
Elenco

**PROFESSIONI
REGOLAMENTATE**

Regione Umbria

INDICE

Accompagnatore turistico	1
Acconciatore	11
Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo	29
Estetista ai sensi dell'art. 14 della legge 21 dicembre 1978, n. 845 ex art. 8, comma 6, L. 1/1990" esercizio dell'attività informa dipendente)	43
Estetista ai sensi dell'art. 8 comma 6 della legge 4 gennaio 1990, n.1	58
Installatore e manutentore di tecnologie energetiche alimentate da fonti rinnovabili - qualificato al fine della abilitazione delle imprese ex D.Lgs. 03.03.2011, n.28, art. 15, c. 2	78
Manutentore del verde ai sensi dell'articolo 12, comma 2, della legge 28 luglio 2016, n. 154	99
Responsabile tecnico di tintolavanderia	102
Tecnico mecatronico delle autoriparazioni	111
Tecnico per l'attività di carrozziere delle autoriparazioni	126
Tecnico per l'attività di gommista delle autoriparazioni	135
Tecnico per la disinfestazione, derattizzazione, sanificazione	143

Accompagnatore turistico

- **Denominazione del profilo:**

Accompagnatore turistico

- **Definizione:**

È accompagnatore turistico chi, per professione, accompagna persone singole o gruppi nei viaggi attraverso il territorio nazionale o all'estero, cura l'attuazione del programma di viaggio assicurando la necessaria assistenza ai singoli e al gruppo e fornisce elementi significativi e notizie di interesse turistico sui luoghi di transito, anche in una o più lingue estere, al di fuori dell'ambito della specifica competenza della guida turistica (da L.R. 13/2013 "Testo unico in materia di turismo").

- **Livello inquadramento EQF:**

4

- **Area professionale del repertorio regionale:**

Servizi turistici - Servizi di viaggio e accompagnamento

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

Servizi turistici

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

- ADA.23.03.11 - Accompagnamento e assistenza del cliente in viaggi

- **Codice ISTAT CP 2011:**

- **Codice ISTAT ATECO 2007 :**

- N.79.11.00 - Attività delle agenzie di viaggio
- N.79.12.00 - Attività dei tour operator
- N.79.90.20 - Attività delle guide e degli accompagnatori turistici

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

L'attività di Accompagnatore turistico può essere svolta su tutto il territorio nazionale e anche all'estero; egli opera con buon livello di autonomia, per quel che riguarda la gestione del cliente e degli adempimenti burocratici ed amministrativi del gruppo assegnatogli.

I ritmi di lavoro dell'Accompagnatore turistico sono di solito molto intensi in quanto il suo intervento è richiesto durante l'intero arco della giornata, per periodi di tempo anche di lunga durata; gli orari sono flessibili e condizionati alle esigenze dei gruppi accompagnati ed alla tipologia dei luoghi visitati. Nell'esercizio della propria attività, inoltre l'accompagnatore è chiamato a parlare in pubblico con uso di microfono, stare in piedi o camminare per periodi prolungati.

La professione di Accompagnatore turistico è nella maggior parte dei casi un'attività indipendente, gestita con contratti di collaborazione prevalentemente con tour operator e agenzie di viaggi.

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

Per esercitare la professione di Accompagnatore turistico è necessario (artt. 72 e 91 della L.R. 13/2013):

- 1) essere in possesso di un diploma di scuola media superiore di secondo grado o titolo equipollente;
- 2) conoscere almeno una lingua straniera;
- 3) conseguire la relativa abilitazione superando le prove scritte e orali previste dal Bando emanato periodicamente dalla Regione Umbria.

Art. 72 (Abilitazione professionale)

1. L'esame di abilitazione per le figure professionali turistiche di cui agli articoli 70 e 71 (Accompagnatore turistico e Guida turistica) è effettuato dalle Province in base a procedure omogenee stabilite con proprio atto dalla Giunta regionale.

2. La Giunta regionale determina, in particolare:

- a) gli ambiti di competenza delle professioni turistiche di cui all'articolo 69, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti ai turisti;
- b) i criteri e le modalità di accertamento dei requisiti di ammissione e di svolgimento dell'esame;
- c) le modalità di accertamento per l'estensione dell'abilitazione di cui all'articolo 73, da parte delle Province;
- d) la composizione ed il funzionamento delle Commissioni per gli esami di abilitazione di cui al comma 1;
- e) le materie oggetto degli esami di abilitazione di cui al comma 1.

[...]

4. La Provincia, sulla base degli esiti dell'esame abilitante, rilascia l'attestato di abilitazione all'esercizio della professione ed il tesserino personale di riconoscimento, che deve essere visibile durante l'esercizio dell'attività professionale.

Art. 91 ((Norme transitorie e finali)

Fino all'effettivo trasferimento delle funzioni di cui al comma 1 i procedimenti relativi alle professioni turistiche, ivi compresi gli esami di abilitazione, alle attività di organizzazione e intermediazione di viaggi e turismo in forma professionale e non professionale, nonché alle associazioni pro-loco, sono svolti dalla struttura regionale competente ai sensi del presente testo unico.

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 Accompagnatore turistico
	UC 3 - Operare nel sistema turistico regionale
Gestire il sistema cliente	UC 4 - Gestire le relazioni con il cliente/beneficiari
Produrre beni/Erogare servizi	UC 5 - Preparare l'itinerario di viaggio ed accompagnare il gruppo
	UC 6 - Prevenire i rischi e gestire/coadiuvare il primo soccorso - Guida turistica specializzata e Accompagnatore turistico
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito turistico

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 Accompagnatore turistico

Inquadramento EQF: 0

Risultato generale atteso:

Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici, organizzativi e promozionali propri della prestazione professionale dell'accompagnatore turistico.

Abilità:

- REALIZZARE GLI ADEMPIMENTI NORMATIVI ED ORGANIZZATIVI ED OPERARE NEL RISPETTO DEI CODICI DEONTOLOGICI DI RIFERIMENTO Conoscere e gestire gli adempimenti relativi all'abilitazione all'esercizio della professione di accompagnatore turistico. Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente. Conoscere ed applicare i codici deontologici nell'esercizio della professione. Utilizzare le conoscenze relative ad una lingua straniera nell'esercizio della professione (secondo quanto prescritto dalla L. R. n. 18 del 27-12-2006 - Legislazione turistica regionale). Definire una propria strategia di esercizio sostenibile della professione.
- DEFINIRE E SVILUPPARE L'OFFERTA DI SERVIZI DI ACCOMPAGNATORE TURISTICO Conoscere le caratteristiche e le modalità di svolgimento della professione. Rilevare le aspettative e le tendenze del mercato di riferimento. Elaborare l'offerta del servizio di accompagnatore turistico sulla scorta delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e delle conoscenze del sistema e delle risorse turistiche nazionali ed estere.

Conoscenze minime:

- Elementi di tecnica turistica, dei trasporti, valutaria e doganale.
- Elementi di storia, storia dell'arte ed antropologia.
- Geografia turistica (Italia; Europa; paesi extraeuropei).
- Strategia della promozione del proprio servizio.
- Tipologie di accompagnamento turistico (accompagnatore in 'outgoing', accompagnatore in 'incoming', accompagnatore in "daily tour", 'transferista', , assistenza giornaliera, cene, shopping, spettacoli).
- Modalità di analisi del mercato verso cui rivolgere la propria offerta di servizi professionali di accompagnatore turistico.
- Lingua straniera almeno al livello C1 del Quadro comune europeo di riferimento per le lingue.
- Strumenti di valutazione della sostenibilità economica a medio termine dell'esercizio della professione -anche in rapporto alle esigenze di stagionalità- in forma esclusiva, mista, associativa di impresa.
- Il riconoscimento delle qualifiche professionali nell'UE (Direttiva 2005/36/CE e decreti attuativi).
- Responsabilità civile e penale legata all'esercizio della professione. Aspetti etici e deontologici.
- Legislazione e normativa turistica comunitaria e nazionale.
- CCNL di riferimento.
- Leggi e norme legate all'abilitazione professionale ed al suo mantenimento nel tempo, con riferimento alla Regione dell'Umbria ed al complessivo panorama nazionale/dei Paesi europei.

UC 3 - Operare nel sistema turistico regionale

Inquadramento EQF: 0

Risultato generale atteso:

Valorizzare gli aspetti caratteristici del territorio e del sistema turistico regionale nell'ambito della propria attività.

Abilità:

- CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE E PECULIARITÀ DEL CONTESTO GEOGRAFICO-FISICO, NATURALISTICO ED ANTROPICO DELLA REGIONE Utilizzare le conoscenze relative al territorio ed al contesto turistico regionale al fine di trasferire informazioni utili e di interesse ai turisti coinvolti nella propria attività.
- CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE E LE PECULIARITÀ DEL SISTEMA TURISTICO REGIONALE ED I POSSIBILI CONTESTI DI ESERCIZIO DELLA PROPRIA PROFESSIONE Utilizzare le conoscenze relative al sistema turistico regionale al fine di operare in coerenza con lo stesso ed usufruire delle risorse e delle opportunità offerte.

Conoscenze minime:

- Contesto antropico (attività umane legate alla specificità del territorio - agricoltura, allevamento, forestazione, artigianato, enogastronomia, etc.).
- Contesto naturalistico (principali aspetti botanici, zoologici ed ecologici).
- Contesto geografico fisico (principali aspetti morfologici, orografici e geologici della Regione).
- 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

UC 4 - Gestire le relazioni con il cliente/beneficiari

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, 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.
- 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:

- Modelli teorici di comunicazione finalizzati in particolar modo a trasmettere conoscenze.
- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali verso le differenti tipologie di cliente.

UC 5 - Preparare l'itinerario di viaggio ed accompagnare il gruppo

Inquadramento EQF: 0

Risultato generale atteso:

Studiare l'itinerario ed accompagnare il gruppo in modo che il viaggio risulti conforme a quanto concordato con la committenza.

Abilità:

- **REPERIRE LE FONTI UTILI A FORNIRE INFORMAZIONI DI CARATTERE CULTURALE E RELATIVE AGLI ASPETTI LOGISTICI, AMMINISTRATIVI E BUROCRATICI DEL VIAGGIO** Studiare il percorso di viaggio reperendo dalle diverse fonti disponibili informazioni di carattere storico-artistico, geografico, etnografico relative ai luoghi di transito; ed utilizzare i principali programmi di comunicazione (reti internet, posta elettronica). Individuare e comprendere: le principali norme in vigore nei paesi di transito e visita; le formalità di frontiera e doganali; gli aspetti di cambio e valutarie; le modalità di registrazione alberghiera. Identificare le tipologie di trasporti disponibili, comprenderne le modalità di funzionamento e le relative tipologie di biglietti e documenti di viaggio da gestire. Individuare la localizzazione delle strutture di supporto e di servizio (ad es., ambasciate, consolati ed uffici di polizia; ospedali; etc.).
- **ACCOMPAGNARE IL GRUPPO CURANDO L'ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA DI VIAGGIO ED ASSICURANDO I NECESSARI SERVIZI DI ASSISTENZA** Curare la completa attuazione del programma. Trasferire informazioni di interesse turistico relative alle zone di transito, mirando a coinvolgere attivamente il gruppo accompagnato. Intrattenere rapporti con i soggetti delle strutture di supporto nonché con le guide turistiche delle località visitate al fine di agevolare il viaggio e/o diminuire l'insorgere di problemi e contrattempi. Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e/o di insorgere di conflitti.
- **GESTIRE LE SOSTE ED I TRASFERIMENTI** Gestire: l'utilizzo di biglietti e documenti di viaggio; le registrazioni alberghiere; le formalità doganali; gli imprevisti derivanti da ritardi dei mezzi di trasporto.

Conoscenze minime:

- Tecniche di problem solving.
- Tecniche di gestione e conduzione/animazione dei gruppi.
- Sistemi di trasporto, biglietti e documenti di viaggio.
- Sistemi di prenotazione e registrazione alberghiera.
- Metodologie e tecniche di organizzazione e di redazione di itinerari turistici (studio e utilizzo di fattore tempo, fattore spazio, risorse e servizi disponibili, etc.).
- Cartografia.

UC 6 - Prevenire i rischi e gestire/coadiuvare il primo soccorso - Guida turistica specializzata e Accompagnatore turistico

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Realizzare attività di pronto intervento, in caso di incidente o malore da parte di uno o più turisti, ovvero collaborare con il capogruppo nella realizzazione delle stesse. Organizzare nel minor tempo possibile il soccorso con i servizi competenti.

Abilità:

- INDIVIDUARE ED ESEGUIRE – SE POSSIBILE- TECNICHE DI PRIMO INTERVENTO VOLTE A LIMITARE I DANNI DELL'INCIDENTE/MALORE IN ATTESA DEI SERVIZI COMPETENTI, COLLABORANDO CON IL CAPOGRUPPO OVE PRESENTE Prevedere o prevenire i pericoli tipici di particolari contesti o rischi legati a particolari tipologie di turisti (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili). Applicare le tecniche di base di primo intervento e organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio, mantenendo autocontrollo.

Conoscenze minime:

- Standard “Basic Life Support” (BLS).
- Il sistema regionale di soccorso organizzato.
- Pericoli e rischi legati alle particolari tipologie di turisti (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili).
- Tecniche di primo soccorso (in caso di traumi, malori e di morsicature di insetti o animali).

UC 7 - Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito turistico

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:

Valutare la qualità del servizio del servizio offerto in termini di efficacia e di percezione del beneficiario, individuando le eventuali criticità e definendo le eventuali azioni di miglioramento.

Abilità:

- UTILIZZARE STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO Definire semplici 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 e definire le eventuali modifiche ed integrazioni ai servizi offerti.

Conoscenze minime:

- Modalità di valutazione della qualità di un servizio.
- Aspetti di gestione della qualità nell'erogazione di un servizio.

Acconciatore

- **Denominazione del profilo:**

Acconciatore

- **Definizione:**

L'attività professionale di acconciatore, esercitata in forma di impresa ai sensi delle norme vigenti, comprende tutti i trattamenti e i servizi volti a modificare, migliorare, mantenere e proteggere l'aspetto estetico dei capelli, ivi compresi i trattamenti tricologici complementari, che non implicano prestazioni di carattere medico, curativo o sanitario, nonché il taglio e il trattamento estetico della barba, e ogni altro servizio inerente o complementare.

(L. n. 174 del 17 agosto 2005 art. 2 comma 1 -Disciplina dell'attività di acconciatore)

- **Livello inquadramento EQF:**

3

- **Area professionale del repertorio regionale:**

Servizi alla persona - Gestione ed erogazione di servizi di trattamenti estetici e di acconciatura

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

Servizi alla persona

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

- ADA.20.01.05 - Gestione del servizio di acconciatura della persona (barbieri e parrucchieri)
- ADA.20.01.06 - Servizi di acconciatura della persona (barbieri e parrucchieri)

- **Codice ISTAT CP 2011:**

- **Codice ISTAT ATECO 2007 :**

- S.96.02.01 - Servizi dei saloni di barbiere e parrucchiere

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

L'acconciatore opera all'interno di esercizi dedicati alla fornitura di servizi alla persona, in forma sia dipendente che autonoma (se titolare dell'attività) e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Gli orari di lavoro prevedono un impegno diurno che può richiedere una presenza prolungata qualora l'esercizio effettui orario continuato. Il suo carico di lavoro è maggiore in prossimità del fine-settimana ed in particolari periodi dell'anno (in particolare, periodo natalizio). Nell'esercizio della propria attività l'acconciatore è chiamato a stare in piedi per periodi prolungati ed a mostrare nei confronti del cliente un atteggiamento cordiale e disponibile al dialogo. L'acconciatore opera in autonomia riconoscendo prodotti e strumenti da utilizzare per un trattamento completo del cuoio capelluto e dei capelli (lavaggio, taglio, colorazione, ondulazione, utilizzo di prodotti curativi e styling); infine, se inserito in determinati contesti lavorativi (p.e. esercizi di tendenza), dovrebbe essere dotato di senso artistico ed estetico, nonché di creatività.

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

Secondo quanto stabilito dalla Legge regionale 13 febbraio 2013, n.4 "Testo unico in materia di artigianato, all'art. 42,

1. "l'abilitazione all'esercizio della professione di acconciatore si consegue a seguito del superamento di un esame tecnico-pratico finale, successivo allo svolgimento delle attività formative conformi agli standard regionali e dell'eventuale periodo di inserimento presso un'impresa di acconciatura, così come disposto dall'articolo 3 della l. 174/2005.

2. La frequenza di attività formative può essere oggetto di riconoscimento di crediti formativi ai sensi della normativa regionale vigente in materia.

3. L'esame finale, rivolto, in conformità agli standard di certificazione definiti dalla Regione, alla verifica del possesso delle competenze di cui allo standard professionale nazionale, definito in sede di Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano, è svolto da una Commissione nominata dalla Giunta regionale.

4. I soggetti in possesso della qualifica di barbiere possono ottenere l'abilitazione professionale per lo svolgimento dell'attività di acconciatore con le modalità indicate all'articolo 6, comma 5 della l. 174/2005.

5. La Regione dispone il riconoscimento dell'abilitazione professionale di acconciatore acquisita in altri Stati membri dell'Unione europea, ai sensi della normativa vigente.

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 acconciatore
	UC 3 - Sviluppare l'offerta di servizi di acconciatura
Gestire il sistema cliente	UC 4 - Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio
Produrre beni/Erogare servizi	UC 5 - Individuare i trattamenti e preparare il capello e la barba
	UC 6 - Realizzare il taglio
	UC 7 - Realizzare permanenti, stirature e colorazioni
	UC 8 - Realizzare pieghe e acconciature
	UC 9 - Realizzare manicure e pedicure
Gestire i fattori produttivi	UC 10 - Gestire gli approvvigionamenti
	UC 11 - Selezionare e gestire i propri collaboratori
	UC 12 - Gestire le attività contabili ed amministrative dell'esercizio
	UC 13 - Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Servizi alla persona
	UC 14 - Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di estetica-acconciatura
	UC 15 - Valutare e migliorare la qualità dei servizi offerti - Acconciatore

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 acconciatore

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di acconciatore.

Abilità:

- **COMPRENDERE E GESTIRE GLI ASPETTI NORMATIVI, DEONTOLOGICI E ORGANIZZATIVI PROPRI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI ACCONCIATORE** Conoscere e gestire gli adempimenti relativi all'abilitazione all'esercizio della professione di acconciatore. 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.

Conoscenze minime:

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Aspetti etici e deontologici.
- 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.
- Leggi e norme legate all'abilitazione professionale ed al suo mantenimento nel tempo.
- Aspetti previdenziali e valutazione della sostenibilità economica nel medio termine dell'esercizio della professione in forma esclusiva, mista, associativa di impresa.

UC 3 - Sviluppare l'offerta di servizi di acconciatura

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Sviluppare l'offerta di servizi di acconciatura in coerenza con le tendenze dettate dalla moda e dalle innovazioni tecniche ed estetiche, promuovendo la propria attività.

Abilità:

- IDENTIFICARE LE CARATTERISTICHE GENERALI DEI SERVIZI DI ACCONCIATURA Rilevare le tendenze estetiche e le innovazioni tecniche del settore dell'acconciatura. Definire le caratteristiche dell'offerta di servizi di acconciatura sulla base delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e del mercato potenziale o reale a cui rivolgere i propri servizi.
- 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.

Conoscenze minime:

- Modalità di analisi del mercato verso cui rivolgere la propria offerta di servizi professionali di acconciatura
- 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 e strumenti di promozione dell'offerta di servizi di acconciatura.

UC 4 - Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

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

Abilità:

Conoscenze minime:

UC 5 - Individuare i trattamenti e preparare il capello e la barba

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Individuare, in accordo con il cliente, il trattamento più indicato a rispondere alle sue richieste ed aspettative, quindi preparare il capello utilizzando prodotti appropriati.

Abilità:

- RILEVARE TUTTE LE INFORMAZIONI UTILI AD INDIVIDUARE LA TIPOLOGIA DI TRATTAMENTO PIÙ INDICATA Ascoltare e comprendere le richieste e le aspettative del cliente. Identificare la struttura anatomica del capello, del cuoio capelluto e della barba. Riconoscere eventuali alterazioni ed anomalie a carico del capello (fragilità, opacità, etc.), del cuoio capelluto (forfora, dermatiti, etc) e della barba. Individuare le caratteristiche fisionomiche salienti del cliente (forma e dimensione dei tratti, colore di occhi, capelli e barba).
- INDIVIDUARE TRATTAMENTI STILISTICI E COSMETICI RISPONDENTI SIA ALLE NECESSITÀ RILEVATE SIA ALLE ESIGENZE ESPRESSE DAL CLIENTE Scegliere sulla scorta delle osservazioni svolte e delle informazioni acquisite il trattamento più adeguato, nei limiti di un intervento di natura strettamente estetica. Proporre in modo convincente e motivato i trattamenti possibili, descrivendone i risultati.
- RENDERE IL CAPELLO E LA BARBA IDONEI AL TRATTAMENTO PRESCELTO Scegliere i prodotti appropriati, applicarli frizionando il cuoio capelluto/la pelle ed effettuare il risciacquo. Ristrutturare il capello/la barba applicando impacchi, balsami e lozioni, rispettando i tempi e le modalità di posa.

Conoscenze minime:

- Elementi di anatomia e fisiologia.
- Elementi di tricologia e dermatologia (principali problematiche di capello, cuoio capelluto e barba).
- Modalità di abbinamento fisionomia - acconciatura.
- Canoni e stili estetici, mode.
- Modalità di detersione dei capelli (temperatura dell'acqua, distribuzione dei prodotti, tempi di posa, massaggio e risciacquo).
- Caratteristiche chimiche dei prodotti detergenti e ristrutturanti.

UC 6 - Realizzare il taglio

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Realizzare il trattamento stilistico scelto in modo che risulti adeguato alle caratteristiche del cliente.

Abilità:

- PERSONALIZZARE IL TAGLIO SCELTO IN MODO CHE SODDISFI IL CLIENTE E NE VALORIZZI LE CARATTERISTICHE Sviluppare tagli (fondamentali o reinterpretati) tenendo conto della morfologia del viso, la struttura del cranio, la direzione e la densità dei capelli. Conoscere ed applicare le regole geometriche (separazioni dei capelli in senso verticale, orizzontale, diagonale) nell'esecuzione del taglio dei capelli. Conoscere ed applicare le regole geometriche nell'esecuzione del taglio della barba. Saper utilizzare in sicurezza gli strumenti a disposizione per la realizzazione dei vari tipi di taglio e sfumature.

Conoscenze minime:

- Stili di taglio.
- Tecniche di taglio (capelli - barba).
- Caratteristiche e modalità di utilizzo degli strumenti per la realizzazione di taglio e sfumature (forbici, rasoi, etc.).
- Geometria dei volumi e delle forme.

UC 7 - Realizzare permanenti, stirature e colorazioni

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Realizzare il trattamento tecnico scelto (permanente, stiratura o colorazione) in modo che risulti adeguato alle caratteristiche del cliente.

Abilità:

- PERSONALIZZARE IL TRATTAMENTO TECNICO SCELTO IN MODO CHE SODDISFI IL CLIENTE E NE VALORIZZI LE CARATTERISTICHE Scegliere ed applicare prodotti fissativi e coloranti/decoloranti adeguati alle caratteristiche ed alle eventuali anomalie del capello da trattare. Conoscere e prevedere le possibili reazioni del capello trattato (comprese eventuali reazioni allergiche e relative modalità di intervento). Rispettare le procedure operative ed i tempi di posa nell'applicazione dei prodotti scelti.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche chimiche dei prodotti fissativi, coloranti e decoloranti.
- Caratteristiche e modalità di utilizzo degli strumenti per la realizzazione dei trattamenti tecnici (bigodini, cartine, spatole, forcine, etc.).
- Tecnica di colorazione e decolorazione (tinture, riflessi, meches, colpi di sole, etc.).
- Principi di dermatologia.
- Tecniche di realizzazione di permanenti e stirature.
- Principi di colorimetria.

UC 8 - Realizzare pieghe e acconciature

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Realizzare l'acconciatura/piega scelta in modo che risulti adeguata alle caratteristiche ed alle richieste del cliente, nonché al tipo di evento in programma.

Abilità:

- PERSONALIZZARE L'ACCONCIATURA/PIEGA SCELTA IN MODO CHE SODDISFI IL CLIENTE E NE VALORIZZI LE CARATTERISTICHE Scegliere soluzioni estetiche personalizzate volte ad integrare il taglio ed il colore all'acconciatura/ piega. Individuare ed utilizzare gli strumenti ed i prodotti adeguati al tipo di piega o acconciatura scelta ed alla morfologia del capello da trattare. Conoscere e realizzare le diverse tipologie di pieghe (asciugatura a phon e spazzola/modellatori termici) ed acconciature (raccolte, con intrecci, applicazioni di posticci, etc.).

Conoscenze minime:

- Tecniche di realizzazione delle diverse tipologie di acconciatura (da giorno, sera e cerimonia).
- Tecniche per la realizzazione della ondulazione (a mano, con bigodini, ricci piatti, etc.).
- Tecniche per la realizzazione di messa in piega (brushing, diffusore, casco, etc.).
- Caratteristiche degli strumenti e dei prodotti utilizzati per pieghe e acconciature (phon, diffusore, spazzole, pettini, bigodini, forcine, lacca, spuma, gel, etc.).

UC 9 - Realizzare manicure e pedicure

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Realizzare un trattamento estetico di mani e piedi adeguato alle caratteristiche ed alle richieste del cliente.

Abilità:

- SCEGLIERE E REALIZZARE IL TRATTAMENTO ESTETICO DI MANI E PIEDI RISPONDENTE ALLE RICHIESTE DEL CLIENTE ED ALLE CARATTERISTICHE ANATOMICHE DELLE ESTREMITÀ, NEI LIMITI DI UN INTERVENTO DI NATURA STRETTAMENTE ESTETICA. Rendere le unghie armoniche eliminando pellicine e sagomandone la forma con gli strumenti adeguati. Conoscere ed impiegare le modalità di applicazione di smalti e decorazioni al fine di abbellire le unghie. Conoscere ed impiegare le procedure e le tecniche per rendere i piedi morbidi e privi di asperità.

Conoscenze minime:

- Tecniche di manicure e pedicure.
- Principi di dermatologia.
- Caratteristiche degli strumenti per il manicure e pedicure (forbici, lime, spugne, pietra pomice etc.).
- Caratteristiche chimiche dei prodotti per il manicure e pedicure (smalti, creme, solventi, etc.).

UC 10 - Gestire gli approvvigionamenti

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

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

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

Conoscenze minime:

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

UC 11 - Selezionare e gestire i propri collaboratori

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Sovrintendere al lavoro dei propri collaboratori al fine di realizzare un servizio adeguato alle aspettative del cliente.

Abilità:

- **GESTIRE LE RISORSE PROFESSIONALI IMPIEGATE NELL'ESERCIZIO** Garantire la presenza di collaboratori adeguati quantitativamente e qualitativamente al fabbisogno di risorse professionali, realizzando, se necessario, attività di ricerca e selezione del personale. 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:

- 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.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Elementi di gestione delle risorse umane.

UC 12 - Gestire le attività contabili ed amministrative dell'esercizio

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Gestire gli aspetti amministrativi ordinari a supporto della gestione economica dell'esercizio.

Abilità:

- **TENERE LE SCRITTURE DI PRIMA NOTA** Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione. Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili, con il supporto di software specifici. Adottare procedure per la compilazione cartacea ed informatica di documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture).
- **GESTIRE LE OPERAZIONI DI CASSA** Gestire le operazioni di apertura e chiusura della cassa. Consegnare il conto al cliente ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.
- **GESTIRE I FLUSSI INFORMATIVI** Gestire i rapporti con le banche e con le associazioni di categoria. Utilizzare strumenti di comunicazione scritta: fax, posta elettronica. Protocollare e archiviare dati e informazioni.

Conoscenze minime:

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

UC 13 - Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Servizi alla persona

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

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

Abilità:

- GARANTIRE IL RISPETTO DELLE ESIGENZE IGIENICO - SANITARIE INERENTI ALL'ATTIVITÀ DI ACCONCIATORE Identificare i principali vettori di agenti patogeni e non (rasoi, forbici, strumenti acuminati o taglienti), ed individuare le modalità più opportune per impedire eventuali infezioni e contaminazioni (impiego di strumenti usa e getta, autoclave e stufa a secco, spray disinfettanti). Conoscere ed applicare correttamente le procedure volte a disinfettare e sterilizzare gli strumenti e le attrezzature in uso. Curare la propria igiene personale.
- LAVARE E SANIFICARE L'AREA DI LAVORO Applicare sistemi e metodi di pulizia opportuni. Utilizzare detergenti e detersivi adeguati. Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti. Monitorare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione.

Conoscenze minime:

- Normativa e regolamenti regionali (comprese disposizioni di ASL) in materia di igiene nell'ambito dei processi di acconciatura.
- 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.
- 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 acuminati o taglienti in genere utilizzati per le prestazioni: modalità di utilizzo di autoclave e stufa a secco.
- Principi di igiene e cura della persona.

UC 14 - Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di estetica-acconciatura

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (servizi di acconciatura).

Abilità:

- **PREVENIRE E RIDURRE IL RISCHIO PROFESSIONALE, AMBIENTALE E DEL BENEFICIARIO**
Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale. Adottare comportamenti idonei alla prevenzione del rischio elettrico. Adottare comportamenti idonei alla prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti. Adottare comportamenti idonei per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime:

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

UC 15 - Valutare e migliorare la qualità dei servizi offerti - Acconciatore

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

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

Abilità:

- VALUTARE LA QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI SVOLTI Definire semplici modelli di valutazione della qualità percepita dei servizi erogati da parte dei beneficiari, definendo gli opportuni strumenti di rilevazione. Raccogliere le informazioni necessarie ai fini della valutazione ed analizzarle in coerenza con il metodo scelto, individuando i presumibili fattori che hanno eventualmente causato esiti inferiori alle attese. Definire le eventuali modifiche ed integrazioni ai servizi offerti, a partire dagli esiti della verifica svolta.

Conoscenze minime:

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

Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo

- **Denominazione del profilo:**

Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo

- **Definizione:**

Il direttore tecnico d'agenzia di viaggio e turismo è il soggetto indicato dalla legislazione nazionale e regionale vigente come responsabile della gestione tecnica dell'agenzia di viaggio; egli si occupa degli aspetti direttivi, gestionali ed amministrativi dell'azienda, in particolare per quel che riguarda la produzione, l'organizzazione o l'intermediazione di viaggi e di altri prodotti turistici.

- **Livello inquadramento EQF:**

5

- **Area professionale del repertorio regionale:**

Servizi turistici - Servizi di viaggio e accompagnamento

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

Servizi turistici

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

- ADA.23.03.03 - Progettazione e promozione di offerte di viaggio
- ADA.23.03.04 - Accoglienza e supporto operativo al cliente nell'acquisto di viaggi

- **Codice ISTAT CP 2011:**

- **Codice ISTAT ATECO 2007 :**

- N.79.11.00 - Attività delle agenzie di viaggio
- N.79.12.00 - Attività dei tour operator

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

Il Direttore tecnico opera al vertice dell'agenzia di viaggio, svolgendo la sua attività in forma dipendente o autonoma (se titolare della licenza d'esercizio), con carattere di esclusività e continuità seppure con libera gestione dell'orario di lavoro. La professione di Direttore è esercitata con elevato livello di autonomia e responsabilità, variabile in funzione dell'eventuale coincidenza della figura del Direttore con quella del Titolare e dei modelli organizzativi in uso. Qualora la qualifica sia posseduta dal Titolare dell'agenzia alle funzioni di carattere gestionale-organizzativo, si affiancano quelle politico-strategiche; qualora il Direttore sia lavoratore dipendente le sue scelte devono rispettare le politiche aziendali e le indicazioni della Proprietà; infine, qualora esso sia preposto alla direzione di una filiale, le sue funzioni sono solitamente limitate alla promozione ed alla vendita, essendo tutte le altre attività (programmazione, amministrazione, ecc.) accentrate nell'azienda principale.

L'attività del Direttore tecnico si svolge prevalentemente all'interno di uffici. I ritmi di lavoro richiedono un impegno elevato durante i periodi di alta stagione ed in occasione delle principali

festività. Gli orari di lavoro prevedono un impegno diurno generalmente articolato su 6 giorni lavorativi (dal lunedì al sabato).

Nell'esercizio della propria attività, il Direttore si trova ad affrontare e risolvere una molteplicità di problematiche e può essere chiamato a rispondere in prima persona di eventuali errori e dimenticanze dell'agenzia nei confronti del cliente.

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

Abilitazione professionale Legge regionale 12 luglio 2013, n. 13, art. 63, Testo unico in materia di turismo). Per il riconoscimento dei requisiti professionali dei cittadini provenienti dagli altri stati membri della U.E. che hanno acquisito i titoli professionali nello Stato di origine o in altro Stato membro ed intendano esercitare stabilmente la propria attività in Umbria, si fa riferimento al D.lgs. 206/2007.

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 tecnico di agenzia di viaggio e turismo
	UC 3 - Definire le strategie dell'agenzia di viaggio e turismo
Gestire il sistema cliente	UC 4 - Gestire la relazione con i clienti dell'agenzia di viaggio e turismo
	UC 5 - Gestire le relazioni e la comunicazione con l'esterno - agenzia di viaggio e turismo
Prodotte beni/Erogare servizi	UC 6 - Sviluppare e commercializzare il prodotto turistico
	UC 7 - Organizzare e gestire le attività dell'agenzia di viaggio e turismo
Gestire i fattori produttivi	UC 8 - Gestire gli aspetti amministrativi e di controllo di gestione dell'agenzia di viaggio e turismo
	UC 9 - Gestire il personale
	UC 10 - Garantire e promuovere il rispetto della normativa in materia di sicurezza - Agenzia di viaggio e turismo
	UC 11 - Garantire la qualità del servizio offerto - Agenzia di viaggio e turismo

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 tecnico di agenzia di viaggio e turismo

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:

Comprendere e gestire gli aspetti organizzativi, contrattuali e deontologici propri della prestazione professionale del Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo.

Abilità:

- CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DEL SETTORE CON RIFERIMENTO AL SISTEMA IN CUI È PRESTATO L'ATTIVITÀ PROFESSIONALE Conoscere e comprendere le caratteristiche del sistema turistico nazionale e regionale. Conoscere e comprendere le caratteristiche delle risorse turistiche estere. Conoscere e comprendere le caratteristiche e le attività di riferimento svolte dalle agenzie di viaggio. Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore Viaggi e Turismo (agenzie, vettori, tour operator, etc.).
- DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO ED OPERARE NEL RISPETTO DEI CODICI DEONTOLOGICI DI RIFERIMENTO Conoscere e gestire gli adempimenti relativi all'abilitazione all'esercizio della professione di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo. Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente. Conoscere ed applicare i codici deontologici - anche definiti dalle prassi - nell'esercizio della professione. Definire una strategia di sviluppo del proprio ruolo professionale.

Conoscenze minime:

- Lingua straniera almeno al livello C1 del Quadro comune europeo di riferimento per le lingue.
- CCNL di riferimento.
- Responsabilità civile e penale legata all'esercizio della professione. Aspetti etici e deontologici.
- Il riconoscimento delle qualifiche professionali nell'UE (Direttiva 2005/36/CE e decreti attuativi).
- Leggi e norme legate all'abilitazione professionale ed al suo mantenimento nel tempo, con riferimento alla Regione dell'Umbria ed al complessivo panorama nazionale/dei Paesi europei.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore Viaggi e Turismo (agenzie, vettori, tour operator, etc.).
- Strutture organizzative delle Agenzie di viaggio.
- I prodotti delle Agenzie di viaggio: i servizi turistici.
- Normativa regionale in materia di agenzie di viaggio (L. R. n. 18 del 27-12-2006 - Legislazione turistica regionale).
- Il sistema turistico nazionale e regionale: quadro legislativo (DLgs n. 392 1991); caratteristiche del mercato turistico; politiche turistiche; caratteristiche dei soggetti economici e sociali (pubblici e privati) rilevanti ai fini della costruzione di un
- Geografia turistica (Italia; Europa; paesi extraeuropei): geografia generale ed economica; i climi nel mondo; attrattive turistiche dei vari paesi; cenni di profilassi sanitari per i viaggi all'estero.

UC 3 - Definire le strategie dell'agenzia di viaggio e turismo

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:

Definire le strategie dell'agenzia di viaggio e turismo 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 agenzia, 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 prodotto, 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 definizione di un piano aziendale.
- Elementi di Marketing.
- Principi e strumenti di analisi del mercato.
- Principi di funzionamento economico di impresa.

UC 4 - Gestire la relazione con i clienti dell'agenzia di viaggio e turismo

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:

Rappresentare l'agenzia di viaggio e turismo nell'interazione con il cliente e gestire, 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 dell'agenzia 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. 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.

Conoscenze minime:

- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di cliente.
- Modelli teorici di comunicazione.
- Principi di psicologia della comunicazione e della vendita.

UC 5 - Gestire le relazioni e la comunicazione con l'esterno - agenzia di viaggio e turismo

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:

Rappresentare e garantire l'immagine dell'agenzia di viaggio e turismo nella relazione con Terzi (soggetti pubblici e privati locali, medie, imprese, associazioni di categoria, etc.).

Abilità:

- **INTERAGIRE CON I SOGGETTI DEL TERRITORIO** Relazionarsi ed interagire con amministratori locali e soggetti delegati alla promozione del territorio, al fine di creare ed incrementare i flussi turistici verso la Regione.
- **CURARE L'IMMAGINE E LA PROMOZIONE DELL'AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO** 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). Tutelare e promuovere gli interessi dell'agenzia mantenendo i contatti con le Associazioni di categoria

Conoscenze minime:

- Software applicativi e internet per la gestione degli aspetti di comunicazione, promozione e commercializzazione.
- Tecniche e canali di promozione dei servizi di agenzia di viaggi e turismo.

UC 6 - Sviluppare e commercializzare il prodotto turistico

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:

Raggiungere gli obiettivi strategico-commerciali prefissati sviluppando e promuovendo prodotti turistici.

Abilità:

- SVILUPPARE PRODOTTI TURISTICI ADEGUATI A SODDISFARE LE ESIGENZE DI CLIENTI REALI/POTENZIALI, NEL RISPETTO DEGLI OBIETTIVI DI PROFITTO PREFISSATI Soddifare le richieste del cliente elaborando itinerari e pacchetti di viaggio personalizzati. Raggiungere il cliente potenziale proponendo prodotti turistici di propria creazione in linea con le tendenze del momento.
- PROMUOVERE I PRODOTTI DI PROPRIA CREAZIONE OVVERO PROPOSTI DAI FORNITORI (TOUR OPERATOR, STRUTTURE RICETTIVE, VETTORI TRASPORTI, ETC.) Definire tariffe, listini prezzi ed eventuali promozioni, adeguati al raggiungimento gli obiettivi strategico-commerciali prefissati. Concepire modelli espositivi mirati a focalizzare l'attenzione del cliente su prodotti di punta, offerte commerciali e promozioni (locandine, cataloghi e depliant di tour operator o propri). Assegnare obiettivi di vendita ai propri collaboratori in relazione ai diversi prodotti, sulla base delle strategie commerciali definite. Fidelizzare il cliente realizzando iniziative volte ad instaurare un rapporto di fiducia ed al contempo acquisire informazioni utili ad orientarne la scelta ed "anticiparne i desideri".

Conoscenze minime:

- Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi dell'agenzia.
- Strategie comunicative di promozione e pubblicizzazione del prodotto e dell'immagine turistica.
- Il marketing turistico.
- 'Pricing': gestione delle tariffe.
- Formalità doganali e norme valutarie.
- Le strutture ricettive alberghiere ed extra-alberghiere (categorie, caratteristiche, servizi offerti, modalità di prenotazione, convenzioni ed accordi).
- I vettori dei trasporti (trasporto aereo, ferroviario, marittimo e su gomma: servizi; procedure operative e disposizioni tariffarie; accordi internazionali) e prenotazioni.
- L'organizzazione di viaggio: struttura e preventivo.

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:

Gestire l'agenzia di viaggio e turismo in maniera conforme alle strategie elaborate.

Abilità:

- **GARANTIRE UNA CORRETTA GESTIONE ORGANIZZATIVA DELL'AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO**
Definire ed implementare il piano organizzativo e delle attività, sulla scorta delle strategie definite. Determinare ruoli, compiti e responsabilità per lo svolgimento delle operazioni connesse alla realizzazione delle attività programmate. Garantire l'utilizzo di strumenti informatici e software aggiornati ed adeguati alle attività dell'agenzia. Monitorare in itinere l'andamento complessivo dell'attività, al fine di rilevare tempestivamente eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato. Tenere sotto controllo i risultati complessivi e settoriali dell'agenzia, effettuando periodiche rilevazioni e redigendo la reportistica del caso (anche al fine di rispondere del proprio operato ad un'eventuale Proprietà).
- **GARANTIRE L'APPLICAZIONE DELLE POLITICHE DI GESTIONE DEI FORNITORI** Negoziare e stipulare i contratti con i fornitori. Gestire la fornitura dal punto di vista contrattuale, finanziario ed amministrativo, anche mediante l'utilizzo di sistemi informativi specifici. Monitorare le prestazioni dei fornitori.
- **GARANTIRE L'ADEGUATEZZA E LA CONFORMITÀ DELLA DOCUMENTAZIONE IN ENTRATA ED IN USCITA** Garantire l'adeguatezza dei materiali informativi a disposizione dell'agenzia. Garantire il rispetto di norme, contratti, accordi e condizioni generali che regolano i rapporti tra l'utenza ed i fornitori dei servizi, verificando la forma ed contenuto dei documenti in uscita.
- **GESTIRE RECLAMI E CONTROVERSIE APPLICANDO LE POLITICHE AZIENDALI IN MATERIA** Ascoltare le rimostranze del cliente e verificarne la veridicità. Verificare la sussistenza delle condizioni necessarie per avviare la procedura adeguata alla gestione del reclamo.

Conoscenze minime:

- La biglietteria
- Il contratto di viaggio.
- Il contratto di assicurazione (rischi del turista; premi; annullamento del viaggio; responsabilità delle agenzie di viaggi).
- Tecniche di negoziazione e procedure operative per la gestione dei fornitori.
- Strumenti e software a supporto della gestione dell'agenzia di viaggio e turismo.
- Principi di organizzazione del lavoro.
- Strumenti per la valutazione dei risultati.
- Principi giuridici alla base dei contratti di fornitura.

UC 8 - Gestire gli aspetti amministrativi e di controllo di gestione dell'agenzia di viaggio e turismo

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:

Gestire gli aspetti amministrativi e di controllo di gestione dell'agenzia di viaggio e turismo.

Abilità:

- **GARANTIRE LA CORRETTA ESECUZIONE DEGLI ADEMPIMENTI BUROCRATICI ED AMMINISTRATIVI DELL'AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO** Garantire la corretta la gestione degli adempimenti burocratici inerenti le pratiche di viaggio. Garantire la corretta la gestione degli aspetti amministrativi ordinari a supporto della gestione economica dell'agenzia.
- **GESTIRE I FLUSSI FINANZIARI, OTTIMIZZANDO LE PROCEDURE DI FATTURAZIONE ATTIVA E PASSIVA E DI INVESTIMENTO FINANZIARIO DELLE CONSEGUENTI LIQUIDITÀ.** Garantire la corretta gestione delle liquidità determinate dallo sfasamento tra tempi di pagamento del viaggio da parte del cliente e pagamento da parte del tour operator e dei fornitori di servizi. Garantire i mezzi finanziari necessari al normale funzionamento dell'agenzia, ovvero sostenere investimenti che esulano la normale gestione.
- **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:

- Strumenti e software a supporto delle pratiche amministrative.
- Disposizioni in materia di tutela della privacy.
- Istituti di credito: servizi bancari, bollettino dei cambi, valutarie.
- Budget e bilancio: obiettivi e tecniche di redazione.
- Controllo di gestione: scopo e strumenti.
- Principi di contabilità ed amministrazione: modalità, procedure e documentazione.

UC 9 - 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 10 - Garantire e promuovere il rispetto della normativa in materia di sicurezza -
Agenzia di viaggio e turismo**

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso:

Normativa relativa a sicurezza sul lavoro e antinfortunistica - T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.

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.

Conoscenze minime:

- Normativa relativa a sicurezza sul lavoro e antinfortunistica - T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.

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.

Estetista ai sensi dell'art. 14 della legge 21 dicembre 1978, n. 845 ex art. 8, comma 6, L. 1/1990” (esercizio dell'attività in forma dipendente)

- **Denominazione del profilo:**

Estetista ai sensi dell'art. 14 della legge 21 dicembre 1978, n. 845 ex art. 8, comma 6, L. 1/1990” (esercizio dell'attività in forma dipendente)

- **Definizione:**

L'attività di estetista comprende tutte le prestazioni ed i trattamenti eseguiti sulla superficie del corpo umano il cui scopo esclusivo o prevalente sia quello di mantenerlo in perfette condizioni, di migliorarne e proteggerne l'aspetto estetico, modificandolo attraverso l'eliminazione o l'attenuazione degli inestetismi presenti.

(L. n. 1 del 4 gennaio 1990 art. 1 comma 1 -Disciplina dell'attività di estetista)

- **Livello inquadramento EQF:**

3

- **Area professionale del repertorio regionale:**

Servizi alla persona - Gestione ed erogazione di servizi di trattamenti estetici e di acconciatura

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

Servizi alla persona

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

- ADA.20.01.02 - Realizzazione di trattamenti estetici e di benessere fisico

- **Codice ISTAT CP 2011:**

- **Codice ISTAT ATECO 2007 :**

- S.96.02.01 - Servizi dei saloni di barbiere e parrucchiere
- S.96.02.02 - Servizi degli istituti di bellezza
- S.96.02.03 - Servizi di manicure e pedicure
- S.96.04.10 - Servizi di centri per il benessere fisico (esclusi gli stabilimenti termali)
- S.96.09.02 - Attività di tatuaggio e piercing

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

L'estetista opera all'interno di esercizi commerciali dedicati alla fornitura di servizi alla persona, in forma sia dipendente che autonoma (se titolare dell'attività) e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Gli orari di lavoro prevedono un impegno diurno che può richiedere una presenza prolungata qualora l'esercizio effettui orario continuato. Il suo carico di lavoro è maggiore in prossimità del fine-settimana ed in particolari periodi dell'anno (periodo natalizio ed in prossimità

dell'estate). Nell'esercizio della propria attività l'estetista è chiamata a stare in piedi per periodi prolungati ed a mostrare nei confronti del cliente un atteggiamento cordiale e disponibile al dialogo; inoltre è imprescindibile una predisposizione al contatto fisico in quanto buona parte dei trattamenti estetici prevedono la manipolazione ed il contatto con il corpo del cliente.

L'estetista opera in autonomia riconoscendo i prodotti cosmetici e le tecniche di applicazione (manuali o mediante l'utilizzo di apparecchi elettromeccanici per uso estetico) da impiegare per il trattamento estetico del corpo.

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

Per esercitare professione di estetista in qualità di dipendente è necessario l' "Attestato di qualifica di estetista, ai sensi dell'art. 14 della legge 21 dicembre 1978, n. 845" che si consegue a seguito del superamento di un esame teorico-pratico preceduto da un corso di qualificazione della durata di due anni così come disciplinato dall'art. n.3 della L. n. 1 del 4 gennaio 1990 - Disciplina dell'attività di estetista e dall'art. 46, L.R. 13 febbraio 2013, n. 4.

Infine, ai sensi dell'articolo 45 comma 4, L.R. 13 febbraio 2013, n. 4. "Testo unico in materia di artigianato", l'attività di decorazione, applicazione e ricostruzione unghie è svolta solo da soggetti in possesso dei requisiti di qualificazione professionale previsti dalla stessa L. 1/1990.

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 la relazione con i clienti dell'esercizio
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Individuare e proporre trattamenti estetici
	UC 4 - Realizzare epilazioni
	UC 5 - Realizzare trattamenti corpo
	UC 6 - Realizzare trattamenti viso
	UC 7 - Realizzare maquillage
	UC 8 - Realizzare manicure e pedicure e attività di onicotecnica
Gestire i fattori produttivi	UC 9 - Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Servizi alla persona
	UC 10 - Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di estetica-acconciatura
	UC 11 - Valutare e migliorare la qualità dei servizi di estetica

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 la relazione con i clienti dell'esercizio

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

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

Abilità:

Conoscenze minime:

UC 3 - Individuare e proporre trattamenti estetici

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Individuare, in accordo con il cliente, il trattamento estetico più indicato a rispondere alle sue richieste ed aspettative.

Abilità:

- RILEVARE TUTTE LE INFORMAZIONI UTILI AD INDIVIDUARE LA TIPOLOGIA DI TRATTAMENTO PIÙ INDICATA Ascoltare e comprendere le richieste e le aspettative del cliente. Rilevare le caratteristiche fisiche del cliente, utili ad individuare il trattamento più indicato (morfologia costituzionale, peso, altezza, colore di occhi e capelli, forma del viso). Individuare il tipo cutaneo ed analizzare lo stato dell'epidermide, anche alla luce dell'età del cliente. Riconoscere eventuali inestetismi ed alterazioni a carico dell'epidermide e del tessuto sottocutaneo. Identificare i possibili fattori che possano aver causato l'inestetismo (cattiva alimentazione, vita sedentaria, disturbi ormonali, malattie, etc.).
- INDIVIDUARE TRATTAMENTI ESTETICI E COSMETICI RISPONDENTI SIA ALLE NECESSITÀ RILEVATE SIA ALLE ESIGENZE ESPRESSE DAL CLIENTE Scegliere sulla scorta delle osservazioni svolte e delle informazioni acquisite il trattamento più adeguato ad eliminare ovvero ridurre l'inestetismo rilevato. Proporre in modo convincente e motivato i trattamenti possibili, descrivendone i risultati.

Conoscenze minime:

- Le principali problematiche di: cute (impurità, acne, dermatiti, smagliature, peli superflui, callosità; nei, cicatrici, etc.); tessuto sottocutaneo (cellulite, capillari dilatati o rotti, etc); e relativi trattamenti estetici.
- Elementi di dietologia.
- Elementi di dermatologia.
- Elementi di chimica.
- Elementi di anatomia e fisiologia (in particolare, gli apparati muscolo-scheletrico, circolatorio e tegumentario ed il sistema linfatico).

UC 4 - Realizzare epilazioni

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Eliminare i peli superflui lasciando l'epidermide liscia ed idratata.

Abilità:

- REALIZZARE OPERAZIONI PRELIMINARI ALL'EPILAZIONE Scegliere, in accordo con il cliente, la tipologia di epilazione più indicata alla parte del corpo da trattare. Verificare che il cliente abbia già provato il trattamento e, in caso negativo, testare la tecnica scelta in una porzione ridotta e poco visibile di cute. Verificare, in caso di epilazione con cera, che la stessa abbia raggiunto la temperatura ideale per l'esecuzione del trattamento. Verificare, in caso di epilazione con apparecchi elettromeccanici, che gli stessi siano programmati su parametri conformi alla parte del corpo da trattare.

Conoscenze minime:

- Strumenti per epilazione manuali ed elettromeccanici (Decreto 12/05/2011 Ministro dello Sviluppo Economico e Ministro della Salute All. 1 Modifica Legge 1/1990 - apparecchi elettromeccanici utilizzati per l'attività di estetista)
- Tecniche di eliminazione dei peli superflui: epilazione; depilazione; sistemi chimici; sistemi cosiddetti permanenti (elettrocoagulazione, laser e luce pulsata); e loro principio di funzionamento.
- Il ciclo di vita dei peli superflui.
- Caratteristiche e modalità di impiego di prodotti lenitivi ed inibitori della crescita.

UC 5 - Realizzare trattamenti corpo

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Trattare le diverse parti del corpo mediante tecniche di manipolazione manuale ovvero utilizzando strumenti elettromeccanici disarmonie estetiche o problematiche di tipo diverso (tensioni, rigidità muscolare, stress, inestetismi legati alla gravidanza).

Abilità:

- REALIZZARE OPERAZIONI PRELIMINARI E/O FUNZIONALI AL TRATTAMENTO CORPO Scegliere, in accordo con il cliente, la tipologia di trattamento corpo più indicata ad affrontare l'inestetismo riscontrato ovvero a rispondere a specifiche esigenze rilevate in fase di colloquio. Definire, in accordo con il cliente, l'opportunità e la tipologia di un trattamento dermo-purificante corpo preliminare e funzionale al trattamento corpo (massaggio o trattamento specifico) individuato. Effettuare l'eventuale trattamento dermo-purificante individuato (peeling, scrub, bagno di vapore, avvolgimento con fanghi, bendaggi), applicando il prodotto cosmetico adatto al tipo di cute.
- REALIZZARE IL MASSAGGIO IMPIEGANDO LE TECNICHE MANUALI E STRUMENTALI PIÙ INDICATE A RISPONDERE ALLE PROBLEMATICHE DEL CLIENTE Scegliere e distribuire sul corpo prodotti idonei a ridurre l'attrito ed eventualmente arricchiti da elementi con specifica azione coadiuvante rispetto agli scopi del massaggio. Verificare, in caso di massaggio con apparecchi elettromeccanici, che gli stessi siano programmati su parametri conformi al tipo di trattamento da realizzare ed alla morfologia costituzionale del cliente. Scegliere ed impiegare manovre manuali adeguate all'inestetismo ovvero alla problematica da affrontare mediante il massaggio. Rispettare le sequenze operative specifiche del massaggio in programma. Valutare l'intensità con cui realizzare il massaggio in base alla parte del corpo da manipolare, alla gravità dell'inestetismo ed alla morfologia costituzionale del cliente.
- REALIZZARE IL TRATTAMENTO CORPO "SPECIFICO" IMPIEGANDO LE TECNICHE MANUALI E STRUMENTALI PIÙ INDICATE A RISPONDERE ALLE PROBLEMATICHE DEL CLIENTE Scegliere e distribuire sulla zona del corpo da trattare prodotti cosmetici con la specifica azione coadiuvante rispetto agli effetti attesi (riducente, anti-age, rassodante, trattamento seno, trattamento in corso di gravidanza, ecc.) dal trattamento. Verificare, in caso di utilizzo di apparecchi elettromeccanici, che gli stessi siano programmati su parametri conformi al tipo di trattamento da realizzare ed alla morfologia costituzionale del cliente. Scegliere ed impiegare manovre manuali adeguate all'inestetismo ovvero alla problematica da affrontare mediante il trattamento specifico corpo. Rispettare le sequenze operative specifiche del trattamento corpo in programma.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche e finalità del: massaggio estetico; linfodrenaggio, massaggio connettivale.
- Caratteristiche e finalità dei trattamenti specifici corpo: riducente, rassodante, anti-age, trattamento seno, trattamento in corso di gravidanza.
- Caratteristiche e tecniche dei trattamenti corpo preliminari con funzione dermo-purificante.
- Tipologie di massaggi, trattamenti dermo-purificanti e specifici effettuati con l'ausilio di strumenti e modalità di funzionamento dei macchinari per la loro realizzazione (Decreto 12/05/2011 Ministro dello Sviluppo Economico e Ministro della Salute All.
- Tecniche per i trattamenti specifici corpo.

- Tecniche di massaggio manuale.
- Caratteristiche dei prodotti utilizzati per i trattamenti corpo.

UC 6 - Realizzare trattamenti viso

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Trattare, mediante tecniche di manipolazione manuale ovvero utilizzando strumenti elettromeccanici, inestetismi estetici del viso.

Abilità:

- REALIZZARE OPERAZIONI PRELIMINARI E/O FUNZIONALI AL TRATTAMENTO VISO Scegliere, in accordo con il cliente, la tipologia di trattamento viso più indicata ad affrontare l'inestetismo riscontrato ovvero a rispondere a specifiche esigenze rilevate in fase di colloquio. Definire, in accordo con il cliente, l'opportunità e la tipologia di un trattamento dermo-purificante viso preliminare e funzionale al trattamento individuato. Effettuare l'eventuale trattamento dermo-purificante individuato (pulizia viso, scrub, peeling, gommage) applicando il prodotto cosmetico adatto al tipo di cute.
- REALIZZARE IL TRATTAMENTO VISO IMPIEGANDO LE TECNICHE MANUALI E STRUMENTALI PIÙ INDICATE A RISPONDERE ALLE PROBLEMATICHE DEL CLIENTE Scegliere e distribuire sul viso da trattare prodotti cosmetici con la specifica azione coadiuvante rispetto agli effetti attesi (idratante, purificante, lenitivo, anti-age, rassodante, ecc.) dal trattamento viso individuato. Verificare, in caso di utilizzo di apparecchi elettromeccanici, che gli stessi siano programmati su parametri conformi al tipo di trattamento da realizzare ed alla morfologia costituzionale del cliente. Scegliere ed impiegare manovre manuali adeguate all'inestetismo ovvero alla problematica da affrontare mediante il trattamento viso. Rispettare le sequenze operative specifiche del trattamento viso in programma. Effettuare il massaggio estetico del viso.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche e tecniche dei trattamenti viso preliminari con funzione dermo-purificante.
- Caratteristiche e finalità dei trattamenti viso (idratante, purificante, lenitivo, anti-age, rassodante), massaggio estetico viso.
- Caratteristiche dei prodotti utilizzati per i trattamenti viso.
- Tipologie di trattamenti viso effettuati con l'ausilio di strumenti e modalità di funzionamento dei macchinari per la loro realizzazione (Decreto 12/05/2011 Ministro dello Sviluppo Economico e Ministro della Salute All. 1 Modifica Legge 1/1990 - apparecchi)
- Tecniche per i trattamenti viso.
- Tecniche di massaggio estetico del viso.

UC 7 - Realizzare maquillage

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Individuare e realizzare un maquillage o un trucco semi-permanente adeguato alle caratteristiche ed alle richieste del cliente, nonché al tipo di evento in programma.

Abilità:

- RILEVARE TUTTE LE INFORMAZIONI UTILI AD INDIVIDUARE LA TIPOLOGIA DI MAQUILLAGE O TRUCCO SEMI-PERMANENTE PIÙ INDICATO Ascoltare e comprendere le richieste e le aspettative del cliente. Individuare le caratteristiche fisionomiche salienti del cliente (forma e dimensione dei tratti, colore di occhi e capelli, eventuali imperfezioni).
- SCEGLIERE E REALIZZARE IL MAQUILLAGE RISPONDENTE ALLE CARATTERISTICHE ED ALLE ASPETTATIVE RILEVATE Scegliere sulla scorta delle osservazioni svolte e delle informazioni acquisite il maquillage più adeguato e proporlo in modo convincente e motivato, descrivendone i risultati. Conoscere ed impiegare le modalità di applicazione del trucco al fine di correggere le imperfezioni e di rendere il viso luminoso ed armonioso.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche degli strumenti per il maquillage (spugne, pennelli, piegaciglia, etc.).
- Caratteristiche chimiche dei prodotti per il maquillage (creme, rossetti, ombretti, fard, correttori, fondotinta, etc.).
- Tecniche di maquillage.

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Realizzare un trattamento estetico di mani e piedi adeguato alle caratteristiche ed alle richieste del cliente.

Abilità:

- SCEGLIERE E REALIZZARE IL TRATTAMENTO ESTETICO DI MANI E PIEDI RISPONDENTE ALLE RICHIESTE DEL CLIENTE ED ALLE CARATTERISTICHE ANATOMICHE DELLE ESTREMITÀ, NEI LIMITI DI UN INTERVENTO DI NATURA STRETTAMENTE ESTETICA. Rendere le unghie armoniche eliminando pellicine e sagomandone la forma con gli strumenti adeguati. Conoscere ed impiegare le modalità di applicazione di smalti e decorazioni al fine di abbellire le unghie. Conoscere ed impiegare le procedure e le tecniche per rendere i piedi morbidi e privi di asperità.
- INDIVIDUARE LE CARATTERISTICHE DELLE UNGHIE DA RICOSTRUIRE O APPLICARE UNGHIE ARTIFICIALI UTILIZZANDO IL METODO PIÙ ADATTO ALL'ESIGENZA DEL CLIENTE Riconoscere le caratteristiche delle unghie da trattare e gli eventuali problemi di malformazione (fragilità, sfaldamenti, unghie all'insù, acquiline, ondulate, crescita lenta, onicofagia, etc.). Preparare l'unghia al trattamento. Effettuare la ricostruzione dell'unghia con il metodo ritenuto più opportuno ponendo attenzione al rispetto delle norme igieniche in materia. Applicare unghie artificiali utilizzando i metodi e prodotti adeguati alle caratteristiche dell'unghia e alle esigenze del cliente secondo i canoni estetici correnti.

Conoscenze minime:

- Struttura anatomica dell'unghia.
- Problemi delle unghie.
- Caratteristiche chimiche dei prodotti per il manicure e pedicure (smalti, creme, solventi, etc.).
- Caratteristiche degli strumenti per il manicure e pedicure (forbici, lime, spugne, pietra pomice etc.).
- Metodi e tecniche di ricostruzione delle unghie (resina o acrilico, fiberglass, gel e tips, etc.)
- Tecniche di manicure e pedicure.
- Principi di dermatologia.
- Caratteristiche dei prodotti per l'applicazione delle unghie artificiali.
- Metodi e tecniche di applicazione delle unghie artificiali.
- Caratteristiche dei prodotti per la ricostruzione delle unghie.

UC 9 - Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Servizi alla persona

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

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

Abilità:

- **GARANTIRE IL RISPETTO DELLE ESIGENZE IGIENICO - SANITARIE INERENTI ALL'ATTIVITÀ DI ACCONCIATORE** Identificare i principali vettori di agenti patogeni e non (rasoi, forbici, strumenti acuminati o taglienti), ed individuare le modalità più opportune per impedire eventuali infezioni e contaminazioni (impiego di strumenti usa e getta, autoclave e stufa a secco, spray disinfettanti). Conoscere ed applicare correttamente le procedure volte a disinfettare e sterilizzare gli strumenti e le attrezzature in uso. Curare la propria igiene personale.
- **LAVARE E SANIFICARE L'AREA DI LAVORO** Applicare sistemi e metodi di pulizia opportuni. Utilizzare detergenti e detersivi adeguati. Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti. Monitorare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione.

Conoscenze minime:

- Normativa e regolamenti regionali (comprese disposizioni di ASL) in materia di igiene nell'ambito dei processi di acconciatura.
- 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.
- 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 acuminati o taglienti in genere utilizzati per le prestazioni: modalità di utilizzo di autoclave e stufa a secco.
- Principi di igiene e cura della persona.

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (servizi di acconciatura).

Abilità:

- **PREVENIRE E RIDURRE IL RISCHIO PROFESSIONALE, AMBIENTALE E DEL BENEFICIARIO**
Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale. Adottare comportamenti idonei alla prevenzione del rischio elettrico. Adottare comportamenti idonei alla prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti. Adottare comportamenti idonei per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime:

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

UC 11 - Valutare e migliorare la qualità dei servizi di estetica

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

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

Abilità:

- VALUTARE LA QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI SVOLTI Definire semplici modelli di valutazione della qualità percepita dei servizi erogati da parte dei beneficiari, definendo gli opportuni strumenti di rilevazione. Raccogliere le informazioni necessarie ai fini della valutazione ed analizzarle in coerenza con il metodo scelto, individuando i presumibili fattori che hanno eventualmente causato esiti inferiori alle attese. Definire le eventuali modifiche ed integrazioni ai servizi offerti, a partire dagli esiti della verifica svolta.

Conoscenze minime:

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

Estetista ai sensi dell'art. 8 comma 6 della legge 4 gennaio 1990, n.1

- **Denominazione del profilo:**

Estetista ai sensi dell'art. 8 comma 6 della legge 4 gennaio 1990, n.1

- **Definizione:**

L'attività di estetista comprende tutte le prestazioni ed i trattamenti eseguiti sulla superficie del corpo umano il cui scopo esclusivo o prevalente sia quello di mantenerlo in perfette condizioni, di migliorarne e proteggerne l'aspetto estetico, modificandolo attraverso l'eliminazione o l'attenuazione degli inestetismi presenti.

(L. n. 1 del 4 gennaio 1990 art. 1 comma 1 -Disciplina dell'attività di estetista)

- **Livello inquadramento EQF:**

3

- **Area professionale del repertorio regionale:**

Servizi alla persona - Gestione ed erogazione di servizi di trattamenti estetici e di acconciatura

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

Servizi alla persona

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

- ADA.20.01.01 - Gestione del centro benessere (centro estetico o SPA)
- ADA.20.01.02 - Realizzazione di trattamenti estetici e di benessere fisico

- **Codice ISTAT CP 2011:**

- **Codice ISTAT ATECO 2007 :**

- S.96.02.01 - Servizi dei saloni di barbiere e parrucchiere
- S.96.02.02 - Servizi degli istituti di bellezza
- S.96.02.03 - Servizi di manicure e pedicure
- S.96.04.10 - Servizi di centri per il benessere fisico (esclusi gli stabilimenti termali)
- S.96.09.02 - Attività di tatuaggio e piercing

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

L'estetista opera all'interno di esercizi commerciali dedicati alla fornitura di servizi alla persona, in forma sia dipendente che autonoma (se titolare dell'attività) e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Gli orari di lavoro prevedono un impegno diurno che può richiedere una presenza prolungata qualora l'esercizio effettui orario continuato. Il suo carico di lavoro è maggiore in prossimità del fine-settimana ed in particolari periodi dell'anno (periodo natalizio ed in prossimità dell'estate). Nell'esercizio della propria attività l'estetista è chiamata a stare in piedi per periodi prolungati ed a mostrare nei confronti del cliente un atteggiamento cordiale e disponibile al dialogo; inoltre è imprescindibile una predisposizione al contatto fisico in quanto buona parte dei

trattamenti estetici prevedono la manipolazione ed il contatto con il corpo del cliente.

L'estetista opera in autonomia riconoscendo i prodotti cosmetici e le tecniche di applicazione (manuali o mediante l'utilizzo di apparecchi elettromeccanici per uso estetico) da impiegare per il trattamento estetico del corpo.

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

L'abilitazione all'esercizio della professione di estetista in forma autonoma si consegue con l'acquisizione dell' "Attestato di qualifica di estetista ai sensi dell'art. 8 comma 6 della legge 4 gennaio 1990, n.1" .

La disciplina dell'attività di estetista e le modalità di qualificazione professionale sono stabilite nella legge regionale L.R. 13 febbraio 2013, n. 4. "Testo unico in materia di artigianato", Titolo VIII, Disciplina per la professione di estetista, artt. 45 e 46.

Infine, sempre ai sensi dell'articolo 45 comma 4 L.R. 13 febbraio 2013, n. 4. "Testo unico in materia di artigianato", l'attività di decorazione, applicazione e ricostruzione unghie è svolta solo da soggetti in possesso dei requisiti di qualificazione professionale previsti dalla stessa L. 1/90.

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 estetista
	UC 3 - Sviluppare l'offerta di servizi estetici
Gestire il sistema cliente	UC 4 - Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio
Produrre beni/Erogare servizi	UC 5 - Individuare e proporre trattamenti estetici
	UC 6 - Realizzare epilazioni
	UC 7 - Realizzare trattamenti corpo
	UC 8 - Realizzare trattamenti viso
	UC 9 - Realizzare maquillage
	UC 10 - Realizzare manicure e pedicure e attività di onicotecnica
Gestire i fattori produttivi	UC 11 - Gestire gli approvvigionamenti
	UC 12 - Selezionare e gestire i propri collaboratori
	UC 13 - Gestire le attività contabili ed amministrative dell'esercizio
	UC 14 - Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Servizi alla persona
	UC 15 - Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di estetica-acconciatura
	UC 16 - Valutare e migliorare la qualità dei servizi di estetica

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 estetista

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di estetista.

Abilità:

- **COMPRENDERE E GESTIRE GLI ASPETTI NORMATIVI, DEONTOLOGICI E ORGANIZZATIVI PROPRI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI ESTETISTA** Conoscere e gestire gli adempimenti relativi all'abilitazione all'esercizio della professione di estetista. 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.

Conoscenze minime:

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Responsabilità civile e penale legata all'esercizio della professione.
- Leggi e norme legate all'abilitazione professionale ed al suo mantenimento nel tempo.
- 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.
- Aspetti contrattualistici e fiscali - obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.
- Nozioni di disciplina di settore negli altri Stati.

UC 3 - Sviluppare l'offerta di servizi estetici

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Sviluppare l'offerta di servizi estetici (estetica ed acconciatura) in coerenza con le tendenze dettate dalla moda e dalle innovazioni cosmetologiche ed estetiche 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.
- **IDENTIFICARE LE CARATTERISTICHE GENERALI DEI SERVIZI ESTETICI**
Rilevare le tendenze e le innovazioni, strumentali, cosmetologiche ed estetiche del settore dell'estetica. Definire le caratteristiche dell'offerta di servizi estetici (estetica ed acconciatura) sulla base delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e del mercato potenziale o reale a cui rivolgere i propri servizi.

Conoscenze minime:

- Apparecchiature elettromeccaniche per uso estetico: normativa (Decreto 12/05/2011 Ministro dello Sviluppo Economico e Ministro della Salute All. 1 Modifica Legge 1/1990 - apparecchi elettromeccanici utilizzati per l'attività di estetista) ed evoluzione te
- Canoni estetici correnti
- Modalità di analisi del mercato verso cui rivolgere la propria offerta di servizi professionali di estetica.
- 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 e strumenti di promozione dell'offerta di servizi estetici.

UC 4 - Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

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

Abilità:

Conoscenze minime:

UC 5 - Individuare e proporre trattamenti estetici

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Individuare, in accordo con il cliente, il trattamento estetico più indicato a rispondere alle sue richieste ed aspettative.

Abilità:

- RILEVARE TUTTE LE INFORMAZIONI UTILI AD INDIVIDUARE LA TIPOLOGIA DI TRATTAMENTO PIÙ INDICATA Ascoltare e comprendere le richieste e le aspettative del cliente. Rilevare le caratteristiche fisiche del cliente, utili ad individuare il trattamento più indicato (morfologia costituzionale, peso, altezza, colore di occhi e capelli, forma del viso). Individuare il tipo cutaneo ed analizzare lo stato dell'epidermide, anche alla luce dell'età del cliente. Riconoscere eventuali inestetismi ed alterazioni a carico dell'epidermide e del tessuto sottocutaneo. Identificare i possibili fattori che possano aver causato l'inestetismo (cattiva alimentazione, vita sedentaria, disturbi ormonali, malattie, etc.).
- INDIVIDUARE TRATTAMENTI ESTETICI E COSMETICI RISPONDENTI SIA ALLE NECESSITÀ RILEVATE SIA ALLE ESIGENZE ESPRESSE DAL CLIENTE Scegliere sulla scorta delle osservazioni svolte e delle informazioni acquisite il trattamento più adeguato ad eliminare ovvero ridurre l'inestetismo rilevato. Proporre in modo convincente e motivato i trattamenti possibili, descrivendone i risultati.

Conoscenze minime:

- Le principali problematiche di: cute (impurità, acne, dermatiti, smagliature, peli superflui, callosità; nei, cicatrici, etc.); tessuto sottocutaneo (cellulite, capillari dilatati o rotti, etc); e relativi trattamenti estetici.
- Elementi di dietologia.
- Elementi di dermatologia.
- Elementi di chimica.
- Elementi di anatomia e fisiologia (in particolare, gli apparati muscolo-scheletrico, circolatorio e tegumentario ed il sistema linfatico).

UC 6 - Realizzare epilazioni

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Eliminare i peli superflui lasciando l'epidermide liscia ed idratata.

Abilità:

- REALIZZARE OPERAZIONI PRELIMINARI ALL'EPILAZIONE Scegliere, in accordo con il cliente, la tipologia di epilazione più indicata alla parte del corpo da trattare. Verificare che il cliente abbia già provato il trattamento e, in caso negativo, testare la tecnica scelta in una porzione ridotta e poco visibile di cute. Verificare, in caso di epilazione con cera, che la stessa abbia raggiunto la temperatura ideale per l'esecuzione del trattamento. Verificare, in caso di epilazione con apparecchi elettromeccanici, che gli stessi siano programmati su parametri conformi alla parte del corpo da trattare.

Conoscenze minime:

- Strumenti per epilazione manuali ed elettromeccanici (Decreto 12/05/2011 Ministro dello Sviluppo Economico e Ministro della Salute All. 1 Modifica Legge 1/1990 - apparecchi elettromeccanici utilizzati per l'attività di estetista)
- Tecniche di eliminazione dei peli superflui: epilazione; depilazione; sistemi chimici; sistemi cosiddetti permanenti (elettrocoagulazione, laser e luce pulsata); e loro principio di funzionamento.
- Il ciclo di vita dei peli superflui.
- Caratteristiche e modalità di impiego di prodotti lenitivi ed inibitori della crescita.

UC 7 - Realizzare trattamenti corpo

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Trattare le diverse parti del corpo mediante tecniche di manipolazione manuale ovvero utilizzando strumenti elettromeccanici disarmonie estetiche o problematiche di tipo diverso (tensioni, rigidità muscolare, stress, inestetismi legati alla gravidanza).

Abilità:

- REALIZZARE OPERAZIONI PRELIMINARI E/O FUNZIONALI AL TRATTAMENTO CORPO Scegliere, in accordo con il cliente, la tipologia di trattamento corpo più indicata ad affrontare l'inestetismo riscontrato ovvero a rispondere a specifiche esigenze rilevate in fase di colloquio. Definire, in accordo con il cliente, l'opportunità e la tipologia di un trattamento dermo-purificante corpo preliminare e funzionale al trattamento corpo (massaggio o trattamento specifico) individuato. Effettuare l'eventuale trattamento dermo-purificante individuato (peeling, scrub, bagno di vapore, avvolgimento con fanghi, bendaggi), applicando il prodotto cosmetico adatto al tipo di cute.
- REALIZZARE IL MASSAGGIO IMPIEGANDO LE TECNICHE MANUALI E STRUMENTALI PIÙ INDICATE A RISPONDERE ALLE PROBLEMATICHE DEL CLIENTE Scegliere e distribuire sul corpo prodotti idonei a ridurre l'attrito ed eventualmente arricchiti da elementi con specifica azione coadiuvante rispetto agli scopi del massaggio. Verificare, in caso di massaggio con apparecchi elettromeccanici, che gli stessi siano programmati su parametri conformi al tipo di trattamento da realizzare ed alla morfologia costituzionale del cliente. Scegliere ed impiegare manovre manuali adeguate all'inestetismo ovvero alla problematica da affrontare mediante il massaggio. Rispettare le sequenze operative specifiche del massaggio in programma. Valutare l'intensità con cui realizzare il massaggio in base alla parte del corpo da manipolare, alla gravità dell'inestetismo ed alla morfologia costituzionale del cliente.
- REALIZZARE IL TRATTAMENTO CORPO "SPECIFICO" IMPIEGANDO LE TECNICHE MANUALI E STRUMENTALI PIÙ INDICATE A RISPONDERE ALLE PROBLEMATICHE DEL CLIENTE Scegliere e distribuire sulla zona del corpo da trattare prodotti cosmetici con la specifica azione coadiuvante rispetto agli effetti attesi (riducente, anti-age, rassodante, trattamento seno, trattamento in corso di gravidanza, ecc.) dal trattamento. Verificare, in caso di utilizzo di apparecchi elettromeccanici, che gli stessi siano programmati su parametri conformi al tipo di trattamento da realizzare ed alla morfologia costituzionale del cliente. Scegliere ed impiegare manovre manuali adeguate all'inestetismo ovvero alla problematica da affrontare mediante il trattamento specifico corpo. Rispettare le sequenze operative specifiche del trattamento corpo in programma.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche e finalità del: massaggio estetico; linfodrenaggio, massaggio connettivale.
- Caratteristiche e finalità dei trattamenti specifici corpo: riducente, rassodante, anti-age, trattamento seno, trattamento in corso di gravidanza.
- Caratteristiche e tecniche dei trattamenti corpo preliminari con funzione dermo-purificante.
- Tipologie di massaggi, trattamenti dermo-purificanti e specifici effettuati con l'ausilio di strumenti e modalità di funzionamento dei macchinari per la loro realizzazione (Decreto 12/05/2011 Ministro dello Sviluppo Economico e Ministro della Salute All.
- Tecniche per i trattamenti specifici corpo.

- Tecniche di massaggio manuale.
- Caratteristiche dei prodotti utilizzati per i trattamenti corpo.

UC 8 - Realizzare trattamenti viso

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Trattare, mediante tecniche di manipolazione manuale ovvero utilizzando strumenti elettromeccanici, inestetismi estetici del viso.

Abilità:

- REALIZZARE OPERAZIONI PRELIMINARI E/O FUNZIONALI AL TRATTAMENTO VISO Scegliere, in accordo con il cliente, la tipologia di trattamento viso più indicata ad affrontare l'inestetismo riscontrato ovvero a rispondere a specifiche esigenze rilevate in fase di colloquio. Definire, in accordo con il cliente, l'opportunità e la tipologia di un trattamento dermo-purificante viso preliminare e funzionale al trattamento individuato. Effettuare l'eventuale trattamento dermo-purificante individuato (pulizia viso, scrub, peeling, gommage) applicando il prodotto cosmetico adatto al tipo di cute.
- REALIZZARE IL TRATTAMENTO VISO IMPIEGANDO LE TECNICHE MANUALI E STRUMENTALI PIÙ INDICATE A RISPONDERE ALLE PROBLEMATICHE DEL CLIENTE Scegliere e distribuire sul viso da trattare prodotti cosmetici con la specifica azione coadiuvante rispetto agli effetti attesi (idratante, purificante, lenitivo, anti-age, rassodante, ecc.) dal trattamento viso individuato. Verificare, in caso di utilizzo di apparecchi elettromeccanici, che gli stessi siano programmati su parametri conformi al tipo di trattamento da realizzare ed alla morfologia costituzionale del cliente. Scegliere ed impiegare manovre manuali adeguate all'inestetismo ovvero alla problematica da affrontare mediante il trattamento viso. Rispettare le sequenze operative specifiche del trattamento viso in programma. Effettuare il massaggio estetico del viso.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche e tecniche dei trattamenti viso preliminari con funzione dermo-purificante.
- Caratteristiche e finalità dei trattamenti viso (idratante, purificante, lenitivo, anti-age, rassodante), massaggio estetico viso.
- Caratteristiche dei prodotti utilizzati per i trattamenti viso.
- Tipologie di trattamenti viso effettuati con l'ausilio di strumenti e modalità di funzionamento dei macchinari per la loro realizzazione (Decreto 12/05/2011 Ministro dello Sviluppo Economico e Ministro della Salute All. 1 Modifica Legge 1/1990 - apparecchi
- Tecniche per i trattamenti viso.
- Tecniche di massaggio estetico del viso.

UC 9 - Realizzare maquillage

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Individuare e realizzare un maquillage o un trucco semi-permanente adeguato alle caratteristiche ed alle richieste del cliente, nonché al tipo di evento in programma.

Abilità:

- RILEVARE TUTTE LE INFORMAZIONI UTILI AD INDIVIDUARE LA TIPOLOGIA DI MAQUILLAGE O TRUCCO SEMI-PERMANENTE PIÙ INDICATO Ascoltare e comprendere le richieste e le aspettative del cliente. Individuare le caratteristiche fisionomiche salienti del cliente (forma e dimensione dei tratti, colore di occhi e capelli, eventuali imperfezioni).
- SCEGLIERE E REALIZZARE IL MAQUILLAGE RISPONDENTE ALLE CARATTERISTICHE ED ALLE ASPETTATIVE RILEVATE Scegliere sulla scorta delle osservazioni svolte e delle informazioni acquisite il maquillage più adeguato e proporlo in modo convincente e motivato, descrivendone i risultati. Conoscere ed impiegare le modalità di applicazione del trucco al fine di correggere le imperfezioni e di rendere il viso luminoso ed armonioso.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche degli strumenti per il maquillage (spugne, pennelli, piegaciglia, etc.).
- Caratteristiche chimiche dei prodotti per il maquillage (creme, rossetti, ombretti, fard, correttori, fondotinta, etc.).
- Tecniche di maquillage.

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Realizzare un trattamento estetico di mani e piedi adeguato alle caratteristiche ed alle richieste del cliente.

Abilità:

- SCEGLIERE E REALIZZARE IL TRATTAMENTO ESTETICO DI MANI E PIEDI RISPONDENTE ALLE RICHIESTE DEL CLIENTE ED ALLE CARATTERISTICHE ANATOMICHE DELLE ESTREMITÀ, NEI LIMITI DI UN INTERVENTO DI NATURA STRETTAMENTE ESTETICA. Rendere le unghie armoniche eliminando pellicine e sagomandone la forma con gli strumenti adeguati. Conoscere ed impiegare le modalità di applicazione di smalti e decorazioni al fine di abbellire le unghie. Conoscere ed impiegare le procedure e le tecniche per rendere i piedi morbidi e privi di asperità.
- INDIVIDUARE LE CARATTERISTICHE DELLE UNGHIE DA RICOSTRUIRE O APPLICARE UNGHIE ARTIFICIALI UTILIZZANDO IL METODO PIÙ ADATTO ALL'ESIGENZA DEL CLIENTE Riconoscere le caratteristiche delle unghie da trattare e gli eventuali problemi di malformazione (fragilità, sfaldamenti, unghie all'insù, acquiline, ondulate, crescita lenta, onicofagia, etc.). Preparare l'unghia al trattamento. Effettuare la ricostruzione dell'unghia con il metodo ritenuto più opportuno ponendo attenzione al rispetto delle norme igieniche in materia. Applicare unghie artificiali utilizzando i metodi e prodotti adeguati alle caratteristiche dell'unghia e alle esigenze del cliente secondo i canoni estetici correnti.

Conoscenze minime:

- Struttura anatomica dell'unghia.
- Problemi delle unghie.
- Caratteristiche chimiche dei prodotti per il manicure e pedicure (smalti, creme, solventi, etc.).
- Caratteristiche degli strumenti per il manicure e pedicure (forbici, lime, spugne, pietra pomice etc.).
- Metodi e tecniche di ricostruzione delle unghie (resina o acrilico, fiberglass, gel e tips, etc.)
- Tecniche di manicure e pedicure.
- Principi di dermatologia.
- Caratteristiche dei prodotti per l'applicazione delle unghie artificiali.
- Metodi e tecniche di applicazione delle unghie artificiali.
- Caratteristiche dei prodotti per la ricostruzione delle unghie.

UC 11 - Gestire gli approvvigionamenti

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

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

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

Conoscenze minime:

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

UC 12 - Selezionare e gestire i propri collaboratori

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Sovrintendere al lavoro dei propri collaboratori al fine di realizzare un servizio adeguato alle aspettative del cliente.

Abilità:

- **GESTIRE LE RISORSE PROFESSIONALI IMPIEGATE NELL'ESERCIZIO** Garantire la presenza di collaboratori adeguati quantitativamente e qualitativamente al fabbisogno di risorse professionali, realizzando, se necessario, attività di ricerca e selezione del personale. 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:

- 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.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Elementi di gestione delle risorse umane.

UC 13 - Gestire le attività contabili ed amministrative dell'esercizio

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Gestire gli aspetti amministrativi ordinari a supporto della gestione economica dell'esercizio.

Abilità:

- **TENERE LE SCRITTURE DI PRIMA NOTA** Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione. Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili, con il supporto di software specifici. Adottare procedure per la compilazione cartacea ed informatica di documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture).
- **GESTIRE LE OPERAZIONI DI CASSA** Gestire le operazioni di apertura e chiusura della cassa. Consegnare il conto al cliente ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.
- **GESTIRE I FLUSSI INFORMATIVI** Gestire i rapporti con le banche e con le associazioni di categoria. Utilizzare strumenti di comunicazione scritta: fax, posta elettronica. Protocollare e archiviare dati e informazioni.

Conoscenze minime:

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

UC 14 - Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Servizi alla persona

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

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

Abilità:

- **GARANTIRE IL RISPETTO DELLE ESIGENZE IGIENICO - SANITARIE INERENTI ALL'ATTIVITÀ DI ACCONCIATORE** Identificare i principali vettori di agenti patogeni e non (rasoi, forbici, strumenti acuminati o taglienti), ed individuare le modalità più opportune per impedire eventuali infezioni e contaminazioni (impiego di strumenti usa e getta, autoclave e stufa a secco, spray disinfettanti). Conoscere ed applicare correttamente le procedure volte a disinfettare e sterilizzare gli strumenti e le attrezzature in uso. Curare la propria igiene personale.
- **LAVARE E SANIFICARE L'AREA DI LAVORO** Applicare sistemi e metodi di pulizia opportuni. Utilizzare detergenti e detersivi adeguati. Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti. Monitorare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione.

Conoscenze minime:

- Normativa e regolamenti regionali (comprese disposizioni di ASL) in materia di igiene nell'ambito dei processi di acconciatura.
- 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.
- 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 acuminati o taglienti in genere utilizzati per le prestazioni: modalità di utilizzo di autoclave e stufa a secco.
- Principi di igiene e cura della persona.

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (servizi di acconciatura).

Abilità:

- **PREVENIRE E RIDURRE IL RISCHIO PROFESSIONALE, AMBIENTALE E DEL BENEFICIARIO**
Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale. Adottare comportamenti idonei alla prevenzione del rischio elettrico. Adottare comportamenti idonei alla prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti. Adottare comportamenti idonei per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime:

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

UC 16 - Valutare e migliorare la qualità dei servizi di estetica

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

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

Abilità:

- VALUTARE LA QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI SVOLTI Definire semplici modelli di valutazione della qualità percepita dei servizi erogati da parte dei beneficiari, definendo gli opportuni strumenti di rilevazione. Raccogliere le informazioni necessarie ai fini della valutazione ed analizzarle in coerenza con il metodo scelto, individuando i presumibili fattori che hanno eventualmente causato esiti inferiori alle attese. Definire le eventuali modifiche ed integrazioni ai servizi offerti, a partire dagli esiti della verifica svolta.

Conoscenze minime:

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

Installatore e manutentore di tecnologie energetiche alimentate da fonti rinnovabili - qualificato al fine della abilitazione delle imprese ex D.Lgs 03.03.2011, n.28, art. 15, c.

2

- **Denominazione del profilo:**

Installatore e manutentore di tecnologie energetiche alimentate da fonti rinnovabili - qualificato al fine della abilitazione delle imprese ex D.Lgs 03.03.2011, n.28, art. 15, c. 2

- **Definizione:**

L'installatore di cui al presente standard professionale è il riferimento per l'acquisizione, attraverso svolgimento di apposito percorso formativo, dei requisiti tecnico-professionali validi ai fini dell'abilitazione delle imprese iscritte nel registro delle imprese di cui al DPR 581/95 o nell'albo delle imprese artigiane di cui alla legge 443/85, all'esercizio delle attività di installazione di impianti all'interno degli edifici di cui all'art. 1 del DM 22 gennaio 2008, n. 37, per lo specifico dell'installazione e della manutenzione straordinaria di caldaie, caminetti e stufe a biomassa, di sistemi solari fotovoltaici e termici sugli edifici, di sistemi geotermici a bassa entalpia e di pompe di calore. Il riferimento è alternativo al possesso di:

diploma di laurea in materia tecnica specifica conseguito presso una università statale o legalmente riconosciuta;

diploma o qualifica conseguita al termine della scuola secondaria del secondo ciclo, con specializzazione relativa al settore delle attività di cui all'art. 1 del DM 22 gennaio 2008, n. 37, presso un istituto statale o legalmente riconosciuto, seguiti da un periodo di inserimento di almeno due anni continuativi, alle dirette dipendenze di un'impresa del settore.

In tali casi il presente riferimento professionale non è dunque applicabile.

Lo standard professionale è articolato in una parte comune ed in 4 sistemi di competenza, ognuno dei quali relativo ad una macro-tipologia impiantistica:

biomasse per usi energetici;

pompe di calore per riscaldamento, refrigerazione e produzione di acqua calda sanitaria;

sistemi solari termici;

sistemi fotovoltaici e fototermostatici.

- **Livello inquadramento EQF:**

3

- **Area professionale del repertorio regionale:**

Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica - Installazione e manutenzione di impianti elettrici, termoidraulici, termosantari

- **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.10.04.06 - Installazione/manutenzione di impianti fotovoltaici e/o minieolici

- **Codice ISTAT CP 2011:**

• **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:**

Il profilo opera in imprese iscritte nel registro delle imprese di cui al DPR 581/95 o nell'albo delle imprese artigiane di cui alla legge 443/85, come imprenditore individuale, il legale rappresentante o responsabile tecnico, ai fini della loro abilitazione all'esercizio delle attività di installazione di impianti all'interno degli edifici di cui all'art. 1 del DM 22 gennaio 2008, n. 37, per lo specifico dell'installazione e della manutenzione straordinaria di caldaie, caminetti e stufe a biomassa, di sistemi solari fotovoltaici e termici sugli edifici, di sistemi geotermici a bassa entalpia e di pompe di calore.

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

Ai fini dell'abilitazione delle imprese all'esercizio delle attività di installazione di impianti all'interno degli edifici di cui all'art. 1 del DM 22 gennaio 2008, n. 37, per lo specifico dell'installazione e della manutenzione straordinaria di caldaie, caminetti e stufe a biomassa, di sistemi solari fotovoltaici e termici sugli edifici, di sistemi geotermici a bassa entalpia e di pompe di calore l'imprenditore individuale o il legale rappresentante ovvero il responsabile tecnico da essi preposto con atto formale, devono essere in possesso alternativamente, dei seguenti requisiti professionali (ex art. 4 del DM 37/08, modificato dal Dlgs n. 28/11 "Attuazione della direttiva 2009/28/CE sulla promozione dell'uso dell'energia da fonti rinnovabili, recante modifica e successiva abrogazione delle direttive 2001/77/CE e 2003/30/CE"):

possesso di diploma di laurea in materia tecnica conseguito presso una università statale o legalmente riconosciuta;

diploma o qualifica conseguita al termine di scuola secondaria del secondo ciclo con specializzazione relativa al settore delle attività di cui all'art. 1 del DM 37/08, conseguito presso un istituto statale o legalmente riconosciuto, seguiti da un periodo di inserimento di almeno due anni continuativi, alle dirette dipendenze di un'impresa del settore;

titolo o attestato conseguito ai sensi della legislazione vigente in materia di formazione professionale, previo un periodo di inserimento, di almeno 4 anni consecutivi, alle dirette dipendenze di un'impresa di settore. Il presente standard professionale è il riferimento dell'attività formativa qui richiamata, che trova normazione nello specifico standard di percorso di cui al relativo repertorio regionale.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Interagire con il cliente per coniugare la domanda con le opportunità tecniche e tecnologiche disponibili
Produrre beni/Erogare servizi	UC 2 - Dimensionare impianti FER - Biomasse per usi energetici
	UC 3 - Dimensionare impianti FER - Pompe di calore per riscaldamento, refrigerazione e produzione di acqua calda sanitaria
	UC 4 - Dimensionare impianti FER - Sistemi solari termici
	UC 5 - Dimensionare impianti FER - Sistemi fotovoltaici e fototermoelettrici
	UC 6 - Condurre le fasi di lavoro sulla base delle specifiche di progetto, presidiando l'attività di installazione e/o manutenzione straordinaria - Biomasse per usi energetici
	UC 7 - Condurre le fasi di lavoro sulla base delle specifiche di progetto, presidiando l'attività di installazione e/o manutenzione straordinaria - Pompe di calore per riscaldamento, refrigerazione e produzione di acqua calda sanitaria
	UC 8 - Condurre le fasi di lavoro sulla base delle specifiche di progetto, presidiando l'attività di installazione e/o manutenzione straordinaria - Sistemi solari termici
	UC 9 - Condurre le fasi di lavoro sulla base delle specifiche di progetto, presidiando l'attività di installazione e/o manutenzione straordinaria - Sistemi fotovoltaici e fototermoelettrici
	UC 10 - Verificare il funzionamento dell'impianto FER, predisponendo la documentazione richiesta - Biomasse per usi energetici
	UC 11 - Verificare il funzionamento dell'impianto FER, predisponendo la documentazione richiesta - Pompe di calore per riscaldamento, refrigerazione e produzione di acqua calda sanitaria.
	UC 12 - Verificare il funzionamento dell'impianto FER, predisponendo la documentazione richiesta - Sistemi solari termici
	UC 13 - Verificare il funzionamento dell'impianto FER, predisponendo la documentazione richiesta - Sistemi fotovoltaici e fototermoelettrici
	Gestire i fattori produttivi
UC 15 - Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali, curando il processo di approvvigionamento - Pompe di calore per riscaldamento, refrigerazione e produzione di acqua calda sanitaria	
UC 16 - Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali, curando il processo di approvvigionamento - Sistemi solari termici	
UC 17 - Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali, curando il processo di approvvigionamento - Sistemi fotovoltaici e fototermoelettrici	
UC 18 - Identificare situazioni di rischio potenziale nell'ambito della sicurezza, adottando comportamenti per una gestione efficace ed efficiente delle attività	

UC 1 - Interagire con il cliente per coniugare la domanda con le opportunità tecniche e tecnologiche disponibili

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Acquisire in fase di colloquio le informazioni utili a comprendere le aspettative e le esigenze del cliente e gestire il processo negoziale rivolto alla presentazione delle tecnologie FER, quale risposta alle esigenze emerse.

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, 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. Rilevare situazioni di soddisfazione del cliente e adottare comportamenti risolutivi.

Conoscenze minime:

- Tecniche di ascolto e di comunicazione
- Tecniche e strumenti di raccolta di informazioni anche con il supporto di tecnologie informatiche.
- Tecniche di negoziazione, trattativa commerciale e problem solving
- Tecniche di analisi della clientela ed elementi di customer satisfaction

UC 2 - Dimensionare impianti FER - Biomasse per usi energetici

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:

A partire dalle esigenze e dalle caratteristiche del cliente, definire l'offerta tecnica ed economica di impianti FER a biomasse per usi energetici, con particolare riferimento alle tecnologie di combustione (caldaie e stufe) usualmente reperibili sul mercato.

Abilità:

- DEFINIRE L'OFFERTA TECNICA ED ECONOMICA DI IMPIANTI FER A BIOMASSE PER USI ENERGETICI, CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLE TECNOLOGIE DI COMBUSTIONE (CALDAIE E STUFE) Definire, sulla base delle esigenze del cliente, le specifiche di impianti FER a biomasse per usi energetici, verificandone la fattibilità tecnica ed economica Partendo dalle norme tecniche e dalla documentazione dei produttori, elaborare lo schema funzionale dell'impianto, dimensionarlo e redigere la relativa documentazione tecnico-progettuale. Determinare, applicando adeguati metodi di calcolo, i prezzi dei servizi offerti.

Conoscenze minime:

- Sovvenzioni pubbliche. Costi di impianto, manutenzione, gestione e ritorno dell'investimento.
- Elementi di impiantistica e componentistica delle tecnologie di combustione delle biomasse. Norme tecniche applicabili. Simbologie e standard di rappresentazione nel disegno tecnico dell'impiantistica.
- Principali caratteristiche delle caldaie e delle stufe a biomassa reperibili sul mercato. Criteri di dimensionamento dell'impianto. Prevenzione degli incendi.
- Criteri e tecniche di preventivazione dell'installazione e della manutenzione di caldaie e stufe a biomassa.
- Biomasse per usi energetici: tipologie di biomasse, loro caratteristiche d'uso e potere calorifico; inquadramento delle diverse famiglie tecnologiche. Aspetti ambientali.

UC 3 - Dimensionare impianti FER - Pompe di calore per riscaldamento, refrigerazione e produzione di acqua calda sanitaria

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:

A partire dalle esigenze e dalle caratteristiche del cliente, definire l'offerta tecnica ed economica di pompe di calore per riscaldamento refrigerazione e produzione di acqua calda sanitaria, con riferimento alle tecnologie usualmente reperibili sul mercato.

Abilità:

- DEFINIRE L'OFFERTA TECNICA ED ECONOMICA DI POMPE DI CALORE PER RISCALDAMENTO REFRIGERAZIONE E PRODUZIONE DI ACQUA CALDA SANITARIA Definire, sulla base delle esigenze del cliente, le specifiche del ricorso a pompe di calore per riscaldamento refrigerazione e produzione di acqua calda sanitaria, verificandone la fattibilità tecnica ed economica Partendo dalle norme tecniche e dalla documentazione dei produttori, elaborare lo schema funzionale dell'impianto, dimensionarlo e redigere la relativa documentazione tecnico-progettuale. Determinare, applicando adeguati metodi di calcolo, i prezzi dei servizi offerti.

Conoscenze minime:

- Norme tecniche applicabili. Simbologie e standard di rappresentazione nel disegno tecnico dell'impiantistica.
- Sovvenzioni pubbliche. Costi di impianto, manutenzione, gestione e ritorno dell'investimento.
- Criteri e tecniche di preventivazione dell'installazione e della manutenzione di pompe di calore, in funzione delle caratteristiche, anche geotermiche, del contesto.
- Componenti e loro funzionamento nel circuito della pompa di calore: compressore, valvola di espansione, l'evaporatore, il condensatore, fissaggi e guarnizioni, il lubrificante, il fluido frigorigeno. Possibilità di surriscaldamento, subraffreddamento e ra
- Principali caratteristiche delle tecnologie reperibili sul mercato. Determinazione della capacità della pompa di calore e di componenti in situazioni tipiche. Integrazione delle pompe di calore in impianti preesistenti.
- Principi fisici di funzionamento delle pompe di calore: determinazione del coefficiente di prestazione e del fattore di prestazione stagionale.

UC 4 - Dimensionare impianti FER - Sistemi solari termici

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:

A partire dalle esigenze e dalle caratteristiche del cliente, definire l'offerta tecnica ed economica di sistemi solari termici, con riferimento alle tecnologie usualmente reperibili sul mercato.

Abilità:

- **DEFINIRE L'OFFERTA TECNICA ED ECONOMICA DI SISTEMI SOLARI TERMICI** Definire, sulla base delle esigenze del cliente, le specifiche del ricorso a sistemi solari termici, verificandone la fattibilità tecnica ed economica. Partendo dalle norme tecniche e dalla documentazione dei produttori, elaborare lo schema funzionale dell'impianto, dimensionarlo e redigere la relativa documentazione tecnico-progettuale. Determinare, applicando adeguati metodi di calcolo, i prezzi dei servizi offerti.

Conoscenze minime:

- Criteri e tecniche di preventivazione dell'installazione e della manutenzione di sistemi solari termici.
- Sovvenzioni pubbliche. Costi di impianto, manutenzione, gestione e ritorno dell'investimento.
- Principali caratteristiche delle tecnologie reperibili sul mercato.
- Norme tecniche applicabili. Simbologie e standard di rappresentazione nel disegno tecnico dell'impiantistica.
- Disegno di schema e configurazione dei sistemi.
- Metodi di installazione adeguati al tipo di tetto e relativa componentistica
- Modalità di determinazione di zona, orientamento, posizione dei componenti richiesti per l'installazione dei sistemi solari
- Principi fisici di funzionamento dei sistemi solari termici.

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:

A partire dalle esigenze e dalle caratteristiche del cliente, definire l'offerta tecnica ed economica di sistemi fotovoltaici e fototermoelettrici, con riferimento alle tecnologie usualmente reperibili sul mercato.

Abilità:

- **DEFINIRE L'OFFERTA TECNICA ED ECONOMICA DI SISTEMI FOTOVOLTAICI E FOTOTERMOLELETTTRICI** Definire, sulla base delle esigenze del cliente, le specifiche del ricorso a sistemi sistemi fotovoltaici e fototermoelettrici, verificandone la fattibilità tecnica ed economica. Partendo dalle norme tecniche e dalla documentazione dei produttori, elaborare lo schema funzionale dell'impianto, dimensionarlo e redigere la relativa documentazione tecnico-progettuale. Determinare, applicando adeguati metodi di calcolo, i prezzi dei servizi offerti.

Conoscenze minime:

- Criteri e tecniche di preventivazione dell'installazione e della manutenzione di sistemi fotovoltaici e fototermoelettrici.
- Principali caratteristiche delle tecnologie reperibili sul mercato.
- Sovvenzioni pubbliche. Costi di impianto, manutenzione, gestione e ritorno dell'investimento.
- Norme tecniche applicabili. Simbologie e standard di rappresentazione nel disegno tecnico dell'impiantistica.
- Metodi di installazione e relativa componentistica.
- Disegno di schema e configurazione dei sistemi.
- Modalità di determinazione di zona, orientamento, posizione dei componenti richiesti per l'installazione dei sistemi fotovoltaici e fototermoelettrici.
- Modalità di determinazione delle correnti di impiego, scelta dei conduttori, determinazione di dimensione, flusso e posizione per le apparecchiature ed i sottosistemi associati, scelta del punto di interconnessione.
- Principi fisici di funzionamento dei sistemi fotovoltaici e fototermoelettrici.

UC 6 - Condurre le fasi di lavoro sulla base delle specifiche di progetto, presidiando l'attività di installazione e/o manutenzione straordinaria - Biomasse per usi energetici

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Condurre il processo di installazione/manutenzione straordinaria di impianti a biomasse per usi energetici, con particolare riferimento alle tecnologie di combustione usualmente reperibili sul mercato, sulla base della relativa offerta tecnica ed economica.

Abilità:

- **ORGANIZZARE E GESTIRE IL PROCESSO DI INSTALLAZIONE/MANUTENZIONE STRAORDINARIA**
Programmare le attività sulla base del progetto tecnico e dei vincoli economici, tenendo conto del carico di lavoro complessivo e delle priorità del caso Individuare le risorse professionali da cui farsi affiancare e valutare gli eventuali bisogni di sviluppo. Assegnare ai 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.
- **VERIFICARE IN ITINERE LA CORRETTA ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ** Implementare il sistema qualità applicabile. Individuare anomalie nel processo di installazione e/o manutenzione. Definire e (far) applicare le azioni correttive del caso, verificandone gli esiti.

Conoscenze minime:

- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Metodi di gestione del tempo e dei fattori produttivi.
- Normativa CEI/UNI di settore riferite all'installazione/manutenzione straordinaria
- Tecnologie e attrezzature per la realizzazione di impianti a biomasse per usi energetici, con particolare riferimento alle tecnologie di combustione (caldaie e stufe)
- Tecniche di lavoro per la realizzazione di impianti a biomasse per usi energetici
- Tecniche e strumenti per il controllo dell'impianto
- 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.

UC 7 - Condurre le fasi di lavoro sulla base delle specifiche di progetto, presidiando l'attività di installazione e/o manutenzione straordinaria - Pompe di calore per riscaldamento, refrigerazione e produzione di acqua calda sanitaria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Condurre il processo di installazione/manutenzione straordinaria di pompe di calore per riscaldamento, refrigerazione e produzione di acqua calda sanitaria, sulla base della relativa offerta tecnica ed economica.

Abilità:

- VERIFICARE IN ITINERE LA CORRETTA ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ Implementare il sistema qualità applicabile. Individuare anomalie nel processo di installazione e/o manutenzione. Definire e (far) applicare le azioni correttive del caso, verificandone gli esiti.
- ORGANIZZARE E GESTIRE IL PROCESSO DI INSTALLAZIONE/MANUTENZIONE STRAORDINARIA Programmare le attività sulla base del progetto tecnico e dei vincoli economici, tenendo conto del carico di lavoro complessivo e delle priorità del caso Individuare le risorse professionali da cui farsi affiancare e valutare gli eventuali bisogni di sviluppo. Assegnare ai 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:

- 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.
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Tecniche e strumenti per il controllo delle pompe e dell'impianto
- Metodi di gestione del tempo e dei fattori produttivi.
- Tecniche di lavoro per l'installazione di pompe di calore per riscaldamento, refrigerazione e produzione di acqua calda sanitaria
- Tecnologie e attrezzature per l'installazione di pompe di calore per riscaldamento, refrigerazione e produzione di acqua calda sanitaria
- Normativa CEI/UNI di settore riferite all'installazione/manutenzione straordinaria

UC 8 - Condurre le fasi di lavoro sulla base delle specifiche di progetto, presidiando l'attività di installazione e/o manutenzione straordinaria - Sistemi solari termici

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Condurre il processo di installazione/manutenzione straordinaria di sistemi solari termici, sulla base della relativa offerta tecnica ed economica.

Abilità:

- VERIFICARE IN ITINERE LA CORRETTA ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ Implementare il sistema qualità applicabile. Individuare anomalie nel processo di installazione e/o manutenzione. Definire e (far) applicare le azioni correttive del caso, verificandone gli esiti.
- ORGANIZZARE E GESTIRE IL PROCESSO DI INSTALLAZIONE/MANUTENZIONE STRAORDINARIA Programmare le attività sulla base del progetto tecnico e dei vincoli economici, tenendo conto del carico di lavoro complessivo e delle priorità del caso Individuare le risorse professionali da cui farsi affiancare e valutare gli eventuali bisogni di sviluppo. Assegnare ai 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:

- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Tecniche e strumenti per il controllo di sistemi solari termici
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Metodi di gestione del tempo e dei fattori produttivi.
- Normativa CEI/UNI di settore riferite all'installazione/manutenzione straordinaria
- Tecniche di lavoro per l'installazione di sistemi solari termici
- Tecnologie e attrezzature per l'installazione di sistemi solari termici nei diversi contesti tipici
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.

UC 9 - Condurre le fasi di lavoro sulla base delle specifiche di progetto, presidiando l'attività di installazione e/o manutenzione straordinaria - Sistemi fotovoltaici e fototermoelettrici

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Condurre il processo di installazione/manutenzione straordinaria di sistemi fotovoltaici e fototermoelettrici, sulla base della relativa offerta tecnica ed economica.

Abilità:

- ORGANIZZARE E GESTIRE IL PROCESSO DI INSTALLAZIONE/MANUTENZIONE STRAORDINARIA Programmare le attività sulla base del progetto tecnico e dei vincoli economici, tenendo conto del carico di lavoro complessivo e delle priorità del caso Individuare le risorse professionali da cui farsi affiancare e valutare gli eventuali bisogni di sviluppo. Assegnare ai 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.
- VERIFICARE IN ITINERE LA CORRETTA ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ Implementare il sistema qualità applicabile. Individuare anomalie nel processo di installazione e/o manutenzione. Definire e (far) applicare le azioni correttive del caso, verificandone gli esiti.

Conoscenze minime:

- Tecnologie e attrezzature per l'installazione di sistemi fotovoltaici e fototermoelettrici
- Normativa CEI/UNI di settore riferite all'installazione/manutenzione straordinaria
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Metodi di gestione del tempo e dei fattori produttivi.
- Tecniche e strumenti per il controllo di sistemi fotovoltaici e fototermoelettrici
- 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.
- Tecniche di lavoro per l'installazione di sistemi fotovoltaici e fototermoelettrici

UC 10 - Verificare il funzionamento dell'impianto FER, predisponendo la documentazione richiesta - Biomasse per usi energetici

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Condurre il processo di collaudo e messa in esercizio di impianti a biomasse per usi energetici, con particolare riferimento alle tecnologie di combustione usualmente reperibili sul mercato e redigere la relativa documentazione di consegna al cliente finale.

Abilità:

- CONDURRE IL PROCESSO DI COLLAUDO E MESSA IN ESERCIZIO Predisporre, sulla base della normativa tecnica e delle caratteristiche del progetto, il piano di verifica e collaudo. Collaudare l'impianto realizzato. Applicare metodiche e tecniche di taratura e regolazione dell'impianto, compiendo le relative misure. Compilare la documentazione tecnica di consegna dell'impianto, in conformità alla normativa vigente.

Conoscenze minime:

- Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica di consegna dell'impianto, in conformità alla normativa vigente.
- Normativa CEI/UNI di settore riferite al collaudo di impianti a biomasse per usi energetici, con particolare riferimento alle tecnologie di combustione.
- Strumenti di misura e verifica.
- Tecniche di collaudo di impianti a biomasse per usi energetici, con particolare riferimento alle tecnologie di combustione.
- Tecniche di regolazione di impianti a biomasse per usi energetici, con particolare riferimento alle tecnologie di combustione.

UC 11 - Verificare il funzionamento dell'impianto FER, predisponendo la documentazione richiesta - Pompe di calore per riscaldamento, refrigerazione e produzione di acqua calda sanitaria.

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Condurre il processo di collaudo e messa in esercizio di pompe di calore per riscaldamento, refrigerazione e produzione di acqua calda sanitaria e redigere la relativa documentazione di consegna al cliente finale.

Abilità:

- CONDURRE IL PROCESSO DI COLLAUDO E MESSA IN ESERCIZIO Predisporre, sulla base della normativa tecnica e delle caratteristiche del progetto, il piano di verifica e collaudo. Collaudare l'impianto realizzato. Applicare metodiche e tecniche di taratura e regolazione dell'impianto, compiendo le relative misure. Compilare la documentazione tecnica di consegna dell'impianto, in conformità alla normativa vigente.

Conoscenze minime:

- Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica di consegna dell'impianto, in conformità alla normativa vigente.
- Tecniche di collaudo di pompe di calore per riscaldamento, refrigerazione e produzione di acqua calda sanitari.
- Strumenti di misura e verifica.
- Normativa CEI/UNI di settore riferite al collaudo di pompe di calore per riscaldamento, refrigerazione e produzione di acqua calda sanitari.
- Tecniche di regolazione di pompe di calore per riscaldamento, refrigerazione e produzione di acqua calda sanitari.

UC 12 - Verificare il funzionamento dell'impianto FER, predisponendo la documentazione richiesta - Sistemi solari termici

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Condurre il processo di collaudo e messa in esercizio di sistemi solari termici e redigere la relativa documentazione di consegna al cliente finale.

Abilità:

- CONDURRE IL PROCESSO DI COLLAUDO E MESSA IN ESERCIZIO Predisporre, sulla base della normativa tecnica e delle caratteristiche del progetto, il piano di verifica e collaudo. Collaudare l'impianto realizzato. Applicare metodiche e tecniche di taratura e regolazione dell'impianto, compiendo le relative misure. Compilare la documentazione tecnica di consegna dell'impianto, in conformità alla normativa vigente.

Conoscenze minime:

- Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica di consegna dell'impianto, in conformità alla normativa vigente.
- Tecniche di collaudo di sistemi solari termici.
- Tecniche di regolazione di sistemi solari termici.
- Normativa CEI/UNI di settore riferite al collaudo di sistemi solari termici.
- Strumenti di misura e verifica.

UC 13 - Verificare il funzionamento dell'impianto FER, predisponendo la documentazione richiesta - Sistemi fotovoltaici e fototermoelettrici

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Condurre il processo di collaudo e messa in esercizio di sistemi fotovoltaici e fototermoelettrici e redigere la relativa documentazione di consegna al cliente finale.

Abilità:

- CONDURRE IL PROCESSO DI COLLAUDO E MESSA IN ESERCIZIO Predisporre, sulla base della normativa tecnica e delle caratteristiche del progetto, il piano di verifica e collaudo. Collaudare l'impianto realizzato. Applicare metodiche e tecniche di taratura e regolazione dell'impianto, compiendo le relative misure. Compilare la documentazione tecnica di consegna dell'impianto, in conformità alla normativa vigente.

Conoscenze minime:

- Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica di consegna dell'impianto, in conformità alla normativa vigente.
- Tecniche di regolazione di sistemi fotovoltaici e fototermoelettrici.
- Tecniche di collaudo di sistemi fotovoltaici e fototermoelettrici.
- Strumenti di misura e verifica.
- Normativa CEI/UNI di settore riferite al collaudo di sistemi fotovoltaici e fototermoelettrici.

UC 14 - Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali, curando il processo di approvvigionamento - Biomasse per usi energetici

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Gestire il processo di approvvigionamento e di stato di avanzamento dei lavori, negli aspetti tecnici ed economici, per l'installazione/manutenzione di impianti FER a biomasse per usi energetici, con particolare riferimento alle tecnologie di combustione (caldaie e stufe) usualmente reperibili sul mercato.

Abilità:

- CURARE LA RILEVAZIONE DEI COSTI DELLE ATTIVITÀ DI INSTALLAZIONE/MANUTENZIONE DI IMPIANTI FER A BIOMASSE PER USI ENERGETICI, CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLE TECNOLOGIE DI COMBUSTIONE (CALDAIE E STUFE) Applicare tecniche di analisi dei tempi e metodi per l'uso ottimale di materiali e attrezzature Applicare tecniche di rilevazione dei costi delle singole attività. Applicare tecniche di rendicontazione delle attività e dei materiali, anche in termini di contabilizzazione dei diversi stadi di avanzamento lavori.
- CURARE L'APPROVVIGIONAMENTO DEI MATERIALI DI IMPIANTI FER A BIOMASSE PER USI ENERGETICI, CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLE TECNOLOGIE DI COMBUSTIONE (CALDAIE E STUFE) Identificare le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali e la relativa gestione. Applicare criteri e tecniche per approvvigionamento e deposito di materiali e attrezzature. Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura. Applicare metodiche per la gestione delle scorte e giacenze.

Conoscenze minime:

- Procedure per la rilevazione dei costi.
- Elementi di budgeting e contabilità dei costi.
- Struttura di costo del processo di installazione/manutenzione straordinaria di impianti FER a biomasse per usi energetici, con particolare riferimento alle tecnologie di combustione (caldaie e stufe) usualmente reperibili sul mercato.
- Tecniche di approvvigionamento e di gestione scorte.

UC 15 - Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali, curando il processo di approvvigionamento - Pompe di calore per riscaldamento, refrigerazione e produzione di acqua calda sanitaria

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Gestire il processo di approvvigionamento e di stato di avanzamento dei lavori, negli aspetti tecnici ed economici, per l'installazione/manutenzione di pompe di calore per riscaldamento, refrigerazione e produzione di acqua calda sanitaria.

Abilità:

- CURARE LA RILEVAZIONE DEI COSTI DELLE ATTIVITÀ DI INSTALLAZIONE/MANUTENZIONE DI POMPE DI CALORE PER RISCALDAMENTO, REFRIGERAZIONE E PRODUZIONE DI ACQUA CALDA SANITARIA Applicare tecniche di analisi dei tempi e metodi per l'uso ottimale di materiali e attrezzature Applicare tecniche di rilevazione dei costi delle singole attività. Applicare tecniche di rendicontazione delle attività e dei materiali, anche in termini di contabilizzazione dei diversi stadi di avanzamento lavori.
- CURARE L'APPROVVIGIONAMENTO DEI MATERIALI PER INSTALLAZIONE/MANUTENZIONE DI POMPE DI CALORE PER RISCALDAMENTO, REFRIGERAZIONE E PRODUZIONE DI ACQUA CALDA SANITARIA Identificare le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali e la relativa gestione. Applicare criteri e tecniche per approvvigionamento e deposito di materiali e attrezzature. Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura. Applicare metodiche per la gestione delle scorte e giacenze.

Conoscenze minime:

- Struttura di costo del processo di installazione/manutenzione di pompe di calore per riscaldamento, refrigerazione e produzione di acqua calda sanitaria.
- Elementi di budgeting e contabilità dei costi.
- Procedure per la rilevazione dei costi.
- Tecniche di approvvigionamento e di gestione scorte.

UC 16 - Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali, curando il processo di approvvigionamento - Sistemi solari termici

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Gestire il processo di approvvigionamento e di stato di avanzamento dei lavori, negli aspetti tecnici ed economici, per l'installazione/manutenzione di sistemi solari termici.

Abilità:

- CURARE L'APPROVVIGIONAMENTO DEI MATERIALI PER INSTALLAZIONE/MANUTENZIONE DI SISTEMI SOLARI TERMICI Identificare le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali e la relativa gestione. Applicare criteri e tecniche per approvvigionamento e deposito di materiali e attrezzature. Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura. Applicare metodiche per la gestione delle scorte e giacenze.
- CURARE LA RILEVAZIONE DEI COSTI DELLE ATTIVITÀ DI INSTALLAZIONE/MANUTENZIONE DI SISTEMI SOLARI TERMICI Applicare tecniche di analisi dei tempi e metodi per l'uso ottimale di materiali e attrezzature Applicare tecniche di rilevazione dei costi delle singole attività. Applicare tecniche di rendicontazione delle attività e dei materiali, anche in termini di contabilizzazione dei diversi stadi di avanzamento lavori.

Conoscenze minime:

- Elementi di budgeting e contabilità dei costi.
- Tecniche di approvvigionamento e di gestione scorte.
- Procedure per la rilevazione dei costi.
- Struttura di costo del processo di installazione/manutenzione di sistemi solari termici.

UC 17 - Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali, curando il processo di approvvigionamento - Sistemi fotovoltaici e fototermoelettrici

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Gestire il processo di approvvigionamento e di stato di avanzamento dei lavori, negli aspetti tecnici ed economici, per l'installazione/manutenzione di sistemi fotovoltaici e fototermoelettrici.

Abilità:

- CURARE L'APPROVVIGIONAMENTO DEI MATERIALI PER INSTALLAZIONE/MANUTENZIONE DI SISTEMI FOTOVOLTAICI E FOTOTERMOELETTRICI Identificare le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali e la relativa gestione. Applicare criteri e tecniche per approvvigionamento e deposito di materiali e attrezzature. Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura. Applicare metodiche per la gestione delle scorte e giacenze.
- CURARE LA RILEVAZIONE DEI COSTI DELLE ATTIVITÀ DI INSTALLAZIONE/MANUTENZIONE DI SISTEMI FOTOVOLTAICI E FOTOTERMOELETTRICI Applicare tecniche di analisi dei tempi e metodi per l'uso ottimale di materiali e attrezzature Applicare tecniche di rilevazione dei costi delle singole attività. Applicare tecniche di rendicontazione delle attività e dei materiali, anche in termini di contabilizzazione dei diversi stadi di avanzamento lavori.

Conoscenze minime:

- Elementi di budgeting e contabilità dei costi.
- Tecniche di approvvigionamento e di gestione scorte.
- Struttura di costo del processo di installazione/manutenzione di sistemi fotovoltaici e fototermoelettrici.
- Procedure per la rilevazione dei costi.

UC 18 - Identificare situazioni di rischio potenziale nell'ambito della sicurezza, adottando comportamenti per una gestione efficace ed efficiente delle attività

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Lavorare e far lavorare in conformità alle norme di sicurezza e nel rispetto dell'ambiente, agendo per il miglioramento

Abilità:

- IDENTIFICARE SITUAZIONI DI RISCHIO POTENZIALE PER LA SICUREZZA, LA SALUTE E L'AMBIENTE NEL LUOGO DI LAVORO, PROMUOVENDO L'ASSUNZIONE DI COMPORTAMENTI CORRETTI E CONSAPEVOLI DI PREVENZIONE. Identificare i fabbisogni formativi del personale. Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità. Prefigurare forme comportamentali di prevenzione. Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio.
- 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.

Conoscenze minime:

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, con riferimento agli obblighi previsti dal D.lgs 81/08 e successive disposizioni integrative e correttive.
- Normative vigenti in materia di impatto ambientale, con riferimento alle tecnologie FER.
- Elementi di organizzazione del lavoro e di gestione delle risorse umane rivolti al miglioramento dell'ambiente di lavoro.
- Metodi e tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio.

Manutentore del verde ai sensi dell'articolo 12, comma 2, della legge 28 luglio 2016, n. 154.

- **Denominazione del profilo:**

Manutentore del verde ai sensi dell'articolo 12, comma 2, della legge 28 luglio 2016, n. 154.

- **Definizione:**

Il Manutentore del verde allestisce, sistema e manutene aree verdi, aiuole, parchi, alberature e giardini pubblici e privati. Cura la predisposizione del terreno ospitante, la messa a dimora delle piante sino alla realizzazione dell'impianto e alla successiva gestione, applicando le necessarie tecniche colturali e fitosanitarie; gestisce le manutenzioni ordinarie e straordinarie, la potatura delle principali specie ornamentali in osservanza anche delle "Linee guida per la gestione del verde urbano e prime indicazioni per una pianificazione sostenibile". Applica la difesa fitosanitaria ai vegetali nei limiti delle leggi in vigore. E' in grado di recuperare e di smaltire correttamente sfalci e potature. E' in grado di fare un uso corretto delle attrezzature e dei macchinari specifici.

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

- **Codice ISTAT CP 2011:**

- **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:**

Il Manutentore del verde svolge l'attività professionale in diversi contesti e in diverse tipologie di aziende, quali cooperative di manutenzione di aree verdi, punti vendita di settore, garden center, imprese specifiche (irrigazione, progettazione e realizzazione aree verdi e realizzazione di

infrastrutture). Non sono compresi nell'ambito di esercizio i lavori di silvicoltura e quelli inerenti al verde storico di cui all'art. 10 comma 4, lettera F) del codice dei beni culturali e del paesaggio stabiliti dall'art.5 comma 1 lettera d) del decreto 154 delle 22/08/2017 recante il regolamento concernentegli appalti pubblici di lavori riguardanti i beni culturali tutelati ai sensi del dlgs. 42/2004.

- ***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 il 22 febbraio 2018, al punto 3, i corsi di formazione per il rilascio dell'idoneità sono rivolti al titolare d'impresa o al preposto facente parte dell'organico dell'impresa. Fermo restando il compimento dei 18 anni di età, sono esentati dall'obbligo di frequenza dei suddetti percorsi formativi, fra gli altri in possesso di titoli di studio specifici, i soggetti in possesso di una qualificazione professionale regionale riconducibile alle ADA del Quadro nazionale delle qualificazioni regionali associate alla qualificazione di Manutentore del verde.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Produrre beni/Erogare servizi	UC 1 - Curare e mantenere aree verdi, parchi e giardini
	UC 2 - Costruire aree verdi, parchi e giardini

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:

- Utilizzare sistemi di irrigazione
- Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)
- Utilizzare attrezzi agricoli
- Applicare tecniche di diserbo
- Applicare tecniche di preparazione del terreno
- Applicare tecniche di concimazione
- Applicare tecniche di potatura
- Applicare la normativa sul corretto smaltimento/recupero dei materiali vegetali di risulta
- Applicare la normativa fitosanitaria con riferimento agli organismi nocivi da quarantena e eventuali prescrizioni
- Applicare la normativa fitosanitaria con particolare riferimento al passaporto delle piante
- Utilizzare strumenti per distribuzione antiparassitari

Conoscenze minime:

- Principi di agronomia generale e speciale
- Elementi di botanica sistematica
- Elementi di botanica generale
- Elementi di normativa fitosanitaria
- Elementi di pedologia
- Elementi di fitopatologia
- Elementi di entomologia
- Elementi di coltivazioni arboree
- Elementi di progettazione del verde
- Elementi di entomologia e patologia
- Elementi di coltivazioni arboree
- Normativa in materia di scarti verdi
- Elementi di normativa fitosanitaria
- Principi di fisiologia vegetale

UC 2 - Costruire aree verdi, parchi e giardini

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Realizzare aree verdi, parchi e giardini, seguendo le specifiche del progetto

Abilità:

- Applicare tecniche di semina
- Applicare tecniche di difesa e diserbo
- Applicare tecniche di potatura
- Applicare tecniche di concimazione
- Utilizzare sistemi di irrigazione
- Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)
- Utilizzare attrezzi agricoli
- Utilizzare gli elaborati progettuali e trasferirli in cantiere
- Applicare tecniche di trapianto e messa a dimora
- Applicare le prescrizioni fitosanitarie obbligatorie
- Utilizzare strumenti la distribuzione di prodotti fitosanitari

Conoscenze minime:

Responsabile tecnico di tintolavanderia

- **Denominazione del profilo:**

Responsabile tecnico di tintolavanderia

- **Definizione:**

Il Responsabile tecnico di tintolavanderia sovrintende all'attività professionale di tintolavanderia, intesa come l'attività di impresa che, ai sensi della legge 22 febbraio 2006, n. 84 e s.m.i., esegue i trattamenti di lavanderia, di pulitura chimica a secco e a umido, di tintoria, di smacchiatura, di stireria, di follatura e affini, di indumenti, capi e accessori per l'abbigliamento, di capi in pelle e pelliccia, naturale e sintetica, di biancheria e tessuti per la casa, a uso industriale e commerciale, nonché a uso sanitario, di tappeti, tappezzeria e rivestimenti per l'arredamento, nonché di oggetti d'uso, articoli e prodotti tessili di ogni tipo di fibra.

- **Livello inquadramento EQF:**

4

- **Area professionale del repertorio regionale:**

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

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

Servizi alla persona

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

- ADA.20.02.05 - Realizzazione di operazioni di tintolavanderia
- ADA.20.02.04 - Gestione e organizzazione delle attività di tintolavanderia

- **Codice ISTAT CP 2011:**

- 6.5.3.7.0 - Artigiani e addetti alle tintolavanderie

- **Codice ISTAT ATECO 2007 :**

- S.96.01.20 - Altre lavanderie, tintorie

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

Il Responsabile tecnico di tintolavanderia opera nell'ambito di una lavanderia professionale a conduzione familiare, presso aziende di natura industriale oppure presso lavanderie interne ad altri esercizi (strutture ospedaliere, strutture alberghiere, ecc.) con un elevato livello di autonomia. Egli cura le relazioni con il sistema cliente e pone particolare attenzione alla valorizzazione del servizio. Utilizza i macchinari e le apparecchiature normalmente in uso negli esercizi di settore, in conformità con le procedure previste, assumendo comportamenti conformi alla legislazione in materia di tutela dell'ambiente ed alle norme di igiene e sicurezza.

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

L'esercizio dell'attività di Responsabile tecnico di tintolavanderia è disciplinato dalla Normativa di riferimento: Legge 22 febbraio 2006, n. 84, articolo 2, comma 2, lettera b) e s.m.i., in particolare il **104**

decreto legge 14 dicembre 2018, n. 135, articolo 1 - octies.

In particolare il presente profilo professionale è il riferimento allo Standard di percorso formativo regionale conforme a quanto disposto dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome (19/199/CR7C/C9) DEL 28/11/2019.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Gestire il sistema cliente	UC 2 - Gestire il rapporto con i clienti e promuovere l'offerta della tintolavanderia
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Condurre le operazioni di smacchiatura, lavaggio, tintoria e stireria
Gestire i fattori produttivi	UC 1 - Gestire l'esercizio commerciale e i rapporti con i fornitori
	UC 4 - Utilizzare le macchine e gli strumenti a supporto della gestione della tintolavanderia

UC 1 - Gestire l'esercizio commerciale e i rapporti con i fornitori

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:

Gestire gli approvvigionamenti e gli aspetti amministrativi ordinari, a supporto della gestione economica dell'esercizio, curando il disbrigo delle pratiche e l'espletamento degli adempimenti ordinari, nonché la relazione con i fornitori.

Abilità:

- Gestire il magazzino
- Curare gli aspetti amministrativi ordinari
- Gestire la relazione con gli istituti di credito
- Gestire i fornitori, definire le necessità di approvvigionamento
- Organizzare e gestire l'attività
- Gestire le operazioni di incasso e pagamento
- Gestire il personale impiegato nell'esercizio

Conoscenze minime:

- Tipologia di documenti contabili, loro caratteristiche e modalità di registrazione di prima nota e archiviazione dei documenti contabili
- Modalità di compilazione e emissione di ricevute e fatture
- Elementi di gestione delle risorse umane
- Elementi di gestione delle scorte
- Tipologie di forme di pagamento, loro caratteristiche e relative procedure
- Normativa di settore
- Elementi di diritto commerciale
- Elementi di contrattualistica
- Elementi di gestione aziendale

UC 2 - Gestire il rapporto con i clienti e promuovere l'offerta della tintolavanderia

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:

Accogliere il cliente, analizzando le esigenze e le aspettative espresse e fornendo tutte le informazioni relative agli eventuali rischi connessi ai trattamenti dei capi/tessuti richiesti; sviluppare l'offerta dei servizi di tintolavanderia, in coerenza con le esigenze della clientela.

Abilità:

- Fidelizzare il cliente
- Accogliere il cliente
- Applicare la normativa in tema di conciliazione e rendere consenso informato per danni
- Prendere in consegna i capi ed etichettarli
- Sviluppare l'offerta dei servizi di tintolavanderia

Conoscenze minime:

- Principi di customer care
- Lessico e terminologia tecnica di settore anche in lingua straniera
- Tecniche di comunicazione e vendita
- Elementi di marketing per lo sviluppo dell'offerta
- Elementi di Codice del Consumo
- Modalità di gestione dei reclami

UC 3 - Condurre le operazioni di smacchiatura, lavaggio, tintoria e stireria

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:

Eseguire i trattamenti propri della tintolavanderia, finalizzati prevalentemente all'eliminazione dello sporco ed al ripristino del capo/tessuto, avendo cura di effettuare preventivamente le operazioni di smacchiatura e/o pre-trattamento, sulla base dei risultati delle prove di resistenza dei colori.

Abilità:

- Utilizzare i prodotti adeguati alla smacchiatura, al lavaggio, alla tintura
- Pre-trattare i capi/tessuti in funzione dei trattamenti da effettuare
- Riconoscere le fibre e leggere le etichettature al fine di smistare e classificare i capi
- Saper dosare detersivi e additivi in funzione del capo e del risultato richiesto
- Applicare tecniche di smistamento e classificazione dei capi
- Curare la piegatura e l'imballaggio del capo/tessuto trattato
- Applicare tecniche di stiratura in funzione del capo o del tessuto e dei desideri del cliente
- Impiegare le diverse tecniche di lavaggio a secco o ad acqua e con le più recenti tecnologie (idrocarburi, wet cleaning)
- Riconoscere le macchie
- Applicare le tecniche di tintura utilizzando i prodotti adeguati alle caratteristiche e proprietà dei tessuti trattati, rispettando le procedure previste per l'utilizzo di sostanze chimiche

Conoscenze minime:

- Tecniche di stireria
- Tecniche di smacchiatura e lavaggio
- Principi di scioglimento chimico fisico e biologico
- Norme in materia di etichettatura dei prodotti tessili
- Tecniche di tintura
- Tipologie di comportamento dei capi in relazione al lavaggio
- Caratteristiche e proprietà dei prodotti per la smacchiatura, il lavaggio e la tintura di tessuti.
- Programmi di lavaggio
- Chimica dei detersivi
- Tecniche di lavorazione delle fibre
- Fibre e loro caratteristiche (animali, vegetali, sintetiche)
- Fondamenti di chimica organica e inorganica

UC 4 - Utilizzare le macchine e gli strumenti a supporto della gestione della tintolavanderia

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:

Utilizzare le attrezzature ed i macchinari necessari alle diverse fasi di trattamento dei capi/tessuti, nonché altri strumenti di gestione della tintolavanderia, assicurando il rispetto della legislazione vigente in materia di igiene e sicurezza.

Abilità:

- Selezionare e approntare macchine, strumenti e materiali necessari alla tipologia di trattamento da eseguire
- Utilizzare indicazioni di appoggio e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di trattamento dei capi/tessuti
- Gestire la manutenzione ordinaria di attrezzature e impianti
- Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale
- Garantire il rispetto delle esigenze igienico sanitarie e di tutela dell'ambiente

Conoscenze minime:

- Programmi di lavaggio
- Elementi di meccanica, elettricità e termodinamica
- Normativa igienico sanitaria
- Elementi di informatica
- Legislazione in materia di tutela dell'ambiente
- Sicurezza sul lavoro, prevenzione e protezione dai rischi
- Tipologia dei macchinari e strumenti della tintolavanderia

Tecnico meccatronico delle autoriparazioni

- **Denominazione del profilo:**

Tecnico meccatronico delle autoriparazioni

- **Definizione:**

Il tecnico meccatronico delle autoriparazioni in grado di riconoscere le esigenze del cliente, di diagnosticare e pianificare gli interventi necessari ed operare sia sulla parte elettrica ed elettronica che sulla parte meccanica del veicolo in ottemperanza a quanto richiesto dalla legislazione vigente per l'abilitazione all'esercizio dell'attività di meccatronica (Accordo tra Governo, Regioni e Province autonome di Trento e Bolzano sullo standard professionale e formativo del Tecnico meccatronico delle autoriparazioni, 12/06/2014).

- **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
- ADA.10.03.03 - Installazione, manutenzione e riparazione di parti elettriche e/o elettroniche di veicoli a motore

- **Codice ISTAT CP 2011:**

- **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:**

Il tecnico meccatronico delle autoriparazioni opera generalmente in autonomia all'interno di piccole, medie e grandi autofficine, sia in forma dipendente che autonoma e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Gli orari di lavoro prevedono generalmente un impegno diurno. Utilizza macchinari, strumenti ed apparecchiature normalmente in uso negli esercizi di settore, in conformità con le procedure previste, assumendo comportamenti conformi alla legislazione in materia di tutela dell'ambiente ed alle norme di igiene e sicurezza.

- **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 meccatronica in forma di impresa richiede la preliminare iscrizione nel Registro delle imprese o nell'Albo delle imprese artigiane, nonché il possesso dei requisiti professionali di cui all'articolo 7 della legge n.122 del 05/02/1992 (e successive modifiche apportate dall'art. 3 della legge n. 224/2012), per il soggetto che svolga la funzione di responsabile tecnico di attività di meccatronica ovvero segua la gestione tecnica dell'impresa di autoriparazioni. In particolare il presente profilo professionale è il riferimento allo Standard di percorso formativo regionale conforme a quanto disposto dall'Accordo tra Governo, Regioni e Province autonome di Trento e Bolzano sullo standard professionale e formativo del Tecnico meccatronico delle autoriparazioni, 12/06/2014 finalizzato all'ottenimento della qualifica per potere eventualmente svolgere l'attività di responsabile tecnico di attività di meccatronica. Infatti, secondo quanto previsto dall'art. 7 comma 2, punto b) della L. n. 122/1992 e s.m. (L. n. 224/2012 - Modifica all'art. 1 della L. n. 122/1992), il responsabile tecnico deve "avere frequentato, con esito positivo, un apposito corso regionale teorico-pratico di qualificazione, seguito da almeno un anno di esercizio dell'attività di autoriparazione, come operaio qualificato, alle dipendenze di imprese operanti nel settore nell'arco degli ultimi cinque 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 Tecnico mecatronico delle autoriparazioni
	UC 3 - Definire l'offerta dei servizi dell'autofficina
Gestire il sistema cliente	UC 4 - Comunicare e gestire la negoziazione con il cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 5 - Effettuare la diagnosi tecnica e strumentale delle parti meccaniche del veicolo
	UC 6 - Effettuare riparazione e manutenzione delle parti meccaniche del veicolo
	UC 7 - Effettuare la diagnosi tecnica e strumentale degli apparati elettrico/elettronici del veicolo
	UC 8 - Effettuare riparazione e manutenzione degli apparati elettrico/elettronici del veicolo
Gestire i fattori produttivi	UC 9 - Programmare le attività e gestire le risorse professionali -Autoriparazioni
	UC 10 - Gestire le risorse strumentali - autoriparazioni
	UC 11 - Lavorare in sicurezza in officina
	UC 12 - Valutare la qualità nell'ambito dei servizi d'officina

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 mecatronico delle autoriparazioni

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore di riferimento e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri della prestazione professionale di tecnico mecatronico delle autoriparazioni.

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 il settore delle autoriparazioni
 - 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 mecatronico:
 - 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/Registro delle imprese.

Conoscenze minime:

- Principi e norme nazionali e regionali di esercizio dell'attività professionale di Tecnico mecatronico delle autoriparazioni
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto
- Procedimento di iscrizione all'Albo Artigiani/Registro delle imprese
- Le figure professionali del settore delle autoriparazioni
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore delle autoriparazioni

UC 3 - Definire l'offerta dei 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:

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

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 - Effettuare la diagnosi tecnica e strumentale delle parti meccaniche del veicolo

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 o la necessità dell'intervento da effettuare.

Abilità:

- Determinare i tempi e le risorse 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.
 - Impostare e 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.
- 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
 - Applicare tecniche e metodi per eseguire il check-up delle parti meccaniche del veicolo
 - Leggere e interpretare i dati ricavati dal check-up sul veicolo per stabilire la diagnosi sullo stato e sul funzionamento delle parti meccaniche

Conoscenze minime:

- Normativa e procedure di gestione dei sinistri
- Tecniche di preventivazione
- Tipologie di autoveicoli a motore e loro principali caratteristiche tecniche
- Elementi di budgeting
- Tecnologia dei veicoli a motore e tecnica motoristica: componentistica, motore, idraulica
- Strumenti di misura e controllo per la verifica di singoli componenti meccanici e per la loro messa a punto
- Tipologie di ciclomotori e motocicli e loro principali caratteristiche tecniche
- Tecniche e strumenti per diagnosi avanzate

UC 6 - Effettuare riparazione e manutenzione delle parti meccaniche del veicolo

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Ripristinare e verificare il buon funzionamento del veicolo utilizzando adeguate risorse, strumentazione e materiali nel rispetto delle procedure e delle norme di riferimento.

Abilità:

- Ripristinare il buon funzionamento del veicolo, applicando tecniche, strumenti e materiali per la sostituzione, riparazione, manutenzione e installazione delle parti meccaniche 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
 - Applicare tecniche e procedure di verifica delle conformità previste da normative tecniche di settore

Conoscenze minime:

- Impianti di trasmissione e frenata
- Principali tipologie di motore
- Sospensioni e organi di direzione
- Termini inglesi tecnici in ambito meccanico
- Sistemi di alimentazione, raffreddamento, carburazione e lubrificazione
- Attrezzature e tecniche di sostituzione, riparazione, manutenzione, installazione e collaudo delle componenti meccaniche

UC 7 - Effettuare la diagnosi tecnica e strumentale degli apparati elettrico/elettronici del veicolo

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
 - Applicare tecniche e metodi per eseguire il check-up sugli apparati elettrico/elettronici del veicolo
 - Leggere e interpretare i dati ricavati dal check-up sul veicolo per stabilire la diagnosi sullo stato e sul funzionamento degli apparati elettrico/elettronici
- Determinare i tempi e le risorse 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:

- Tipologie, caratteristiche e modalità di funzionamento dell'apparato elettrico/elettronico dei veicoli a motore
- Normativa e procedure di gestione dei sinistri
- Tecniche di preventivazione
- Strumenti di misura e controllo per la verifica degli apparati elettrici/elettronici
- Elementi di budgeting
- Principi di elettrotecnica, elettronica e logica dei circuiti
- Tecniche e strumenti per diagnosi avanzate

UC 8 - Effettuare riparazione e manutenzione degli apparati elettrico/elettronici del veicolo

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Riparare il guasto e ripristinare il buon funzionamento del veicolo. 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 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
 - Applicare tecniche e procedure per la verifica e il collaudo finale degli apparati elettrico/elettronici del veicoli
 - Applicare tecniche e procedure di verifica delle conformità previste da normative tecniche di settore
- 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-ficar, 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

Conoscenze minime:

- Attrezzatura e tecniche di installazione, manutenzione, riparazione e collaudo degli apparati elettrico/elettronici dei veicoli, di serie ed accessori
- Termini inglesi tecnici in ambito elettrico-elettronico
- Principi di funzionamento dei sistemi EOBD, CANBUS, ABS, ESP
- Impianto di avviamento e ricarica
- Iniezione elettronica
- Multiplex, sicurezza passiva
- Impianto A/C climatizzazione

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:

- 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 - e 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
- 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

Conoscenze minime:

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

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:

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

UC 11 - Lavorare in sicurezza in officina

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Garantire la sicurezza e la pulizia dell'officina

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 e mantenere i macchinari in uso:
 - Impiegare sistemi e metodi di pulizia opportuni, utilizzando detersivi e detergenti 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

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

UC 12 - Valutare la qualità nell'ambito dei servizi d'officina

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Valutare la qualità del servizio offerto 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 manutenzione ordinaria ed interventiva su veicoli a motore)
 - 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 operative di valutazione della qualità di un servizio
- Principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica
- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita

Tecnico per l'attività di Carrozziere delle autoriparazioni

ai sensi dell'art. 7, comma 2, lett. b) della legge 5 febbraio 1992, n.122 e s.m.i dell'Accordo Stato Regioni del 12 luglio 2018 rep. atti n. 124/CSR

- **Denominazione del profilo:**

Tecnico per l'attività di Carrozziere delle autoriparazioni

- **Definizione:**

Il Tecnico per l'attività di Carrozziere delle autoriparazioni è in grado di riconoscere le esigenze del cliente, di diagnosticare danni al telaio e/o alla carrozzeria e ai cristalli del veicolo, di pianificare e operare gli interventi necessari a sostituire e riparare le parti danneggiate del veicolo attraverso tecniche di sabbatura, battitura, stuccatura e carteggiatura, di effettuare la verniciatura e lucidatura del veicolo, provvedendo, infine, a effettuare le verifiche di collaudo previste prima della riconsegna del veicolo al cliente, in ottemperanza a quanto richiesto dalla legislazione vigente per l'abilitazione all'esercizio dell'attività di Carrozziere.

- **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.10.03.05 - Riparazione della carrozzeria di veicoli a motore

- **Codice ISTAT CP 2011:**

- **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:**

Il Tecnico per l'attività di Carrozziere 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 delle carrozzerie 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 di carrozzerie), così come sancito dall'articolo 3, lettera c) del comma 1 della legge succitata e s.m.i.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Gestire l'attività di autoriparazione - Programmare le attività e gestire le risorse professionali e strumentali
Gestire il sistema cliente	UC 2 - Gestire l'attività di autoriparazione - Comunicare e gestire la negoziazione con il cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Effettuare la diagnosi tecnico/strumentale di carrozzeria, telaio e cristalli
	UC 4 - Realizzare riparazioni e manutenzioni alla carrozzeria, al telaio e ai cristalli
	UC 5 - Realizzare riparazioni e manutenzioni - verniciatura della carrozzeria
Gestire i fattori produttivi	UC 6 - Gestire l'attività di autoriparazione - lavorare in sicurezza e mantenere area di lavoro e macchinari

UC 1 - Gestire l'attività di autoriparazione - Programmare le attività e gestire le risorse professionali e strumentali

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:

- 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.
- Adottare criteri di pianificazione e organizzazione del lavoro:
 - 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.
 - Applicare tecniche per la preventivazione di costi e tempi
- Gestire le risorse strumentali:
 - Determinare le attrezzature ed i macchinari necessari alla realizzazione dell'intervento e disporli in maniera funzionale allo svolgimento della manutenzione
 - Gestire le operazioni di rifornimento del magazzino
- Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore di riferimento e le condizioni della prestazione professionale nell'ambito dell'attività delle autoriparazioni:
 - Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore delle autoriparazioni.
 - 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:

- Normativa di settore, codice della strada.
- Procedimento di iscrizione al CCIAA - Albo Artigiani.
- Elementi di pianificazione e organizzazione del lavoro.
- Tecniche di preventivazione.
- Elementi di budgeting.
- Principi e norme nazionali e regionali di esercizio dell'attività professionale in ambito autoriparazioni in forma di impresa.
- Lingua inglese tecnica in ambito dell'autoriparazione (schemi elettrici, elettronici e meccanici).
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Officina di autoriparazione: strumenti, tecnologie e lavorazioni.
- Elementi di gestione del magazzino.

UC 2 - Gestire l'attività di autoriparazione - 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:

- Utilizzare le tecniche di comunicazione e relazione con i clienti per rilevare le informazioni utili a definire lo stato del veicolo:
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:

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

UC 3 - Effettuare la diagnosi tecnico/strumentale di carrozzeria, telaio e cristalli

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Realizzare un'analisi accurata e precisa della carrozzeria e del telaio, identificare la modalità e gli strumenti più indicati per eseguire la riparazione in programma.

Abilità:

- 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.
- Identificare il tipo di intervento da realizzare:
Prendere in carico il veicolo avendo cura di acquisire tutte le informazioni utili a realizzare una prima stima dell'intervento.
Identificare le componenti danneggiate di telaio, carrozzeria e cristalli
Valutare l'entità del danno -lieve/grave
Determinare le possibili alternative di sostituzione e/o riparazione delle parti danneggiate
Individuare tecnologie, strumenti e fasi sequenziali necessarie alla manutenzione, sostituzione e riparazione di parti della carrozzeria, del telaio o dei cristalli

Conoscenze minime:

- Elementi di tecnologia dell'autovettura per la corretta esecuzione di operazioni meccaniche elementari su elementi di telaio e di carrozzeria e sui cristalli
- Tecniche di diagnosi difettosità funzionali ed estetiche della carrozzeria
- Tecniche e metodi per eseguire leggere e interpretare il check up sullo stato del veicolo
- Normativa e procedure di gestione dei sinistri
- Materiali metallici; caratteristiche tecniche, tipologie e proprietà

UC 4 - Realizzare riparazioni e manutenzioni alla carrozzeria, al telaio e ai cristalli

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Applicare tecniche di riparazione e manutenzione in funzione del danno ed in conformità agli standard qualitativi stabiliti dalle case costruttrici

Abilità:

- Effettuare la riparazione/personalizzazione della carrozzeria:
 - Applicare tecniche di raddrizzatura e livellamento del telaio e della scocca con l'impiego del banco di riscontro
 - Ricostruire e parti sensibilmente danneggiate, effettuando correttamente le operazioni di taglio sagomatura e saldatura
 - Procedere al montaggio del pezzo nuovo/restaurato, utilizzando le tecniche e gli strumenti di fissaggio adeguati (viti, cardini, saldatura, etc.).
 - Applicare tecniche e procedure per la verifica e il collaudo delle parti sostituite
- Effettuare la riparazione dei cristalli e degli elementi ad esso fissati:
 - Individuare la parte danneggiata del cristallo, verificando la tenuta degli elementi ad esso fissati.
 - Eseguire operazioni di stacco e riattacco dei cristalli, con prove di ermeticità e tenuta
 - Verificare il buon esito della riparazione.

Conoscenze minime:

- Elementi di disegno tecnico e meccanico
- Lavorazioni manuali al banco
- Tecniche e attrezzature di smontaggio/assemblaggio della carrozzeria e delle parti accessorie degli autoveicoli
- Elementi di termodinamica e sue applicazioni sulle parti della carrozzeria degli autoveicoli
- Processi di raddrizzatura e livellamento di telaio e carrozzeria
- Processi di formatura e di separazione delle lamiere
- Procedure, metodiche, tecniche di saldatura

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Identificare ed applicare strumenti e tecniche adeguati alle caratteristiche tecnico-estetiche del veicolo, al fine di realizzare la verniciatura dello stesso così come concordato con il cliente.

Abilità:

- Realizzare la verniciatura del veicolo:
 - Individuare e adottare idonee tecniche di verniciatura essiccazione e lucidatura a seconda dei materiali da trattare
 - Identificare la rispondenza della tipologia di verniciatura eseguita in conformità agli standard qualitativi definiti dalle diverse case automobilistiche
- Rendere la carrozzeria adatta alla verniciatura:
 - Applicare tecniche di pre-trattamento delle superfici da verniciare
- Preparare la miscela per la colorazione del veicolo:
 - Determinare tipologia e quantitativo di materiale necessario per realizzare l'intervento di coloritura sulla base delle informazioni relative al colore da imprimere alla carrozzeria del veicolo
 - Regolare e utilizzare apparecchiature tintometriche per la preparazione delle vernici da applicare
 - Realizzare la miscela dei prodotti necessari a realizzare l'intervento e verificare l'adeguatezza del colore prodotto comparandolo con il campione.

Conoscenze minime:

- Caratteristiche delle tipologie di vernici da utilizzare (metallizzate e non, a base d'acqua, pastello) e di sistemi tintometrici)
- Caratteristiche e modalità di applicazione dei principali prodotti vernicianti, dei solventi, dei pigmenti, abrasivi, ecc.
- Tecniche di diluizione e filiazione delle vernici
- Tecniche e procedure di pulizia mascheratura e carteggiatura anche delle parti non metalliche del veicolo
- Tecniche e apparecchiature per l'essiccazione delle vernici
- Sistemi e processi di verniciatura e lucidatura del veicolo

UC 6 - Gestire l'attività di autoriparazione - lavorare in sicurezza e mantenere area di lavoro e macchinari

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Garantire la sicurezza e la pulizia dell'officina

Abilità:

- Mantenere pulita ed ordinata l'area di lavoro e mantenere 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 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:

- Principali riferimenti normativi in materia di smaltimento dei rifiuti derivanti dall'esercizio delle attività di autoriparazioni
- Sistemi e metodi di pulizia
- 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 per l'attività di Gommista delle autoriparazioni

ai sensi dell'art. 7, comma 2, lett. b) della legge 5 febbraio 1992, n.122 e s.m.i e dell'Accordo Stato Regioni del 12 luglio 2018 rep. atti n. 124/CSR

- **Denominazione del profilo:**

Tecnico per l'attività di Gommista delle autoriparazioni

- **Definizione:**

Il Tecnico per l'attività di Gommista è in grado di riconoscere le esigenze del cliente, di diagnosticare, pianificare e operare gli interventi necessari su pneumatici e cerchioni, di effettuare l'equilibratura delle ruote ed il collaudo del veicolo, in ottemperanza a quanto richiesto dalla legislazione vigente per l'abilitazione all'esercizio dell'attività di gommista.

- **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.10.03.04 - Riparazione e sostituzione delle ruote (cerchioni e pneumatici)

- **Codice ISTAT CP 2011:**

- **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:**

Il Tecnico per l'attività di Gommista delle autoriparazioni opera generalmente in autonomia all'interno di piccole, medie e grandi autofficine, sia in forma 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 gommista in forma di impresa richiede la preliminare iscrizione al registro delle imprese o nell'albo delle imprese artigiane, 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 (gommista), così come sancito dall'articolo 3, lettera c) del comma 1 della legge succitata e s.m.i.

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Gestire l'attività di autoriparazione - programmare le attività e gestire le risorse professionali e strumentali
Gestire il sistema cliente	UC 2 - Gestire l'attività di autoriparazione - comunicare e gestire la negoziazione con il cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Effettuare la diagnosi tecnico/strumentale degli pneumatici
	UC 4 - Realizzare sostituzioni e riparazioni di pneumatici
Gestire i fattori produttivi	UC 5 - Gestire l'attività di autoriparazione - lavorare in sicurezza e mantenere area di lavoro e macchinari

UC 1 - Gestire l'attività di autoriparazione - programmare le attività e gestire le risorse professionali e strumentali

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:

- Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore di riferimento e le condizioni della prestazione professionale di di tecnico per l'attività delle autoriparazioni:
Conoscere e comprendere le caratteristiche il settore delle autoriparazioni.
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.
- 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.
- Adottare criteri di pianificazione e organizzazione del lavoro:
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.
Applicare tecniche per la preventivazione di costi e tempi
- Gestire le risorse strumentali:
Determinare le attrezzature ed i macchinari necessari alla realizzazione dell'intervento e disporli in maniera funzionale allo svolgimento della manutenzione
Gestire le operazioni di rifornimento del magazzino

Conoscenze minime:

- Officina di autoriparazione: strumenti, tecnologie e lavorazioni
- Procedimento di iscrizione al CCIAA-Albo Artigiani
- Elementi di pianificazione e organizzazione del lavoro
- Normativa di settore, codice della strada
- Tecniche di preventivazione
- Elementi di gestione del magazzino
- Lingua inglese tecnica in ambito dell'autoriparazione (schemi elettrici, elettronici e meccanici)
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo
- Principi e norme nazionali e regionali di esercizio dell'attività professionale di tecnico per l'attività delle autoriparazioni in forma di impresa

UC 2 - Gestire l'attività di autoriparazione - 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:

- Utilizzare le tecniche di comunicazione e relazione con i clienti per rilevare le informazioni utili a definire lo stato del veicolo:
 - 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:

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

UC 3 - Effettuare la diagnosi tecnico/strumentale degli pneumatici

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Realizzare un'analisi accurata e precisa dello pneumatico, identificare gli eventuali danni o anomalie a carico degli stessi ed individuare le modalità di intervento da applicare per risolvere la problematica riscontrata.

Abilità:

- 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 le tecnologie, strumenti e fasi sequenziali necessarie alla sostituzione e riparazione di pneumatici
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.
- Identificare e quantificare il danno a carico dei pneumatici:
Prendere in carico il veicolo avendo cura di acquisire tutte le informazioni utili a realizzare una prima stima dell'intervento.
Identificare i danni a pneumatici e cerchi
Valutare la riparabilità del danno
Determinare le possibili alternative di sostituzione/riparazione delle parti danneggiate

Conoscenze minime:

- Tecnologia dello pneumatico (indici di carico, codici di velocità, misure ed equivalenze dimensionali)
- Tecniche e metodi per eseguire, leggere e interpretare il check up sullo stato di pneumatici e cerchi
- Elementi di tecnologia meccanica, elettrotecnica, elettronica
- Tipologie, caratteristiche e prestazioni degli pneumatici in rapporto alla destinazione tecnica e di utilizzo sullo specifico veicolo
- Elementi di chimica e fisica dei pneumatici
- Normativa e procedure di gestione dei sinistri

UC 4 - Realizzare sostituzioni e riparazioni di pneumatici

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Applicare tecniche di riparazione e manutenzione in funzione del danno ed in conformità agli standard qualitativi stabiliti dalle case costruttrici

Abilità:

- Effettuare gli interventi sostituzione e riparazione del caso:
 - Applicare il fungo e la toppa per la riparazione delle forature che rientrano entro i limiti di riparabilità
 - Applicare le procedure per l'esecuzione del corretto bilanciamento degli pneumatici e dell'assetto della vettura in caso di vibrazioni, sfarfallamento o usura eccessiva o irregolare
 - Applicare le tecniche di assemblaggio e gonfiamento degli pneumatici, curando che la pressione di esercizio sia conforme con i valori specificati dal costruttore del veicolo
 - Applicare tecniche di rimontaggio dello pneumatico al fine di ottimizzare la tenuta e comfort della vettura
 - Applicare tecniche e procedure per la verifica e il collaudo degli pneumatici sostituiti e riparati
 - Provvedere alla sostituzione delle valvole
 - Utilizzare appositi contrappesi di bilanciatura al fine di ottenere la giusta equilibratura delle ruote
 - Utilizzare appositi sostegni (ponte sollevamento o cavalletti) per rimuovere il pneumatico dalla ruota
 - Utilizzare software per la convergenza ruote
 - Utilizzare strumenti e attrezzature al fine di regolare l'allineamento e la convergenza delle ruote
 - Verificare che gli pneumatici utilizzati per la sostituzione siano conformi ai requisiti di legge e alle istruzioni del costruttore per il veicolo in oggetto

Conoscenze minime:

- Modalità di utilizzo di strumenti per la misurazione e la regolazione di convergenza, pressione e bilanciatura
- Software per la convergenza
- Procedure per la convergenza e allineamento ruote
- Procedure per la riparazione, sostituzione e manutenzione degli pneumatici
- Procedura di montaggio e smontaggio pneumatici e cerchi
- Procedura di smontaggio e montaggio di parti meccaniche ed elettroniche

UC 5 - Gestire l'attività di autoriparazione - lavorare in sicurezza e mantenere area di lavoro e macchinari

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Garantire la sicurezza e la pulizia dell'officina.

Abilità:

- Mantenere pulita ed ordinata l'area di lavoro e mantenere 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 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:

- Sistemi e metodi di pulizia.
- 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.
- Principali riferimenti normativi in materia di smaltimento dei rifiuti derivanti dall'esercizio delle attività di autoriparazione.

Tecnico per la disinfestazione, derattizzazione, sanificazione

- **Denominazione del profilo:**

Tecnico per la disinfestazione, derattizzazione, sanificazione

- **Definizione:**

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

- **Livello inquadramento EQF:**

3

- **Area professionale del repertorio regionale:**

Area comune - Affari generali, segreteria e facilities management

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

Area comune

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

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

- **Codice ISTAT CP 2011:**

- 6.1.5.1.0 - Operai addetti ai servizi di igiene e pulizia

- **Codice ISTAT ATECO 2007 :**

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

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

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

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

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

Unità di competenza:

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 per la sanificazione, disinfestazione e derattizzazione"
Gestire il sistema cliente	UC 9 - UC.OPZIONALE: Gestire la negoziazione e la comunicazione con il cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - Effettuare la diagnosi
	UC 4 - Realizzare le attività di sanificazione degli ambienti
	UC 5 - Realizzare le attività di disinfestazione
	UC 6 - Realizzare le attività di derattizzazione
Gestire i fattori produttivi	UC 7 - Lavorare in sicurezza nella disinfestazione, derattizzazione, sanificazione
	UC 8 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dei servizi per la disinfestazione, derattizzazione e sanificazione
	UC 10 - UC.OPZIONALE: Analizzare la commessa di lavoro
	UC 11 - UC.OPZIONALE: Organizzare e gestire le operazioni di sanificazione, disinfestazione e derattizzazione
	UC 12 - UC OPZIONALE: Gestire le risorse umane
	UC 13 - UC OPZIONALE: Gestire gli aspetti amministrativi connessi alle attività disinfestazione, derattizzazione e sanificazione

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

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

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

Abilità:

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

Conoscenze minime:

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

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

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

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

Abilità:

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

Conoscenze minime:

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

UC 3 - Effettuare la diagnosi

Inquadramento EQF: 2

Risultato generale atteso:

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

Abilità:

- Analizzare l'ambiente:
 - Analizzare lo spazio chiuso o aperto da pulire ed individuare variabili di contesto (ambito alimentare, ospedaliero, industriale, civile ...) che possono condizionare il processo e/o la sua futura efficacia.
 - Verificare che lo spazio sia adeguatamente pulito e non ci sia sporco che possa compromettere l'efficacia del trattamento.
 - Effettuare ispezioni nell'ambiente interno ed esterno.
 - Individuare l'eventuale presenza di fessure e pertugi.

- Valutare l'infestazione:
 - Studiare l'ambiente e verificare la presenza di segnali di infestazione (escrementi, rosicchiamenti, impronte, insetti, etc.).
 - Effettuare il campionamento nel caso di insetti.
 - Raccogliere informazioni utili all'identificazione dell'organismo attraverso domande al cliente sulle caratteristiche morfologiche visibili ad occhio nudo e sulle tracce visibili della sua presenza.
 - Collegare le descrizioni fornite dal cliente sul comportamento messo in atto dall'infestante o sulle tracce visibili con quelle della "famiglia" dell'infestante e successivamente della specifica "razza".
 - Valutare le tracce visibili e collegarle con le caratteristiche biologiche e con le abitudini degli infestanti.
 - Identificare il tipo di organismo infestante.
 - Indagare le variabili dell'ambiente che possono aver dato vita all'infestazione e i fattori che l'abbiano favorito.
 - Valutare la gravità della infestazione e i possibili impatti sulla salute dell'uomo.

Conoscenze minime:

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

UC 4 - Realizzare le attività di sanificazione degli ambienti

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

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

Abilità:

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

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

Conoscenze minime:

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

UC 5 - Realizzare le attività di disinfestazione

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

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

Abilità:

- Implementare il piano di lotta agli infestanti:
 - Applicare le procedure per disinfestazione.
 - Utilizzare prodotti chimici per la disinfestazione.
 - Utilizzare strumenti per la disinfestazione.
 - Mettere in atto pratiche volte ad eliminare gli elementi che consentono lo sviluppo degli infestanti.

- Monitorare periodicamente i risultati:
 - Rifornire/svuotare in sicurezza le trappole.
 - Applicare tecniche di monitoraggio dei disinfestanti .
 - Valutare i segnali di eliminazione dell'infestante.

- Approntare la disinfestazione:
 - Definire il posizionamento di trappole ed esche.
 - Definire il programma di disinfestazione e di monitoraggio periodico.
 - Posizionare l'eventuale segnaletica che indichi l'intervento in corso.
 - Preparare l'area di intervento alla disinfestazione.
 - Preparare correttamente ed in sicurezza i prodotti per la disinfestazione.

Conoscenze minime:

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

UC 6 - Realizzare le attività di derattizzazione

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

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

Abilità:

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

Conoscenze minime:

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

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

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

Abilità:

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

Conoscenze minime:

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

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

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

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

Abilità:

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

Conoscenze minime:

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

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:

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

Abilità:

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

Conoscenze minime:

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

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

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:

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

Abilità:

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

Conoscenze minime:

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

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

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:

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

Abilità:

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

Conoscenze minime:

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

- Funzionamento e scopo delle diverse attrezzature.

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:

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

Abilità:

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

Conoscenze minime:

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

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

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:

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

Abilità:

- Acquisire e gestire la commessa del cliente:
 - Rendicontare periodicamente la commessa, con gli stati avanzamento, analizzare i costi diretti e indiretti.
 - Analizzare periodicamente gli scostamenti per commessa tra il budget e il consuntivo, identificare la causa con eventuali azioni correttive.

- Elaborare (o contribuire ad elaborare) una proposta/preventivo commerciale al cliente:
 - Acquisire i bisogni del cliente.
 - Individuare i punti di forza e i benefici dell'offerta.
 - Valutare i prodotti, i costi, il margine di profitto per conoscere le condizioni di ogni commessa.
 - Fornire preventivi e dettagliare le specifiche economiche.
 - Modificare preventivi.

- Gestire segnalazioni ed eventuali reclami:
 - Trovare soluzioni a problemi.
 - Rispondere efficacemente ad obiezioni.
 - Aprire e portare a termine l'istruttoria di reclamo documentando tutte le attività di lavoro.

Conoscenze minime:

- Elementi di budgeting.
- Tecniche di preventivazione.
- Elementi di controllo del budget.
- Costo del personale, aspetti fiscali e calcolo del margine di profitto.

- Requisiti contrattuali per effettuare la richiesta.