)

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Costruire e gestire una relazione di fiducia, a partire dalla fase di accoglienza, con i migranti, gestendo situazioni emotivamente delicate e complesse, favorendo il rispetto dei diversi punti di vista e delle differenze culturali.

Abilità:

- Facilitare la comunicazione tra i diversi soggetti interessati alla relazione di mediazione Identificare il protocollo linguistico e di comunicazione non verbale favorevole all'esercizio della mediazione. Favorire le relazioni fra: i) migranti e contesto ospite; ii) migranti ed istituzioni/servizi locali; iii) fra i migranti appartenenti a diversi gruppi etnici e culturali; Favorire lo scambio e il confronto tra gli interlocutori con punti di vista diversi. Negoziare e mediare, mantenendo l'equidistanza dai diversi interlocutori interessati.
- Prendere in carico la persona migrante, nel rispetto delle differenze Attivare relazioni d'aiuto rivolte allo sviluppo dell'autonomia dei beneficiari, a partire dai diversi codici culturali, nel rispetto dei loro valori e della loro identità. Interpretare comportamenti ed eventi alla luce delle diverse culture degli attori implicati nella relazione. Saper gestire emotivamente le relazioni: contenere le ansie e prevenire il burn-out Sapere gestire la comunicazione e la relazione in contesti emotivamente difficili (la relazione con vittime di tortura, di abuso e di violenza). Valorizzare le emozioni nella relazione d'aiuto.

Conoscenze minime:

- Fondamenti sociologici e psicologici della comunicazione in contesti interculturali, con particolare riferimento agli aspetti identitari e relazionali.
- Interpretazione dei comportamenti comunicativi, sulla base dei diversi codici culturali dei soggetti coinvolti nella relazione.
- Tecniche e strumenti di gestione delle relazioni interculturali.
- La codificazione emotiva del proprio comportamento in relazione a persone di culture diverse, la consapevolezza delle differenze culturali nell'espressione delle emozioni.
- La gestione delle ansie e la prevenzione del burn-out
- Introduzione all'etnopsichiatria ed elementi per un lavoro con i rifugiati più vulnerabili.
- Dall'operatore sociale all'operatore della relazione con i migranti forzati: chiarezza, motivazione e personalizzazione dell'accoglienza alla base dell'operare
- Introduzione al Counseling ed elementi per un lavoro con i rifugiati.

UC 4 - Gestire relazioni con il sistema dei servizi/istituzioni operanti nel territorio - servizi di accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale (R.A.R.) -

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Costruire e gestire le relazioni ed i contatti con gli attori operanti sul territorio a diverso titolo coinvolti nei servizi di accoglienza (p.e. Comuni; Prefettura; P.A.; scuole, operatori dei servizi; etc.).

Abilità:

- Supportare il raccordo tra il centro di accoglienza ed i servizi territoriali, istituzioni, volontariato Sviluppare relazioni significative con i servizi e gli attori locali coinvolti nei servizi di accoglienza. Individuare e tenere i contatti con i servizi sul territorio in modo da facilitarne la fruizione ai migranti. Partecipare ad eventuali momenti di programmazione e raccordo fra servizi e volontariato.

Conoscenze minime:

- Princìpi sociologici e psicologici, metodi e tecniche alla base della negoziazione in contesti interculturali.
- Modalità di accesso e standard di servizio dei diversi soggetti operanti sul territorio.
- I principali attori a diverso titolo coinvolti nell'accoglienza: ruoli e funzionamento.

UC 5 - Erogare ai beneficiari servizi di counseling in ambito psico-sociale e di mediazione culturale

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Definire ed erogare servizi di counseling e di mediazione socio-culturale con particolare attenzione alle dimensioni relative alla sfera psicosociale dei bisogni dei R.A.R. particolarmente vulnerabili, secondo modalità che ne consentano una più agevole co

Abilità:

- Erogare servizi di counseling e di mediazione culturale Erogare servizi di assistenza psicologica, sociale e di counseling rivolti ai R.A.R. Facilitare la comunicazione, gestire il conflitto, rendere possibile l'accesso alle istituzioni attraverso un azione di orientamento e di informazione sui percorsi possibili per l'integrazione. Accrescere la mediazione culturale nella sua funzione interdisciplinare
- Definire, sulla base delle informazioni acquisite, gli specifici bisogni dei soggetti migranti Definire i bisogni individuali e collettivi propri dei soggetti migranti. Individuare i fattori che possono facilitare o ostacolare la mediazione interculturale.

Conoscenze minime:

- Il mediatore culturale: facilitatore della comunicazione tra stereotipi e pregiudizi.
- Princìpi e tecniche relative all'osservazione delle caratteristiche culturali, cognitive, relazionali e motivazionali dei migranti e degli attori influenti del contesto di intervento.
- Il counseling all'interno di un centro d'accoglienza o di servizi: l'intervento su misura, a livello individuale e di gruppo.
- Il colloquio e come lo si affronta. Preparazione del setting, la relazione con l'utente/ospite, l'importanza dei “confini”. Gli elementi della relazione in un contesto di mediazione culturale: setting, empatia, ascolto attivo e partecipato, autostima dell
- Life skills e progettualità con i rifugiati: dall'emergenza alla pianificazione dell'integrazione sociale e professionale.
- L'orientamento dei rifugiati nel mondo del lavoro e della formazione: la messa in trasparenza delle competenze, le opportunità di inserimento nel mondo del lavoro: ricerca di lavoro, tirocini, formazione etc.
- Funzionamento e caratteristiche dei differenti attori ed istituzioni che impattano sul percorso di accoglienza e integrazione dei beneficiari servizi: Servizi socio-assistenziali ed educativo-culturali (Scuole di ogni ordine e grado, Servizi sociali, Ce

UC 6 - Definire i bisogni ed assistere i R.A.R. nella richiesta e nella fruizione di servizi di assistenza legale

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Definire i bisogni di servizi di assistenza legale e supportare i soggetti rifugiati richiedenti asilo ed i beneficiari di protezione internazionale nella richiesta e fruizione degli stessi.

Abilità:

- Accompagnare ed assistere i beneficiari nella richiesta e fruizione di servizi di assistenza legale Garantire assistenza legale, per le diverse situazioni richieste, con particolare riferimento alla preparazione delle commissioni di valutazione sulle domande d'asilo
- Definire, sulla base delle informazioni acquisite, gli specifici bisogni di assistenza legale dei soggetti migranti Definire i bisogni di assistenza legale propri dei soggetti migranti. Individuare i fattori che possono facilitare o ostacolare la mediazione interculturale.

Conoscenze minime:

- Tipologie di assistenza legale: Pratiche e le procedure necessarie per la richiesta di status di rifugiato, sulla tutela del diritto d'asilo. Preparazione all'audizione presso la Commissione Territoriale per il riconoscimento della protezione internaziona
- Pubblica Sicurezza (Prefettura, Questura, Tribunale, Carcere).

UC 7 - Fornire supporto all'apprendimento della lingua italiana ai soggetti rifugiati richiedenti asilo ed i beneficiari di protezione internazionale

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Definire un progetto di insegnamento della lingua italiana rivolto ai soggetti rifugiati richiedenti asilo ed i beneficiari di protezione internazionale.

Abilità:

- Definire, sulla base dei bisogni individuali e collettivi, i livelli di conoscenza e la programmazione didattica relativa all'insegnamento della lingua italiana ai soggetti migranti Definire i bisogni formativi degli individui e gruppi di migranti. Definire le modalità di erogazione del servizio di insegnamento della lingua italiana Coordinarsi con le scuole, istituzioni, centri di volontariato per l'erogazione del servizio.

Conoscenze minime:

- Programmazione didattica
- Analisi fabbisogni linguistici e livelli di conoscenza

UC 8 - Gestire il fund raising e sviluppare progetti sociali

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Gestire attività di fund raising; individuare opportunità di finanziamento e saper costruire proposte in risposta alla linee di finanziamento individuate.

Abilità:

- Sviluppare un progetto in risposta ad un avviso Effettuare una ricognizione delle fonti al fine di individuare i possibili avvisi/bandi di interesse. Valutare la coerenza fra le finalità del bando e gli obiettivi della propria organizzazione. Utilizzare le tecniche di rappresentazione dei fabbisogni e di progettazione appropriate alle strutture delle application form e della logica ad esse sottesa.
- Gestire attività di fund raising Curare le attività di fund raising, definendo la causa e gli obiettivi strategici, mappando le relazioni, pianificando ed organizzando ed implementando la raccolta fondi

Conoscenze minime:

- Creazione e sviluppo di un'area e attività di fund raising
- Il lavoro di rete sul territorio
- Principi di gestione amministrativa connessa alla gestione di un Centro SPRAR
- Sviluppo di un'idea progettuale e scrittura di un progetto

UC 9 - Coordinare e gestire il gruppo di lavoro di un centro di accoglienza

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Coordinare le risorse professionali del centro di accoglienza, coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione dell'attività in oggetto.

Abilità:

- Coordinare il gruppo di lavoro impegnato nel centro di accoglienza Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro Gestire correttamente un gruppo di lavoro interdisciplinare Migliorare lo spirito e la collaborazione all'interno del team Generare motivazione Facilitare l'integrazione del team Facilitare le relazioni e la comunicazione tra persone o funzioni chiave all'interno del centro Coordinare il proprio lavoro con quello delle altre risorse umane presenti e favorire, in caso di controversie di vario genere, il superamento delle stesse e la prosecuzione delle attività

Conoscenze minime:

- Tecniche di accompagnamento del gruppo di lavoro al raggiungimento degli obiettivi.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Tecniche per la realizzazione di un ambiente teso al problem solving e alla collaborazione; lo stimolo della creatività; la valorizzazione e l'apporto di ogni singolo membro.
- La gestione del gruppo di lavoro.
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Coordinare i servizi erogati e il personale per prevenire il conflitto con/tra gli ospiti accolti.
- La gestione di un centro d'accoglienza e di un centro di servizi: ruolo e competenze del coordinatore.

UC 10 - 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 11 - Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito di accoglienza rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Esaminare sistematicamente gli esiti delle attività svolte in rapporto agli obiettivi ed agli impegni assunti, 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 diretti e degli altri attori interessati, 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.

Tecnico in logistica del magazzino

- ***Denominazione del profilo:***
  Tecnico in logistica del magazzino

- ***Definizione:***
  Il Tecnico in logistica del magazzino si occupa di gestire le operazioni connesse alla movimentazione delle merci in magazzino (entrata-uscita-stoccaggio), garantendo il rispetto delle procedure operative, verificando la corretta realizzazione dei piani di immagazzinamento ed assicurando il monitoraggio del traffico merci mediante la registrazione dei dati relativi su adeguati supporti informatici.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Trasporti e logistica - Logistica, spedizioni e trasporto su gomma

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Trasporti e logistica

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.11.01.17 - Pianificazione, programmazione e coordinamento attività di magazzino

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Progettazione di metodi e procedure per la gestione del magazzino
    - Definizione del layout magazzino e delle tecnologie necessarie
    - Classificazione e identificazione delle merci
    - Pianificazione della disposizione delle merci in magazzino
    - Preventivazione costi d’implementazione del magazzino
    - Controllo di gestione (elaborazioni statistiche ed estrazione ed elaborazione dati dal software di warehouse management)
    - Simulazione dei flussi (calcolo dell’indice di rotazione delle scorte, giorni di copertura, intervallo fisso di riordino, lead time assicurato)
    - Programmazione delle operazioni fisiche del magazzino
    - Coordinamento delle operazioni di preparazione, consegna, spedizione, ricevimento e stoccaggio merci e assicurazione della tracciabilità dei flussi
    - Definizione dei turni di lavoro e assegnazione compiti agli operatori di magazzino
    - Controllo attuazione programmazione attività di magazzino

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 2.2.1.7.0 - Ingegneri industriali e gestionali

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - H.52.10.10 - Magazzini di custodia e deposito per conto terzi

- H.52.10.20 - Magazzini frigoriferi per conto terzi
- H.52.24.40 - Movimento merci relativo ad altri trasporti terrestri

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  Il Tecnico in logistica del magazzino può operare in tutti i contesti industriali e commerciali ove sia richiesto l'immagazzinamento delle merci, sia nei depositi di singole imprese, sia in spazi dedicati allo stoccaggio conto terzi, sia in piattaforme di distribuzione. Il Tecnico in logistica del magazzino opera con un buon margine di autonomia, in contesti che possono essere facilmente soggetti ad eventi imprevisti, interpretando le esigenze del proprio superiore/cliente e traducendole in incarichi da assegnare ai propri collaboratori. Egli opera generalmente in forma dipendente, la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno e gli orari di lavoro possono prevedere un impegno sia diurno che notturno.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L’esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare le professioni del settore logistico
	UC 3 - Definire il piano di immagazzinamento
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Gestire il flusso delle merci in entrata ed in uscita
	UC 5 - Gestire le merci in giacenza
Gestire i fattori produttivi	UC 6 - Coordinare i magazzinieri ed interagire con le altre risorse professionali
	UC 7 - Sovrintendere alla manutenzione dei mezzi in uso e degli spazi di lavoro - logistica
	UC 8 - Promuovere il rispetto delle indicazioni normative in materia di sicurezza sul lavoro - attività di immagazzinamento
	UC 9 - Garantire la qualità del servizio di immagazzinamento

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 le professioni del settore logistico

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri delle professioni del settore logistico.

Abilità:

- CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DEL SETTORE CON RIFERIMENTO AL SISTEMA IN CUI È PRESTATA L'ATTIVITÀ PROFESSIONALE Individuare le diverse tipologie di servizi di deposito ed immagazzinamento a partire da: caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di clientela, normativa applicabile. Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo e contesto che interessa il servizio in oggetto nell'ambito dei principali settori di riferimento (industria e commercio). Conoscere e comprendere le caratteristiche delle diverse figure professionali operanti nel settore della logistica (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), nonché i rapporti di coordinamento esistenti.
- DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE NEL SETTORE LOGISTICO 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.

Conoscenze minime:

- Le figure professionali del settore logistico: ruoli, attività e responsabilità.
- Tipologia di scorte e loro modalità di classificazione e codificazione.
- Elementi di logistica.
- Tipologie di magazzino e principali sistemi di immagazzinamento.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al servizi di deposito ed immagazzinamento.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.

UC 3 - Definire il piano di immagazzinamento

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Collegare in modo razionale ed efficiente le fasi d'acquisizione dei fattori della produzione, d'alimentazione del processo produttivo e di distribuzione del prodotto finito.

Abilità:

- DEFINIRE IL PIANO DI IMMAGAZZINAMENTO TENENDO CONTO DEI VINCOLI E DELLE RISORSE DEL CASO Definire le modalità organizzative del magazzino, tendendo conto delle caratteristiche del processo di produzione/erogazione di beni e degli spazi a disposizione. Individuare criteri, procedure e strumenti operativi per lo stoccaggio e movimentazione dei carichi che risultino adeguati alla tipologia di merce da trattare e consentano di velocizzare le operazioni in oggetto. Identificare i punti critici ove potrebbero verificarsi rallentamenti nella realizzazione delle attività in oggetto ed individuare soluzioni alternative. Identificare procedure e strumenti mirati a tenere sotto controllo lo stato delle scorte a magazzino.
- COLLABORARE ALLA DEFINIZIONE DELLE POLITICHE DEGLI ACQUISTI E DI GESTIONE DELLE SCORTE Interagire con il responsabile degli approvvigionamenti e, ove presente, con quello della produzione/vendite al fine di individuare le iniziative più opportune per favorire la rotazione del magazzino e permettere all'impresa di diminuire i fondi investiti nelle scorte. Supportare il responsabile degli approvvigionamenti in fase di valutazione dei fornitori, fornendo tutte le informazioni utili a valutarne l'affidabilità. Ottimizzare i flussi in entrata ed in uscita dal magazzino evitando i problemi del sotto-scorta e riuscendo così a garantire la continuità del processo produttivo e/o soddisfare i bisogni della clientela.

Conoscenze minime:

- Elementi di logistica integrata.
- Tipologie di magazzino.
- Tipologia di scorte e loro modalità di classificazione, codificazione e relative specifiche di stoccaggio, imballaggio e trasporto.
- Gestione del tempo e dei fattori produttivi.
- Aspetti economico-patrimoniali delle aziende di logistica, spedizioni e trasporto merci: rimborso accise e carbon tax, IVA negli scambi commerciali intracomunitari, etc.
- Elementi di economia aziendale: Il magazzino tra esigenze produttive ed esigenze finanziarie. Metodi per la formulazione dei piani d'acquisto: il metodo storico ed il metodo previsionale. Strumenti e metodi per l'analisi dell'affidabilità dei fornitori.

UC 4 - Gestire il flusso delle merci in entrata ed in uscita

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Rendere esecutivo il piano di lavoro a breve e medio termine e monitorare l'esecuzione delle operazioni connesse all'arrivo ed alla partenza delle merci.

Abilità:

- REGOLARE LE ATTIVITÀ DEL MAGAZZINO IN FUNZIONE DEL LIVELLO DEL SERVIZIO DA GARANTIRE E DI EVENTUALI EVENTI IMPREVISTI Promuovere l'applicazione delle procedure operative scelte per la realizzazione delle attività in programma. Identificare, sulla scorta delle informazioni a disposizione, le merci in entrata da stoccare e quelle da avviare ad altra destinazione. Determinare, sulla scorta di urgenze ed imprevisti sopravvenuti, gli scostamenti dal piano di lavoro in vigore e stabilire priorità di intervento. Tracciare il flusso delle merci in entrata ed in uscita, registrando i dati relativi ai transiti anche mediante di supporti informatici dedicati, al fine di monitorare l'attività svolta e tenere sotto controllo lo stato delle scorte a magazzino.
- MONITORARE LA REALIZZAZIONE DELLE OPERAZIONI DI RICEZIONE, SPEDIZIONE, CARICO E SCARICO DELLE MERCI Realizzare un controllo costante delle attività svolte al fine di verificare il rispetto dei cicli in entrata ed in uscita delle merci. Verificare la corretta esecuzione da parte dei propri collaboratori delle operazioni di controllo quali-quantitativo delle merci in entrata/uscita e dei documenti di trasporto allegati. Verificare la corretta esecuzione delle operazioni di controllo alla merce da parte dei propri collaboratori. Definire, in caso di incongruenze e non conformità con quanto stabilito dal piano di lavoro, le misure correttive da realizzare in itinere.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche e specificità dei sistemi di trasporto e relativi vettori.
- Modalità di utilizzo dei più diffusi supporti informatici per la gestione del magazzino–flussi entrata/ uscita-livello avanzato.
- La gestione delle scorte in entrata/uscita: metodo pull-push; gestione a fabbisogno; metodi f.i.f.o. (first in-first out)/l.i.f.o. (last in-first out); etc.; norme sull'etichettatura e marcatura dei prodotti;tecniche, metodi di controllo ed indicatori di
- La gestione del magazzino: indice di rotazione del magazzino ed analisi ABC; modalità operative per la gestione del ciclo dell'ordine e della vendita; modalità di compilazione ed utilizzo della documentazione obbligatori; procedure per l'acquisto delle me

UC 5 - Gestire le merci in giacenza

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Garantire il corretto stoccaggio delle merci a magazzino, monitorare l'attività realizzata e collaborare alla realizzazione dell'inventario.

Abilità:

- REGOLARE LE ATTIVITÀ DI STOCCAGGIO DELLE MERCI IN MAGAZZINO IN FUNZIONE DEL PIANO DI IMMAGAZZINAMENTO Destinare le merci agli spazi ritenuti più idonei al loro stoccaggio, scegliendo il metodo di immagazzinamento più appropriato a garantirne la conservazione. Determinare, sulla scorta di urgenze ed imprevisti sopravvenuti, gli scostamenti dal piano di immagazzinamento in vigore e stabilire priorità di intervento.
- MONITORARE LA REALIZZAZIONE DELLE OPERAZIONI DI STOCCAGGIO E LO STATO DEGLI STOCK Realizzare un controllo costante delle attività svolte al fine di verificare il rispetto delle regole di stoccaggio e di gestione degli stock, nonché la qualità del servizio erogato. Tenere sotto controllo le merci in giacenza, al fine di rendersi conto per tempo di eventuali deperimenti, furti, etc. Definire, in caso di incongruenze e non conformità con quanto stabilito dal piano di immagazzinamento, le misure correttive da realizzare in itinere.
- COLLABORARE ALLA REALIZZAZIONE DELL'INVENTARIO E DEGLI ULTERIORI CONTROLLI SPECIFICI VOLTI A MONITORARE LO STATO DELLO STOCK Rilevare la consistenza delle giacenze di magazzino, in termini qualitativi e quantitativi, al fine di verificare la coerenza tra lo stock fisico ed i dati ad esso relativi. Individuare, in caso di incongruenze tra lo stock fisico ed i dati ad esso relativi, le cause dello scarto.

Conoscenze minime:

- Normativa di riferimento in materia di inventario.
- Modalità di utilizzo dei più diffusi supporti informatici per la gestione del magazzino – stock.
- Normativa sul trasporto e deposito di derrate alimentari.
- Il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni.
- Normativa sul trasporto e deposito di merci pericolose.
- La gestione delle merci in giacenza: modalità di identificazione merci: part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio, etc.; sistemi di immagazzinamento e criteri d'ordinamento delle merci.

UC 6 - Coordinare i magazzinieri ed interagire con le altre risorse professionali

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Sovrintendere al lavoro del personale del magazzino e coordinarsi con le risorse professionali interne ed esterne coinvolte in maniera più o meno diretta nella gestione delle merci.

Abilità:

- GESTIRE LE RISORSE PROFESSIONALI ASSEGNATE Impartire direttive ai propri collaboratori per lo svolgimento delle operazioni connesse alla realizzazione delle attività programmate. Assegnare alle risorse a disposizione compiti ed incarichi adeguati alle abilità possedute e fornire indicazioni più o meno puntuali per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi). Facilitare la relazione tra/con le risorse assegnate, favorendo lo scambio di opinioni e la comunicazione. Valutare le prestazioni individuali e di gruppo, anche al fine della gestione strategica delle risorse professionali.
- COORDINARSI CON LE ALTRE RISORSE PROFESSIONALI COINVOLTE NELL'ATTIVITÀ DEL MAGAZZINO Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro. Coordinarsi il responsabile degli approvvigionamenti e, ove presente, con il responsabile della produzione e con quello delle vendite in modo da fornire loro informazioni utili sullo stato degli stock e recepire indicazioni in merito alla gestione delle merci. Interagire con i corrieri e gli spedizionieri al fine di definire eventuali interventi volti ad ottimizzare i flussi in entrata/uscita e le operazioni di carico/scarico.

Conoscenze minime:

- Elementi di organizzazione del lavoro e gestione delle risorse umane.

UC 7 - Sovrintendere alla manutenzione dei mezzi in uso e degli spazi di lavoro - logistica

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Assicurare l'efficienza ed il buon funzionamento dei mezzi per la movimentazione e lo stoccaggio delle merci in magazzino e garantire l'ordine, la pulizia e l'integrità degli spazi di lavoro.

Abilità:

- GESTIRE LA MANUTENZIONE DEI MEZZI PER LA MOVIMENTAZIONE E LO STOCCAGGIO DELLE MERCI Monitorare lo stato dei mezzi in uso al fine di prevenire fenomeni di usura e mal utilizzo delle parti. Pianificare interventi di manutenzione ordinaria e valutare la necessità di interventi a carattere straordinario a carico dei mezzi in uso, realizzando una stima di massima dei costi indotti. Monitorare la realizzazione degli interventi manutentivi e verificare, al termine della manutenzione, il ripristino del buon funzionamento della macchina revisionata.
- GESTIRE LA MANUTENZIONE DELLE STRUTTURE DESTINATE AL DEPOSITO DELLE MERCI Monitorare lo stato delle strutture (scaffalature, porta-pallets, ripiani, mensole) e delle dotazioni del magazzino (pallets) al fine di prevenire fenomeni di usura e rottura. Pianificare interventi di manutenzione ordinaria e valutare la necessità di interventi a carattere straordinario a carico delle strutture del magazzino, realizzando una stima di massima dei costi indotti. Monitorare la realizzazione degli interventi manutentivi e verificarne la corretta realizzazione. Garantire il rispetto delle indicazioni in materia di ordine e pulizia degli spazi di lavoro. Fare una stima dei fabbisogni materiali del magazzino e procedere all'acquisizione del necessario secondo le modalità di acquisto in uso.

Conoscenze minime:

- Modalità e strumenti per la realizzazione della manutenzione ordinaria delle macchine per stoccaggio e movimentazione delle merci.
- Principi di gestione della manutenzione.
- Tipologie di macchine per stoccaggio e movimentazione delle merci (carrelli elevatori, muletti, elevatrici, etc.) e loro principali caratteristiche tecniche.

UC 8 - Promuovere il rispetto delle indicazioni normative in materia di sicurezza sul lavoro - attività di immagazzinamento

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Promuovere il rispetto delle indicazioni normative in materia di sicurezza nell'ambito delle attività di immagazzinamento.

Abilità:

- FAVORIRE L'ADOZIONE DI COMPORTAMENTI VOLTI A RIDURRE IL RISCHIO PROFESSIONALE, AMBIENTALE E DEL BENEFICIARIO Far applicare le indicazioni relative alle modalità di carico dei mezzi per la mobilitazione delle merci. Adottare e far adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale. Adottare e far adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico. Adottare e far 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 in

UC 9 - Garantire la qualità del servizio di immagazzinamento

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Garantire e valutare la qualità del servizio di immagazzinamento 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 c

Abilità:

- VALUTARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO Conoscere e collaborare all'implementazione di un sistema di qualità. Garantire l'applicazione dei sistemi e delle procedure di gestione della qualità con particolare riferimento alle funzioni logistica, produzione ed approvvigionamenti. Controllare il rispetto di parametri minimi di efficienza ed efficacia relativamente a indici economici (contenimento dei costi, equilibrio finanziario, gestione dei flussi di cassa). Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti. Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Conoscenze minime:

- Princìpi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.
- Modalità di stesura delle procedure operative degli approvvigionamenti e gestione dei fornitori.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
- Evoluzione storica del sistema qualità, certificazione della qualità di sistema, normative di riferimento.
- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi, verifiche ispettive e trattamento delle non-conformità.

Tecnico specializzato della vinificazione

- ***Denominazione del profilo:***
  Tecnico specializzato della vinificazione

- ***Definizione:***
  Il tecnico specializzato della vinificazione organizza e coordina il processo produttivo della cantina tenendo conto delle risorse materiali, economiche e umane di cui dispone. Si occupa della gestione delle attività produttive e della relazione con i fornitori ed è una figura di supporto nella pianificazione delle strategie dell'impresa vitivinicola. Coordina le operazioni di trasformazione delle uve in vino, controllando tutti i processi e monitorando la loro corretta implementazione. Verifica il corretto funzionamento dei macchinari, nel rispetto delle norme igienico-sanitarie e di quelle sulla sicurezza.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Produzioni alimentari - Gestione dei processi di produzione, trasformazione e confezionamento di prodotti alimentari

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

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.02.01.04 - Organizzazione e gestione del processo produttivo

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Sviluppo di processo di nuove produzioni
    - Programmazione delle fasi di lavoro e coordinamento delle attività operative
    - Organizzazione e controllo ambienti produttivi e sistemi di stoccaggio di prodotti semilavorati e finiti
    - Inividuazione delle esigenze di acquisto di materie prime, coadiuvanti tecnologici, semilavorati e materiali da imballaggio
    - Individuazione dei fornitori e gestione del processo di approvvigionamento
    - Gestione delle attività di sanificazione e igienizzazione di locali, macchinari/attrezzature e di smaltimento degli scarti delle lavorazioni

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 3.1.5.4.2 - Tecnici della produzione alimentare

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - C.10.11.00 - Produzione di carne non di volatili e di prodotti della macellazione (attività dei mattatoi)
  - C.10.12.00 - Produzione di carne di volatili e prodotti della loro macellazione (attività dei

mattatoi)
- C.10.13.00 - Produzione di prodotti a base di carne (inclusa la carne di volatili)
- C.10.20.00 - Lavorazione e conservazione di pesce, crostacei e molluschi mediante surgelamento, salatura eccetera
- C.10.31.00 - Lavorazione e conservazione delle patate
- C.10.32.00 - Produzione di succhi di frutta e di ortaggi
- C.10.39.00 - Lavorazione e conservazione di frutta e di ortaggi (esclusi i succhi di frutta e di ortaggi)
- C.10.41.10 - Produzione di olio di oliva da olive prevalentemente non di produzione propria
- C.10.41.20 - Produzione di olio raffinato o grezzo da semi oleosi o frutti oleosi prevalentemente non di produzione propria
- C.10.41.30 - Produzione di oli e grassi animali grezzi o raffinati
- C.10.42.00 - Produzione di margarina e di grassi commestibili simili
- C.10.51.10 - Trattamento igienico del latte
- C.10.51.20 - Produzione dei derivati del latte
- C.10.52.00 - Produzione di gelati senza vendita diretta al pubblico
- C.10.61.10 - Molitura del frumento
- C.10.61.20 - Molitura di altri cereali
- C.10.61.30 - Lavorazione del riso
- C.10.61.40 - Altre lavorazioni di semi e granaglie
- C.10.62.00 - Produzione di amidi e di prodotti amidacei (inclusa produzione di olio di mais)
- C.10.71.10 - Produzione di prodotti di panetteria freschi
- C.10.71.20 - Produzione di pasticceria fresca
- C.10.72.00 - Produzione di fette biscottate, biscotti; prodotti di pasticceria conservati
- C.10.73.00 - Produzione di paste alimentari, di cuscus e di prodotti farinacei simili
- C.10.81.00 - Produzione di zucchero
- C.10.82.00 - Produzione di cacao in polvere, cioccolato, caramelle e confetterie
- C.10.83.01 - Lavorazione del caffè
- C.10.83.02 - Lavorazione del tè e di altri preparati per infusi
- C.10.84.00 - Produzione di condimenti e spezie
- C.10.85.01 - Produzione di piatti pronti a base di carne e pollame
- C.10.85.02 - Produzione di piatti pronti a base di pesce, inclusi fish and chips
- C.10.85.03 - Produzione di piatti pronti a base di ortaggi
- C.10.85.04 - Produzione di pizza confezionata
- C.10.85.05 - Produzione di piatti pronti a base di pasta
- C.10.85.09 - Produzione di pasti e piatti pronti di altri prodotti alimentari
- C.10.86.00 - Produzione di preparati omogeneizzati e di alimenti dietetici
- C.10.89.01 - Produzione di estratti e succhi di carne
- C.10.89.09 - Produzione di altri prodotti alimentari nca
- C.10.91.00 - Produzione di mangimi per l'alimentazione degli animali da allevamento
- C.10.92.00 - Produzione di prodotti per l'alimentazione degli animali da compagnia
- C.11.01.00 - Distillazione, rettifica e miscelatura degli alcolici
- C.11.02.10 - Produzione di vini da tavola e v.q.p.r.d.
- C.11.02.20 - Produzione di vino spumante e altri vini speciali
- C.11.03.00 - Produzione di sidro e di altri vini a base di frutta
- C.11.04.00 - Produzione di altre bevande fermentate non distillate
- C.11.05.00 - Produzione di birra
- C.11.06.00 - Produzione di malto
- C.11.07.00 - Industria delle bibite analcoliche, delle acque minerali e di altre acque in bottiglia
- C.12.00.00 - Industria del tabacco
- M.71.20.21 - Controllo di qualità e certificazione di prodotti, processi e sistemi

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  Il tecnico specializzato della vinificazione opera presso aziende vitivinicole, per lo più prevalentemente con contratto di lavoro dipendente o in forma autonoma in qualità di consulente, o direttamente come titolare dell'azienda vitivinicola. Opera con un buon margine di autonomia, interpretando le esigenze del proprio superiore/cliente e traducendole in compiti operativi per i propri collaboratori. Nello svolgimento del suo lavoro si relaziona con gli altri operatori addetti alla trasformazione dell'uva, con figure tecniche, o con il titolare dell'azienda, e con i produttori di uva. Qualora sia il titolare dell'attività coordina l'attività degli eventuali collaboratori e l'approvvigionamento delle risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi. Conosce, sa applicare e far applicare le normative igienico sanitarie ed è in grado di gestire le risorse di cui dispone.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia il mercato del lavoro solitamente richiede che il tecnico specializzato della vinificazione possieda una qualifica ottenuta attraverso frequenza di un corso di istruzione e formazione professionale, oppure derivante da un percorso di apprendistato o da una significativa esperienza professionale nel settore. Nel percorso di carriera, sono importanti, per le attività di vinificazione, i corsi di aggiornamento e specializzazione svolti in modo sistematico nell'ambito della propria vita professionale (formazione continua).
  Richiede l'attestazione di positiva frequenza al corso di formazione per personale che opera nelle imprese alimentari ai sensi della DGR. 4 febbraio 2008, n.93 così come integrata dalla DGR 22 dicembre 2008, n. 1849

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di tecnico specializzato della vinificazione
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con collaboratori e fornitori
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Definire le strategie dell’impresa vitivinicola
	UC 5 - Organizzazione e coordinamento delle attività di vinificazione
Gestire i fattori produttivi	UC 6 - Gestire le scorte e gli approvvigionamenti della cantina
	UC 7 - Gestire il personale della cantina
	UC 8 - Promuovere il rispetto delle indicazioni normative in materia di sicurezza sul lavoro
	UC 9 - Garantire la qualità del processo di produzione del vino

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:

- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- 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.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all’esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC 2 - Esercitare la professione di tecnico specializzato della vinificazione

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di tecnico specializzato della vinificazione.

Abilità:

- Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di Tecnico specializzato della vinificazione:
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore della vinificazione (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio.
  - Conoscere e comprendere i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti tra sé e le altre risorse operative nel contesto lavorativo.
  - Identificare la propria strategia di attività professionale sostenibile come Tecnico specializzato della vinificazione.
- Definire le condizioni della prestazione professionale di Tecnico specializzato della vinificazione:
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del cliente.
  - 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.
  - Conoscere e applicare i codici deontologici - compresi quelli individuati dalla pratica comune - durante l'attività professionale.
  - Conoscere e gestire gli obblighi dell'attività professionale del Tecnico specializzato della vinificazione.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche del settore di produzione del vino, nuove tecnologie, normativa.
- Responsabilità civile e penale connessa all'attività di Tecnico specializzato della vinificazione.
- Principi e norme di esercizio dell’attività professionale di tecnico specializzato della vinificazione.
- Aspetti etici e deontologici.
- L’attività di tecnico specializzato della vinificazione.
- Procedimento di iscrizione al Registro delle Imprese - CCIAA.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.

UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con collaboratori e fornitori

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Curare i rapporti con interlocutori interni (collaboratori) ed esterni (fornitori) all'impresa vitivinicola e gestire, ove possibile, situazioni impreviste e criticità, comunicando con il personale.

Abilità:

- 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 i lavoratori per correggere gli errori, controllare che tutto sia in ordine.
  - Gestire le dinamiche del gruppo e i conflitti.
  - Ottenere attraverso le performance la fiducia e il supporto del gruppo.
  - Saper gestire la leadership.
- Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di interlocutori (collaboratori, fornitori…)
  - Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative;
  - Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali e i segnali di possibile attivazione di conflitti.
  - Definire e porre in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire gli interessi dell'impresa ed un ambiente positivo in cantina.
  - Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche.
- Comunicare in italiano e in inglese:
  - Utilizzare le competenze in italiano corrispondente al livello B2 del QCER (Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue) nella comunicazione con il sistema cliente.
  - Utilizzare le competenze in inglese corrispondente al livello B1 del QCER (Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue) nella comunicazione con il sistema cliente.

Conoscenze minime:

- Conoscenza della lingua italiana corrispondente al livello B2 del QCER (Quadro Comune Europeo di Riferimento per le lingue).
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.
- Conoscenza della lingua inglese corrispondente al livello B1 del QCER (Quadro Comune Europeo di Riferimento per le lingue).
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.

UC 4 - Definire le strategie dell’impresa vitivinicola

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Supportare la gestione aziendale nella definizione del piano strategico dell’impresa viti-vinicola tenendo conto del suo posizionamento all’interno del mercato di riferimento

Abilità:

- Posizionare la propria azienda rispetto al sistema competitivo di riferimento, prestando attenzione all'andamento del mercato:
  - Valutare la propria capacità produttiva analizzando la cantina sia dal punto di vista della struttura (assetto istituzionale e organizzativo) che dalle risorse disponibili (risorse umane, strutturali e finanziarie).
  - Individuare il tipo di prodotti e servizi da offrire e quantificarne i costi, tenendo conto della domanda/offerta sul mercato locale sovra-locale, risorse materiali, umane ed economiche a disposizione, clientela di riferimento reale e potenziale.
  - Determinare, applicando adeguati metodi di calcolo, i prezzi dei prodotti e dei servizi offerti.

- Analizzare il mercato di riferimento in termini di comparto produttivo o di servizio erogato:
  - Identificare le variabili da rilevare e le fonti da consultare;
  - Decodificare i feedback del mercato di riferimento in termini evolutivi: tendenze di prodotto/servizio, logiche di cambiamento, fattori di rischio e sviluppo
  - Analizzare le caratteristiche delle imprese concorrenti, identificarne il sistema di offerta sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo

Conoscenze minime:

- Elementi di marketing nel mercato vitivinicolo .
- Principi e strumenti di analisi del mercato.
- Tecniche di pricing: definizione dei prezzi di vendita e delle eventuali offerte speciali.
- Elementi di pianificazione strategica.

UC 5 - Organizzazione e coordinamento delle attività di vinificazione

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Coordinare e monitorare il lavoro svolto da tutti i collaboratori al fine di verificare la corretta esecuzione del processo produttivo del vino e dei prodotti vitivinicoli.

Abilità:

- Garantire l'applicazione del piano di produzione del vino e dei prodotti vitivinicoli:
  - Organizzare le fasi di produzione del vino tenendo conto dei tempi e delle risorse umane necessarie
  - Controllare il corretto funzionamento degli strumenti e dei macchinari da utilizzare per la produzione del vino
  - Predisporre i piani di riordino e pulizia delle aree di lavoro interne ed esterne alla cantina
  - Individuare i punti critici ove potrebbero verificarsi rallentamenti nella realizzazione delle attività in oggetto e predisporre misure preventive volte ad agevolarne il superamento
- Monitorare e valutare la qualità del processo produttivo del vino:
  - Monitorare l'efficacia del piano di produzione di vino
  - Verificare l'adeguatezza delle risorse umane e delle attrezzature impiegate nei processi produttivi
  - Monitorare i parametri qualitativi e quantitativi del processo produttivo del vino.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche del processo di produzione del vino anche in relazione ad eventuali disciplinari relativi a produzioni di qualità.
- Normativa vigente del settore vitivinicolo.

- Strumenti e tecniche di monitoraggio delle fasi produttive del vino
- Caratteristiche fisiche ed organolettiche dei vini.
- Sistemi e tecniche di produzione del vino
- Tecniche e periodicità delle fasi produttive del vino
- Principali riferimenti legislativi e normativi, comunitari, nazionali e regionali, in materia di HACCP e igiene dei prodotti alimentari.

UC 6 - Gestire le scorte e gli approvvigionamenti della cantina

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Gestire gli approvvigionamenti dei materiali di cantina, assicurando l’assortimento stabilito, definendo la quantità e i tempi di consegna dei prodotti.

Abilità:

- Supervisionare le operazioni di ricezione e stoccaggio delle forniture:
  - Coordinare la ricezione dei materiali di cantina in entrata applicando le procedure operative in vigore.
  - Coordinare il deposito dei materiali di cantina in magazzino, rispettando la normativa in materia di igiene e sicurezza alimentare.
- Gestire le scorte della cantina, tenendo conto dell’inventario dell’azienda vitivinicola al fine di garantire la tracciabilità del vino:
  - Monitorare le scorte di prodotti dell'azienda vinicola
  - Effettuare l'inventario di produzione del vino
  - Rilevare la produzione di vino sfuso e imbottigliato e i relativi movimenti e perdite
- Gestire gli approvvigionamenti dei materiali di cantina, assicurando l’assortimento stabilito:
  - Definire la quantità e i tempi di consegna dei materiali di cantina.
  - Applicare procedure di gestione degli ordini.
  - Controllare e coordinare l’attività dei fornitori.

Conoscenze minime:

- Principali riferimenti legislativi e normativi, comunitari, nazionali e regionali, in materia di HACCP e igiene dei prodotti alimentari

- Modalità di gestione delle scorte: specifiche di stoccaggio, imballaggio, trasporto merci
- Principali sistemi di immagazzinamento dei vini e criteri d'ordinamento.
- Elementi di merceologia.
- Tecniche di gestione degli assortimenti.
- Tecniche di approvvigionamento prodotti.
- Procedure di gestione degli ordini.
- Metodi di conservazione dei vini e gestione della cantina

UC 7 - Gestire il personale della cantina

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Programmare le diverse fasi di lavoro del processo produttivo sulla base degli interventi in programma e tenendo conto delle diverse risorse professionali coinvolte e delle loro competenze.

Abilità:

- 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 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, riconoscendo e incoraggiando la creatività e l'innovazione.
  - Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio erogato.
  - Identificare i bisogni professionali.

Conoscenze minime:

- 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.
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Elementi e tecniche di comunicazione.
- Gestione del tempo e dei fattori produttivi

UC 8 - Promuovere il rispetto delle indicazioni normative in materia di sicurezza sul lavoro

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Favorire il rispetto delle indicazioni normative in materia di sicurezza nell'ambito delle attività di produzione del vino.

Abilità:

- Favorire l'adozione di comportamenti volti a ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario:
  - Adottare e far adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale e ambientale.
  - Adottare e far adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico
  - Adottare e far adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti.
  - Adottare e far adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime:

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, 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 - Garantire la qualità del processo di produzione del vino

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Garantire e valutare la qualità del prodotto realizzato 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:

- Garantire e valutare la qualità della produzione del vino:
  - Conoscere e collaborare all'implementazione di un sistema di qualità.
  - Garantire l'applicazione dei sistemi e delle procedure di gestione della qualità con particolare riferimento alle funzioni logistica, produzione e approvvigionamenti.
  - Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
  - Controllare il rispetto di parametri minimi di efficienza ed efficacia relativamente a indici economici (contenimento dei costi, equilibrio finanziario, gestione dei flussi di cassa).
  - Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
  - Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Conoscenze minime:

- Evoluzione storica del sistema qualità, certificazione della qualità di sistema, normative di riferimento.
- Modalità di stesura delle procedure operative degli approvvigionamenti e gestione dei fornitori.
- Modalità operative di valutazione della qualità della produzione del vino.
- Princìpi e tecniche di valutazione dell’efficacia e dell’efficienza economica.

- Aspetti di gestione della qualità nel processo di produzione del vino, verifiche ispettive e trattamento della non conformità.

Tecnico sviluppatore di applicazioni informatiche

- ***Denominazione del profilo:***
  Tecnico sviluppatore di applicazioni informatiche

- ***Definizione:***
  Il Tecnico sviluppatore di applicazioni informatiche realizza, implementa e valida in autonomia soluzioni ICT sulla base deirequisiti tecnici, funzionali ed operativi espressi dal committente e delle caratteristiche degli ambienti applicativi, curandone il testing e la documentazione, partecipando alla pianificazione del processo produttivo ed intervenendo in caso di anomalie.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Servizi di informatica - Sviluppo e gestione di prodotti e servizi informatici

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Servizi di informatica

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.14.01.16 - Deployment, integrazione e verifica della soluzione ICT

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA

  - ADA.14.01.12 - Progettazione e realizzazione di applicativi software multi-tier

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - J.62.01.00 - Produzione di software non connesso all'edizione
  - J.62.03.00 - Gestione di strutture e apparecchiature informatiche hardware - housing (esclusa la riparazione)
  - J.62.09.01 - Configurazione di personal computer
  - J.62.09.09 - Altre attività dei servizi connessi alle tecnologie dell'informatica nca
  - J.63.11.11 - Elaborazione elettronica di dati contabili (esclusi i Centri di assistenza fiscale - Caf)
  - J.63.11.19 - Altre elaborazioni elettroniche di dati
  - J.63.11.20 - Gestione database (attività delle banche dati)
  - J.63.11.30 - Hosting e fornitura di servizi applicativi (ASP)
  - J.63.12.00 - Portali web

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  Il Tecnico sviluppatore di applicazioni informatiche opera nell’ambito di imprese o unità organizzative che curano il mantenimento e lo sviluppo di sistemi informativi digitali, sulla base delle richieste dei clienti interni o di mercato, svolgendo ruoli realizzativi, anche nell’ambito di progetti complessi.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  Il Tecnico sviluppatore di applicazioni informatiche si caratterizza per un livello di istruzione almeno pari al diploma di scuola secondaria di secondo grado, accompagnato dalla acquisizione di una qualificazione professionale. L'esercizio della professione non è soggetto ad abilitazione.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione nell'ambito dello European e-Competence Framework 3.0
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Gestire le relazioni tecniche e di servizio con il sistema cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Sviluppare applicazioni informatiche
	UC 5 - Integrare componenti in applicazioni esistenti
	UC 6 - Effettuare attività di testing di componenti e sistemi informatici
	UC 7 - Identificare e gestire i problemi tecnici
Gestire i fattori produttivi	UC 8 - Produrre documentazione tecnica di prodotto
	UC 9 - Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro
	UC 10 - Lavorare in sicurezza in laboratorio e presso il cliente
	UC 11 - 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 - Esercitare la professione nell'ambito dello European e-Competence Framework 3.0

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Comprendere la struttura del sistema delle professioni informatiche con riferimento al Quadro europeo delle competenze digitali, posizionando il proprio profilo ed identificando le principali condizioni di esercizio della prestazione professionale.

Abilità:

- Definire le condizioni della prestazione professionale Comprendere le caratteristiche contrattuali tipiche dell'ambito professionale delle ICT. Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
- Conoscere e comprendere le caratteristiche del sistema professionale dell'informatica, sulla base dello European e-Competence Framework 3.0 Analizzare e comprendere la struttura professionale del settore ICT, utilizzando il Quadro Europeo delle competenze digitali. Posizionarsi nella struttura professionale, con attenzione alle sue specificità ed alle relazioni con gli altri profili in esso presenti. Utilizzare le risorse informative nazionali ed europee per comprendere le possibili evoluzioni ed i relativi fabbisogni di sviluppo.

Conoscenze minime:

- Risorse informative a supporto della autovalutazione dei bisogni di sviluppo professionale
- Tipiche condizioni di esercizio della professione nell'ambito delle ICT
- Posizione delle professioni ICT nell'ambito dei CCNL
- European e-competence framework 3.0 e standard professionali (quale p.e. EUCIP) di riferimento

UC 3 - Gestire le relazioni tecniche e di servizio con il sistema cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Acquisire dal colloquio con il cliente le informazioni utili a comprendere la natura delle problematiche da risolvere e trasmettere indicazioni utili a far percepire il valore dell'intervento svolto ed a facilitare il corretto uso dei beni installati.

Abilità:

- COMUNICARE IN MANIERA EFFICACE CON LE DIVERSE TIPOLOGIE DI CLIENTI/UTILIZZATORI Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti/utilizzatori, al fine di comprendere le problematiche, acquisire informazioni diagnostiche, trasmettere corretti protocolli d'uso e valorizzare il servizio svolto. Costruire relazioni di fiducia con il cliente, in modo tale che le proprie proposte risultino convincenti e vengano accolte con partecipazione. Adottare, nel caso in cui si rilevino malfunzionamenti dovuti ad errori d'uso da parte del cliente, atteggiamenti caratterizzati da tatto e persuasione, al fine non urtarne la sensibilità e favorire i processi di apprendimento. 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. Gestire in modo trasparente e positivo le eventuali criticità nell'erogazione del servizio.

Conoscenze minime:

- Elementi di psicologia della comunicazione nell'erogazione di un servizio presso la sede del cliente.
- Elementi di comunicazione.
- Principi e modalità di realizzazione dell'ascolto attivo.
- Princìpi e modalità di trasmissione di conoscenze e competenze agli utilizzatori finali.
- Princìpi e modalità di prevenzione e gestione dei conflitti.

UC 4 - Sviluppare applicazioni informatiche

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Sviluppare o adattare applicazioni informatiche sulla base dei bisogni del cliente, sulla base delle specifiche definite dall'analista di software, facendo ricorso ad appropriate tecniche di progettazione operativa e realizzazione, gestendo le diverse fas

Abilità:

- Progettare e sviluppare applicazioni informatiche Identificare i clienti, gli utilizzatori e gli stakeholder della applicazione Acquisire i requisiti tecnici, funzionali ed operativi Selezionare le appropriate tecniche di progettazione, nell'ambito delle policy del sistema informativo e delle esigenze dei clienti Valutare il ricorso a tecniche di riuso, sviluppo e riconfigurazione di componenti già esistenti Stimare ed ottimizzare i costi di sviluppo, in rapporto ai riferimenti di qualità ed alle risorse disponibili Progettare la struttura dei dati e la struttura del sistema sulla base degli esiti dell'analisi, impiegando gli opportuni linguaggi di modellizzazione Assicurare la presa in conto delle esigenze di interoperabilità, usabilità e sicurezza Validare il modello di progettazione attraverso confronto con gli utenti Sviluppare il codice, nel linguaggio prescelto Documentare il processo di sviluppo

Conoscenze minime:

- Requisiti di interoperabilità, fruibilità, sicurezza
- Principi e requisiti di sicurezza
- Metodi di ottimizzazione
- Architettura di basi dati SQL e No-SQL
- Linguaggi di modellizzazione (UML)
- Linguaggi di programmazione object oriented, di script (SQL, Java script riferito a flussi JSON) e mark-up (XML)
- Modelli di ciclo di vita del software e di stima dei costi
- Metodologie di approccio allo sviluppo (waterfall o agile)
- Metodi di progettazione in ambito n-tier, multi-interfaccia e distribuita
- Caratteristiche e configurazione di base dei principali sistemi operativi
- Strumenti di supporto alla progettazione: Computer Aided Software Engineering (CASE) e Integrated Development Environment (IDE)
- Principi di ingegneria del software

UC 5 - Integrare componenti in applicazioni esistenti

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Integrare componenti in un sistema informatico pre-esistente, attenendosi alle procedure tecniche definite e valutando gli aspetti di compatibilità, al fine di assicurare integrità, interoperabilità e sicurezza.

Abilità:

- Progettare a sviluppare l'integrazione di componenti con il sistema informatico e le applicazioni esistenti Analizzare il sistema in essere, identificando le compatibilità con le sue componenti software e hardware Progettare l'integrazione con le applicazioni esistenti e valutarne gli impatti Selezionare, ove del caso, l'appropriata configurazione del middleware Sviluppare applicazioni internet e web-service Curare e documentare l'installazione, assicurando il mantenimento dell'integrità dei sistemi

Conoscenze minime:

- Caratteristiche delle soluzioni di cloud computing
- Metodologie e tecniche di sviluppo di applicazioni web service
- Tipologie di architetture: centralizzate, two-tier, three-tier, web-based
- Tecniche di interfaccia fra moduli, sistemi e componenti
- Caratteristiche dei middleware di DBMS, Application server, Online Transaction Processing, Web server

UC 6 - Effettuare attività di testing di componenti e sistemi informatici

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Sviluppare ed eseguire in modo sistematico procedure di test per sistemi ICT per stabilirne la conformità alle specifiche progettuali.

Abilità:

- Sviluppare ed applicare test rivolti alla messa in evidenza di potenziali vulnerabilità Definire il piano di test, sulla base delle caratteristiche del componente/sistema in oggetto Predisporre e condurre i test, documentandone caratteristiche ed esiti Valutare gli esiti dei test e produrre la relativa documentazione

Conoscenze minime:

- Tecniche e strumenti di testing
- Ciclo di vita di un processo di testing
- Standard di qualità applicabili al testing
- Tipologie di testing: funzionale, di integrazione, di performance, di usabilità, stress, etc.

UC 7 - Identificare e gestire i problemi tecnici

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Identificare e risolvere le cause di problemi tecnici, attraverso un approccio rivolto a ridurre gli impatti e a sviluppare basi di conoscenza sugli errori.

Abilità:

- Compiere attività di diagnosi ed intervento correttivo Identificare i componenti critici e sviluppare alternative relativamente alla loro modifica, sostituzione o riconfigurazione Prendere decisioni in contesti complessi ed emozionali, minimizzando gli impatti sul funzionamento delle attività Adottare comportamenti comunicativi rivolti a gestire gli impatti dei problemi e delle modalità di loro affrontamento

Conoscenze minime:

- Tool diagnostici
- Procedure di gestione e reporting delle criticità
- Relazioni fra componenti del sistema ICT ed impatti dei problemi sui processi organizzativi

UC 8 - Produrre documentazione tecnica di prodotto

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Produrre documenti relativi ai prodotti, servizi, componenti o applicazioni in conformità con i requisiti applicabili, adattando il livello di dettaglio in accordo con gli obiettivi della documentazione e le caratteristiche dei destinatari e mantenendone

Abilità:

- Gestire il processo documentale Individuare gli standard documentali aziendali applicabili Realizzare i template per pubblicazioni condivise Redigere la documentazione, scegliendo gli appropriati stili e media Organizzare e controllare il content management workflow Mantenere la documentazione allineata durante il ciclo di vita del prodotto

Conoscenze minime:

- Modalità di gestione e controllo del versioning.
- Strumenti multimediali per creare presentazioni
- Tipologie di documenti tecnici relativi a progettazione, sviluppo ed installazione di prodotti, applicazioni e servizi
- Strumenti di produzione, editing e distribuzione di documenti professionali

UC 9 - 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 10 - Lavorare in sicurezza in laboratorio e presso il cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (laboratorio e sedi del cliente).

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 per la prevenzione del rischio elettrico. Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime:

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

UC 11 - 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.

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

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA
    - Analisi dei personaggi e del contesto della rappresentazione (ambito storico, sociale, geografico ecc)
    - Valutazione del budget necessario per l'approvvigionamento e/o realizzazione dei materiali.
    - Realizzazione di provini e filmati sugli attori
    - Realizzazione del trucco pittorico e dell'acconciatura
    - Applicazione di barbe, baffi e basette a pelo o su tulle
    - Realizzazione ed applicazione di parrucche, tessiture, frontini, nuche e varie
    - Realizzazione ed applicazione di prostetici vari (calotta, protesi di invecchiamento, ferite varie, parti del corpo, manichino completo etc.)
    - Attività di strucco semplice e/o con prostetici
    - Smontaggio parrucche e ripristino dell'acconciatura per le scene successive

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 3.1.7.2.1 - Tecnici degli apparati audio-video e della ripresa video-cinematografica

- ***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:

Macro processo	Unità di competenza
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, canalidi 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.

Web designer

- ***Denominazione del profilo:***
  Web designer

- ***Definizione:***
  Il Web designer si occupa dell'ideazione, della progettazione, dello sviluppo e dell'aggiornamento di siti web,in coerenza con la strategia di comunicazione della committenza ed i vincoli tecnologici del contesto di intervento. Partecipa alla definizione dell'architettura dei siti; definisce le caratteristiche di navigazione ed interfaccia, nel rispetto dei princìpi di usabilità e di corretta relazione persona-computer, tenendo in conto le differenti tipologie di utenti potenziali; implementa il progetto dal punto di vista grafico e tecnico, attraverso l'impiego di opportuni linguaggi d iprogrammazione e strumenti di sviluppo, agendo sull'intero insieme dei contenuti multimediali. Determina, anche in concorso con altre figure, i costi di realizzazione dei siti, ai fini della preventivazione della spesa e della pianificazione del suo proprio tempo di lavoro. Fornisce supporto all'attivazione dei servizi ed alla loro erogazione. Partecipa al monitoraggio del funzionamento dei siti sviluppati, definendo ed attuando manutenzioni evolutive. Opera nel rispetto delle norme sulla sicurezza dei dati, sul diritto di proprietà dei contenuti testuali, grafico e multimediali.

- ***Livello inquadramento EQF:***
  4

- ***Area professionale del repertorio regionale:***
  Servizi di informatica - Sviluppo e gestione di prodotti e servizi informatici

- ***SEP (Settore economico-professionale):***
  Servizi di informatica

- ***Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:***
  - ADA.14.01.14 - Progettazione e realizzazione dell'interfaccia utente

    Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA

- ***Codice ISTAT CP 2011:***
  - 2.1.1.4.1 - Analisti e progettisti di software

- ***Codice ISTAT ATECO 2007 :***
  - J.62.01.00 - Produzione di software non connesso all'edizione
  - J.62.03.00 - Gestione di strutture e apparecchiature informatiche hardware - housing (esclusa la riparazione)
  - J.62.09.01 - Configurazione di personal computer
  - J.62.09.09 - Altre attività dei servizi connessi alle tecnologie dell'informatica nca
  - J.63.11.11 - Elaborazione elettronica di dati contabili (esclusi i Centri di assistenza fiscale - Caf)
  - J.63.11.19 - Altre elaborazioni elettroniche di dati

- J.63.11.20 - Gestione database (attività delle banche dati)
- J.63.11.30 - Hosting e fornitura di servizi applicativi (ASP)
- J.63.12.00 - Portali web

- ***Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:***
  Opera tipicamente in aziende ed organizzazioni che creano e gestiscono siti a supporto delle proprie attività, in qualsiasi settore, o agiscono per conto di soggetti terzi, in qualità di internet provider, studi grafici e di produzione multimediale. I siti possono avere carattere istituzionale o commerciale, rispondendo in ogni caso ad esigenze di comunicazione interattiva e multimediale verso diverse tipologie di fruitori. Lavora all'interno di un quadro di specifiche tecniche e funzionali ordinariamente definite da altri soggetti (fra cui in particolare i web & multimedia master e gli analisti informatici, oltreché i clienti stessi), ai quali risponde in termini di adeguatezza e qualità di quanto realizzato. Nell'ambito delle proprie attività si relaziona con i tecnici informatici, a fini di mantenimento in efficienza delle risorse hardware e software utilizzate. L'evoluzione rapida e continua delle tecnologie web rende necessario un costante aggiornamento delle conoscenze e competenze tecniche.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***
  La professione non è oggetto di regolamentazione. Per il suo corretto esercizio sono in ogni caso necessarie competenze generali di uso di personal computer, equivalenti almeno ai livelli ECDL 1-7, non essendo in ogni caso obbligatorio il possesso della relativa certificazione. Il possesso di qualifica presuppone inoltre il raggiungimento dei livelli ECDL 8-9, tale certificazione non restando comunque obbligatoria. E' inoltre opportuna la conoscenza della lingua inglese almeno al livello B2 – Lettura, al fine di comprendere ed utilizzare in autonomia la manualistica tecnica e le risorse informative (p.e. FAQ, blog tematici) disponibili in internet.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Gestire l'attività professionale di web designer
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Analizzare le esigenze del cliente e supportare la definizione delle caratteristiche del web
	UC 4 - Negoziare e gestire le relazioni con il sistema cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 5 - Organizzare i contenuti delle pagine, realizzare il web editing e testare il sito
	UC 6 - Elaborare immagini statiche
	UC 7 - Creare animazioni 2D
	UC 8 - Elaborare ed integrare contenuti multimediali
	UC 9 - Realizzare semplici funzioni ed applicazioni web
Gestire i fattori produttivi	UC 10 - Gestire le risorse informatiche impiegate per le attività di web design
	UC 11 - Lavorare in sicurezza in ambiente d'ufficio
	UC 12 - 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 web designer

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Assumere ed esercitare un comportamento coerente con le caratteristiche normative ed organizzative del contesto tipico di esercizio dell'attività professionale.

Abilità:

- POSIZIONARE LA PROPRIA PRESTAZIONE PROFESSIONALE NEL SISTEMA PRODUTTIVO Segmentare il mercato potenziale verso cui rivolgere la propria competenza professionale, comprendendo le logiche di accesso, le condizioni tipiche di rapporto di lavoro, prestazione attesa e remunerazione. Interpretare le caratteristiche delle organizzazioni in cui è esercitata la prestazione professionale, comprendendo le logiche di divisione e coordinamento del lavoro ed identificando i referenti delle proprie attività.
- DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PROPRIA PRESTAZIONE PROFESSIONALE Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile. Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
- PROGRAMMARE LE PROPRIE ATTIVITÀ IN RAPPORTO ALLE RICHIESTE DEL CLIENTE ED ALLE RISORSE DISPONIBILI Valutare la complessità delle attività richieste e stimare l'impegno temporale necessario. Valutare i vincoli/risorse del contesto di processo/progetto/commessa entro cui le proprie attività saranno svolte. Valutare il carico di lavoro complessivo acquisito e le relative scadenze. Schedulare le proprie attività sulla base delle condizioni rilevate.
- DEFINIRE LA STRATEGIA DI MANTENIMENTO E SVILUPPO DELLA PROPRIA PROFESSIONALITÀ Valutare le possibili evoluzioni professionali nel mondo della produzione e gestione di siti web, in rapporto alle caratteristiche dei mercati di sbocco. Autovalutare i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell'evoluzione delle tecnologie.

Conoscenze minime:

- Princìpi di programmazione, gestione e controllo di processi di progettazione e di lavoro per commessa. Struttura del progetto, individuazione delle fasi e stima delle durate, scheduling delle attività operative (ad es. diagrammi di Pert, Gantt, etc.).
- Modelli organizzativi e figure professionali nella produzione e manutenzione di sistemi ed applicazioni web-based: ruoli, attività e responsabilità. Riferimenti EUCIP del settore.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratti di prestazione professionale.
- Ambiti produttivi in cui può collocarsi un web designer.

UC 3 - Analizzare le esigenze del cliente e supportare la definizione delle caratteristiche del web

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Supportare web master o profili informatici senior nell'analisi delle esigenze strategiche, commerciali e di comunicazione dei clienti interessati alla realizzazione o all'evoluzione di siti web, al fine di comprendere obiettivi, risorse e vincoli di sist

Abilità:

- COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE CHIAVE DEL CONTESTO IN CUI SI PONE LO SVILUPPO DEL SITO WEB Comprendere i bisogni e la domanda del cliente. Comprendere la posizione del sito nel modello di business e nell'organizzazione del cliente. Analizzare le caratteristiche di vincolo/risorsa del sistema informativo del cliente.
- CONTRIBUIRE ALLA DEFINIZIONE DEI REQUISITI FUNZIONALI E DEI REQUISITI TECNICI DEL SITO Supportare l'analisi di fattibilità, lo sviluppo di alternative e la loro valorizzazione economica. Comprendere i vincoli giuridici di cui tener conto nella definizione del sito. Contribuire alla definizione dei requisiti funzionali e dei requisiti tecnici operativi.

Conoscenze minime:

- Princìpi di valutazione costi/benefìci di siti web.
- Princìpi di trasformazione dei requisiti del cliente in specifiche funzionali e di traduzione delle specifiche funzionali in specifiche tecniche. Aspetti di performance, mantenibilità, estensibilità, scalabilità, disponibilità, sviluppabilità, sicurezza e
- Cenni al diritto di internet: copyright, rispetto della privacy, tutela dei minori.
- Aspetti organizzativi della gestione di siti web.
- Princìpi di internet economy. Modelli di business web-based. E-commerce. Princìpi e strumenti di web marketing.
- Fondamenti delle comunicazione in internet. Web presence e web audience. Netiquette.
- Portali. Blog, Forum, Wiki e altre tipologie di risorse internet. Applicazioni in internet ed integrazione con i sistemi informativi dei clienti. Accesso a siti web da dispositivi portatili. Standard di riferimento nella progettazione di siti web (p.e. W3
- Architettura di internet. Fondamenti di tecnologia della rete e dei siti web. URL, HTTP e S-HTTP, content-type headers, MIME standard, CGI - Common Gateway Interface, applet, cookies. FTP.

UC 4 - Negoziare e gestire le relazioni con il sistema cliente

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Gestire le relazioni con il sistema cliente, attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro.

Abilità:

- COMPRENDERE I COMPORTAMENTI DEI DIVERSI ATTORI E LE DINAMICHE RELAZIONALI DEL CONTESTO DI LAVORO Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative. Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori. Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali ed i segnali di possibile attivazione di conflitti.
- DEFINIRE E PORRE IN ATTO COMPORTAMENTI DI INTEGRAZIONE RIVOLTI A FAVORIRE E VALORIZZARE LA PROPRIA PRESTAZIONE PROFESSIONALE Definire il proprio comportamento collaborativo, in funzione delle caratteristiche del contesto, adottando gli opportuni codici di comunicazione. Gestire processi negoziali in seno all'organizzazione in cui si opera. Prevenire e gestire situazioni di conflitto.

Conoscenze minime:

- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.

UC 5 - Organizzare i contenuti delle pagine, realizzare il web editing e testare il sito

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Definire l'articolazione logica dei contenuti delle pagine del sito web e le loro relazioni, nel rispetto dei principi di usabilità e facilità della navigazione. Realizzare le singole pagine, attraverso l'uso di linguaggi ed editor di largo mercato, ed as

Abilità:

- DEFINIRE L'ORGANIZZAZIONE DELLE PAGINE DEL SITO Disegnare la struttura del sito in termini logici e funzionali, attraverso l'uso di strumenti di CSM e personal publishing. Definire la linea grafica del sito e le caratteristiche di base comuni alle singole pagine.
- DISEGNARE LE SINGOLE PAGINE ED ASSEMBLARE IL SITO Disegnare, attraverso specifico editor, le singole pagine, utilizzando un linguaggio di markup. Assemblare le pagine secondo il disegno logico e funzionale del sito.
- TESTARE IL SITO ED OTTIMIZZARNE IL FUNZIONAMENTO Testare il sito nel suo complesso, a valle della inclusione nella pagine di eventuali animazioni, contenuti multimediali ed applicativi. Supportare la fase di messa in produzione del sito, anche verso il cliente finale. Esaminare nel tempo le performance del sito e definire azioni rivolte alla ottimizzazione di web presence e web audience.

Conoscenze minime:

- Princìpi e tecniche di misura degli accessi e delle prestazioni di un sito. Ottimizzazione del sito rispetto ai motori di ricerca.
- Principali editor commerciali per la redazione di pagine web; loro funzioni.
- Indicizzazione dei contenti del sito e motori di ricerca interni.
- Strumenti di CMS – Content Management System e personal publishing. Loro uso.
- Linguaggi di markup (uno o più fra HTML, SGML, XML, XSL). Fogli di stile a cascata (CSS - Cascading Style Sheets). Uso di RSS feed.
- Princìpi e tecniche di grafica web.
- Logiche di organizzazione dei contenuti nelle pagine. Princìpi e norme di usabilità, accessibilità, navigabilità, interazione persona-computer. Princìpi e tecniche di misura delle prestazioni.

UC 6 - Elaborare immagini statiche

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Produrre, partendo da materiali preesistenti o attraverso digitalizzazione di disegni, immagini statiche di qualità e caratteristiche tecniche coerenti con il loro utilizzo in pagine web.

Abilità:

- ELABORARE IMMAGINI STATICHE ED INTEGRARLE IN PAGINE WEB Analizzare le caratteristiche tecniche e di copyright delle immagini disponibili. Acquisire immagini attraverso le opportune periferiche hardware. Disegnare ex novo o modificare immagini, utilizzando editor grafici di largo mercato. Integrare le immagini nelle pagine del sito, secondo criteri di ottimizzazione.

Conoscenze minime:

- Periferiche hardware di acquisizione di immagini fisse e loro modalità di utilizzo: scanner e fotocamere digitali.
- Editor di immagini: creazione, manipolazioni, uso dei layers, coloritura, effetti e filtri.
- Nozioni di grafica vettoriale. Principali formati di immagini digitali. Ottimizzazioni.

UC 7 - Creare animazioni 2D

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Produrre, attraverso l'utilizzo di applicativi di largo mercato e sulla base di storyboard, animazioni 2D, integrandole successivamente in pagine web, nel rispetto dei princìpi di efficienza, qualità e sicurezza.

Abilità:

- CREARE ANIMAZIONI 2D ED INTEGRARLE NELLE PAGINE DEL SITO Definire la logica dell'animazione e redigere lo storyboard di riferimento. Analizzare le caratteristiche tecniche e di copyright delle fonti eventualmente disponibili. Realizzare l'animazione, attraverso l'impiego di un editor di largo mercato. Integrare i contenuti multimediali nelle pagine del sito, secondo criteri di ottimizzazione.

Conoscenze minime:

- Princìpi di redazione ed uso di storyboard.
- Applicazioni di animazione presenti sul mercato e loro modalità d'uso.

UC 8 - Elaborare ed integrare contenuti multimediali

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Elaborare, sulla base delle indicazioni del cliente e degli eventuali specialisti, contenuti audio e video partendo da materiali preesistenti o acquisiti in campo, ed integrali in pagine web, nel rispetto dei princìpi di efficienza, qualità e sicurezza.

Abilità:

- CREARE CONTENUTI MULTIMEDIALI ED INTEGRARLI NELLE PAGINE DEL SITO Analizzare le caratteristiche tecniche e di copyright delle fonti multimediali disponibili. Acquisire ed elaborare fonti audio e video, in modo coerente con le esigenze funzionali del sito, attraverso l'uso di applicativi ad hoc di largo mercato. Integrare i contenuti multimediali nelle pagine del sito, secondo criteri di ottimizzazione.

Conoscenze minime:

- Il videostream in internet.
- Tecniche di video editing.
- Modalità di integrazione di audio e video in pagine web.
- Tecniche di audio editing (campionamento, binary coding, conversioni analogico/digitale, metodi di compressione).
- Hardware e software di cattura, acquisizione e manipolazione di audio e video.
- Cenni alle differenze fra standard televisivi (PAL, NTSC, SECAM), standard analogici (VHS, Video8 ...), standard digitali di riproduzione (DV, miniDV, DivX, XviD, DVD) e compressione (MPEG-n).
- Princìpi del video digitale (pixel, frame, interlacciamento, frequenza di refresh).
- Significato della multimedialità nei siti web e vincoli d'uso.

UC 9 - Realizzare semplici funzioni ed applicazioni web

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:
Integrare le pagine web con applicativi rivolti all'accesso a basi di dati o alla esecuzione di funzioni avanzate, attraverso il ricorso a linguaggi e strumenti di largo mercato.

Abilità:

- REALIZZARE SEMPLICI APPLICAZIONI WEB Definire le caratteristiche del problema e scegliere il linguaggio/lo strumento di supporto alla programmazione. Realizzare semplici applicazioni, avvalendosi di librerie disponibili su mercato.

Conoscenze minime:

- Elementi di basi di dati e di programmazione.
- Uso di linguaggi e librerie (quali, a titolo esemplificativo, PHP, MySQL, JavaScript, Jquery, ...). Modalità di integrazione con i linguaggi di markup.

UC 10 - Gestire le risorse informatiche impiegate per le attività di web design

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Mantenere aggiornati ed in efficienza gli strumenti informatici utilizzati per le attività di web design, attraverso la loro corretta gestione e l'interazione con le specifiche professionalità nell'ambito della manutenzione hardware e software.

Abilità:

- GESTIRE IN AUTONOMIA LE RISORSE INFORMATICHE RELATIVE ALL'USO DEGLI APPLICATIVI UTILIZZATI PER IL WEB DESIGN Gestire le funzioni di base di personal computer e workstation, anche integrate in ambienti di rete, ai fini del corretto funzionamento degli applicativi utilizzati per il web design, della salvaguardia dei dati e dell'integrazione con i principali programmi di office automation e complementari. Curare l'aggiornamento degli applicativi utilizzati per il web design, anche in collaborazione con specifiche professionalità di manutenzione e gestione delle risorse informatiche. Supportare le specifiche professionalità di manutenzione e gestione delle risorse informatiche nell'individuazione e nella diagnosi dei problemi.

Conoscenze minime:

- Princìpi e tecniche di gestione delle funzioni di sicurezza e protezione dei dati.
- Diagnostica di malfunzionamenti, funzionalmente alla corretta esposizione delle problematiche alle specifiche figure di supporto.
- Architettura e funzioni dei computer equivalenti ai livelli 1-7 dello standard ECDL

UC 11 - Lavorare in sicurezza in ambiente d'ufficio

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:
Rispettare le norme relative alla sicurezza sul luogo di lavoro (ufficio).

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 per la prevenzione del rischio elettrico e derivante da uso di videoterminali. 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 in

UC 12 - 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.