

Percorso di Diploma di Istruzione e Formazione Professionale - TECNICO IFP IV anno (2010-2011)

Fig. Prof.le: *TECNICO ELETTRICO / TECNICO ELETTRONICO*

RUBRICHE IV ANNO

COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI COMUNI

- 27) Identificare e rielaborare (affrontare / fronteggiare) 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
- 28) Gestire le fasi di lavoro sulla base degli ordini / delle specifiche progettuali, affiancando il/i coordinatore/i delle attività di una piccola unità produttiva, / di un reparto di lavorazione / di una squadra di lavoro al fine di assicurare / migliorare gli standard di servizio
- 29) Affiancare colui/colei che individua e determina le risorse umane e strumentali, i tempi ed i costi necessari per svolgere un'attività / lavorazione, verificandone l'utilizzo in itinere e a consuntivo
- 30) Valutare e suggerire le scelte di investimento in relazione alle stime di redditività e di impatto sui ricavi
- 31) Formulare proposte di prodotti / servizi, interpretando i bisogni del cliente e suggerendo le modalità di fidelizzazione
- 32) Definire le esigenze di acquisto di prodotti / servizi individuando i fornitori ed affiancare colui/colei che gestisce il processo di approvvigionamento
- 33) Eseguire il collaudo / test dell'impianto / sistema / prodotto, contribuendo alla redazione della documentazione / certificazione prevista dalle normative di riferimento / dal sistema qualità

Competenza 14: Adottare comportamenti preventivi a tutela della salute e della sicurezza propria e altrui nei vari contesti domestici, scolastici, sociali e professionali (triennio)

Competenza 27: Identificare e rielaborare (affrontare / fronteggiare) 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 (quarto anno)

Riferimenti: corsi triennali di qualifica e quarti anni sperimentali Regione Liguria

Fonti di legittimazione: Regione Liguria; Tecnostruttura

EVIDENZE

Utilizzare le attrezzature proprie dell'attività quotidiana (computer, fotocopiatrice, taglia documenti, prese elettriche ecc) nel rispetto delle norme di sicurezza riferite alla persona e all'ambiente di lavoro (antinfortunistica)

Applicare criteri generali di ergonomia e di igiene (aerazione ambienti, luce, riscaldamento, pulizia ecc) per prevenire e contrastare stress, affaticamento e malattie professionali

Comprendere le principali problematiche

ABILITÀ

- Essere consapevoli dei fattori di rischio e pericolo presenti nella vita domestica, sociale e scolastica ed adottare comportamenti rispettosi della salute e della sicurezza per sé e per gli altri
- Identificare le condizioni di sicurezza e salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto degli obblighi previsti dalla normativa vigente, individuando i comportamenti da adottare in situazioni di emergenza
- Saper praticare interventi basilari di primo soccorso
- Cogliere gli aspetti sociali ed economici più rilevanti connessi alla salute ed alla sicurezza
- Utilizzare un linguaggio pertinente e corretto in materia di tutela della salute e di sicurezza
- Cogliere i fattori di rischio nel contesto professionale ed adottare comportamenti di tutela per sé e per gli altri
- Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione
- Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità
- Fornire supporto cognitivo rispetto all'assunzione di comportamenti di prevenzione
- Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio

economiche e sociali connesse alla questione della sicurezza e della salute nella vita quotidiana e nel lavoro

Adottare comportamenti finalizzati alla salvaguardia ambientale (riciclo dei materiali, attenzione agli sprechi ecc) nella vita professionale e privata

Rilevare i fattori di rischio del contesto professionale, adottare comportamenti conseguenti e garantire il corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione

CONOSCENZE

- Fattori di rischio presenti nella vita domestica, nella vita sociale e nel contesto scolastico
- Norme per la prevenzione e sicurezza nella vita domestica, sociale, scolastica
- Tecniche di prevenzione e sicurezza
 - Elementi basilari di primo soccorso
 - Profilo sociale ed economico dei rischi per la salute e la sicurezza
- Linguaggio in materia di tutela della salute e di sicurezza
- Fattori di rischio nel contesto professionale
- Norme per la prevenzione e la sicurezza nel lavoro
- Procedure per la sicurezza
- D.Lsg. 81/2008
- Normativa ambientale e fattori di inquinamento
- Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio
- Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio
- Elementi di ergonomia
- Strategie di promozione
- Tecniche di rilevazione e analisi dei fabbisogni formativi
- Tecniche di reporting

LIVELLI EQF

1	2	3	4
<p>Se guidato e sollecitato utilizza in sicurezza le apparecchiature proprie dell'attività lavorativa, senza comprendere l'importanza della sicurezza nel contesto formativo e di lavoro</p> <p>Solo su sollecitazione applica nell'attività quotidiana i criteri ergonomici e di igiene base, senza comprenderne la finalità più complessiva e l'utilità</p> <p>Coglie solo gli aspetti più stereotipati delle problematiche della salute e della sicurezza</p> <p>Se sollecitato e guidato mette in atto comportamenti finalizzati alla salvaguardia ambientale, senza comprenderne l'importanza e l'utilità sociale</p> <p>Rileva saltuariamente taluni evidenti fattori di rischio del contesto professionale</p>	<p>Usa le attrezzature in modo sufficientemente corretto, evitando che un mal utilizzo provochi situazioni di pericolo per sé e per gli altri</p> <p>Mette in atto in modo sufficientemente corretto e continuo le procedure di igiene e di ergonomia, evitando situazioni di stress e affaticamento</p> <p>Coglie e comprende i problemi più evidenti connessi ai temi della salute e della sicurezza e li espone in forma semplice</p> <p>Adotta in modo sufficientemente corretto comportamenti attenti all'ambiente, comprendendone l'importanza</p> <p>Rileva i più importanti fattori di rischio del contesto professionale ed adotta comportamenti coerenti</p>	<p>In modo adeguato e continuo utilizza le apparecchiature del lavoro, sapendone riconoscere e descrivere le principali caratteristiche e individuando le cause di eventuali malfunzionamenti</p> <p>Gestisce in modo adeguato e continuo le procedure ergonomiche e di igiene, sapendo riconoscere eventuali elementi di rischio e/o criticità</p> <p>Coglie e comprende una varietà di problemi connessi ai temi della salute e della sicurezza e li espone in modo soddisfacente</p> <p>In modo adeguato e continuo attua comportamenti di salvaguardia ambientale, sapendone riconoscere e descrivere i principali vantaggi che questo comporta</p> <p>Rileva i diversi fattori di rischio del contesto professionale, adotta comportamenti conseguenti e garantisce il corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</p>	<p>Gestisce in modo autonomo e sistematico le attrezzature di lavoro, adottando comportamenti corretti ai fini della sicurezza propria ed altrui, effettuando un attento monitoraggio ed un'eventuale manutenzione diretta o indiretta di queste</p> <p>Applica in modo autonomo, consapevole, sistematico e riflessivo i criteri e le procedure di igiene e di ergonomia, migliorando l'ambiente e il clima di lavoro e aumentando l'efficacia del rapporto uomo – ambiente/macchina</p> <p>Coglie e comprende con prontezza una varietà di problemi connessi ai temi della salute e della sicurezza, li espone in modo completo, personale e convincente</p> <p>In piena autonomia, consapevolezza e sistematicità attua comportamenti finalizzati alla salvaguardia dell'ambiente, sapendone descriverne i principali vantaggi e mettendo in atto strategie di diffusione di questi comportamenti</p> <p>Rileva con prontezza ed anticipazione i diversi fattori di rischio del contesto professionale, adotta comportamenti conseguenti e garantisce il corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</p>

Competenza 28: Gestire le fasi di lavoro sulla base degli ordini/delle specifiche progettuali, coordinando l'attività di una piccola unità produttiva, /di un reparto di lavorazione / di una squadra di lavoro al fine di assicurare/migliorare gli standard di servizio

Riferimenti: quarti anni sperimentali Regione Liguria

Fonti di legittimazione: Tecnostruttura

<p>EVIDENZE</p> <p>Pianificare le fasi di realizzazione e di controllo, assegnando i compiti, predisponendo mezzi, risorse e documentazione necessari</p> <p>Realizzare quanto pianificato coordinando l'attività e monitorando l'avanzamento delle varie fasi</p> <p>Valutare il prodotto realizzato e il processo messo in atto attivando eventuali azioni di miglioramento</p>	<p>ABILITÀ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Leggere gli elaborati tecnici forniti dal progettista • Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività • Individuare anomalie e segnalare non conformità • Individuare problematiche esecutive • Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali / di servizio • Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei collaboratori • Segnalare il fabbisogno formativo del personale • Relazionarsi con i responsabili delle funzioni interne
	<p>CONOSCENZE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro • Modello organizzativo e organigramma dell'azienda • Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio • Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio • Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità • Sistema di qualità e principali modelli • Elementi e procedure di gestione delle risorse umane

LIVELLI EQF

1	2	3	4
<p>Indica, beneficiando di un aiuto costante, i più elementari fattori di realizzazione e di controllo, i mezzi, le risorse e la documentazione necessari</p> <p>Svolge, sotto costante supervisione, alcune operazioni operative portando a termine compiti semplici ed effettuando controlli elementari</p> <p>Valuta con l'aiuto costante di altri il prodotto/servizio realizzato e il processo messo in atto</p>	<p>Sotto indicazione pianifica le principali fasi di realizzazione e di controllo, predisponendo mezzi, risorse e documentazione necessari</p> <p>Realizza, in base a precise indicazioni, quanto pianificato portando a termine in forma elementare il compito e controllando l'avanzamento approssimativo delle varie fasi</p> <p>Sotto indicazione valuta il prodotto realizzato e il processo messo in atto attivando alcune evidenti azioni di miglioramento</p>	<p>Pianifica le fasi di realizzazione e di controllo, assegnando i compiti, predisponendo mezzi, risorse e documentazione necessari</p> <p>Realizza quanto pianificato portando a termine il compito e controlla l'avanzamento delle varie fasi</p> <p>Valuta il prodotto realizzato e il processo messo in atto attivando eventuali azioni di miglioramento</p>	<p>Pianifica in modo preciso e sicuro le fasi di realizzazione e di controllo, assegna i compiti, predisporre mezzi, risorse e documentazione necessari e propone soluzioni alternative</p> <p>Affronta e risolve eventuali difficoltà nelle varie fasi di realizzazione del progetto; assiste i compagni nello svolgimento corretto del compito coordinando il lavoro del team; monitora l'avanzamento delle varie fasi</p> <p>Valuta quanto realizzato; coglie i cambiamenti e cura il miglioramento del prodotto realizzato e del processo messo in atto aumentandone efficacia ed efficienza</p>

Competenza 29: Determinare le risorse umane e strumentali, i tempi ed i costi necessari per svolgere un'attività/lavorazione, verificandone in itinere e a consuntivo l'utilizzo

Riferimenti: quarti anni sperimentali Regione Liguria

Fonti di legittimazione: Tecnostruttura

<p>EVIDENZE</p> <p>Individuare le esigenze/bisogni cui il piano di lavoro intende rispondere, traducendole in specifiche del prodotto/servizio</p> <p>Pianificare risorse e tempi necessari applicando tecniche di analisi dei tempi/metodi e dei costi</p> <p>Elaborare i preventivi tenendo conto delle risorse umane e strumentali disponibili, oltre a report dei costi assunti</p>	<p>ABILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rilevare l'entità delle risorse umane e strumentali disponibili • Applicare tecniche di analisi tempi/metodi • Applicare tecniche di analisi dei costi • Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività • Applicare tecniche di stesura preventivi • Applicare tecniche di redazione di report dei costi
	<p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementi di organizzazione aziendale / del lavoro • Processo di servizio / lavoro • Tecniche di elaborazione preventivi e consuntivi • Elementi di contabilità dei costi • Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio / settore / • Elementi di budgeting

LIVELLI EQF

1	2	3	4
<p>Individua, sotto supervisione costante ,talune esigenze/bisogni più evidenti cui il piano di lavoro intende rispondere, traducendole in specifiche generali del prodotto/servizio</p> <p>Indica alcune risorse necessarie per la realizzazione dell'attività e con una continua supervisione applica in modo elementare tecniche di analisi dei tempi/metodi e dei costi</p> <p>Elabora, dietro costanti indicazioni, alcuni elementi di preventivo ed il report dei costi</p>	<p>Individua, in base a precise indicazioni, le più importanti esigenze/bisogni cui il progetto intende rispondere, traducendole in specifiche del prodotto</p> <p>Pianifica in modo essenziale le risorse ed i tempi necessari applicando elementari tecniche di analisi dei tempi/metodi e dei costi</p> <p>Elabora gli aspetti più semplici di preventivo ed il report dei costi in base alle risorse umane e strumentali disponibili</p>	<p>Individua autonomamente le esigenze/bisogni cui il progetto intende rispondere, traducendole in specifiche del prodotto</p> <p>Pianifica correttamente re risorse e tempi necessari applicando tecniche di analisi dei tempi/metodi e dei costi</p> <p>Elabora correttamente i preventivi tenendo conto delle risorse umane e strumentali disponibili, oltre a report dei costi assunti</p>	<p>Cogliendo i cambiamenti in atto individua le esigenze/bisogni cui il progetto intende rispondere, traducendole coerentemente in specifiche del prodotto</p> <p>Pianifica con sicurezza e precisione le risorse ed i tempi necessari applicando in modo efficiente tecniche di analisi dei tempi/metodi e dei costi</p> <p>Elabora con sicurezza i preventivi tenendo conto delle risorse umane e strumentali disponibili, ed inoltre compila con precisione i report dei costi assunti</p>

Competenza 21: Gestire gli atti amministrativi fondamentali della vita quotidiana e professionale (triennio)

Competenza 30: Valutare le scelte di investimento effettuando stime di redditività e di impatto sui ricavi (quarto anno)

Riferimenti: corsi triennali di qualifica e quarti anni sperimentali Regione Liguria

Fonti di legittimazione: Regione Liguria; Tecnostruttura

EVIDENZE Gestire il proprio budget personale e procedere ad un piano rilevante di acquisto Gestire i rapporti con le istituzioni amministrative, fiscali, bancarie e di fornitura di servizi Avere consapevolezza dei costi relativi al proprio lavoro e gestire un budget Effettuare un'analisi del mercato per individuare i fattori di ricavo Elaborare il business plan valutandone la fattibilità	ABILITÀ	<ul style="list-style-type: none">• Elaborare un bilancio personale con acquisti anche importanti (computer, moto, vacanze...)• Gestire i rapporti con gli istituti di credito• Gestire i rapporti con fornitori di beni e servizi• Elaborare la contabilità essenziale di un'attività economica• Utilizzare un linguaggio pertinente e corretto in materia economica e giuridica• Analizzare i costi connessi all'esercizio del proprio lavoro• Gestire un budget relativo al contesto lavorativo• Valutare tipologia / entità dell'investimento (attività / macchinario / ecc.)• Applicare tecniche di selezione del finanziamento• Applicare tecniche di stima dei ricavi• Applicare tecniche di analisi della domanda / tendenze mercato / concorrenza
	CONOSCENZE	<ul style="list-style-type: none">• Bilancio personale• Relazione di acquisto• Atti amministrativi fondamentali• Istituzioni e operazioni finanziarie• Prestiti ed interessi semplici e composti• Principi di contabilità• Sconti e capitalizzazione• Rendite• Linguaggio in materia economica e giuridica• Analisi dei costi• Il budget• Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio / settore /• Elementi di analisi previsionale dell'andamento del mercato• Tecniche di analisi e segmentazione della clientela• Caratteristiche del mercato di riferimento• Elementi di economia e gestione delle imprese• Metodi di calcolo del break-even point

LIVELLI EQF

1	2	3	4
<p>Gestisce le proprie risorse economiche con una visione elementare dell'amministrazione.</p> <p>Presenta una scarsa cognizione delle regole, delle opportunità e dei vincoli connessi ad un acquisto rilevante</p> <p>Sa gestire solo i pagamenti senza peraltro tenere traccia ordinata degli stessi</p> <p>Riconosce unicamente i costi materiali più evidenti e mostra difficoltà nell'elaborare un preventivo corrispondente all'attività di riferimento</p> <p>Coglie alcuni semplici aspetti della dinamica aziendale</p> <p>individua alcuni semplici fattori di ricavo</p> <p>Elenca le voci essenziali del business plan</p>	<p>Gestisce consapevolmente le proprie risorse economiche sapendo utilizzare in modo elementare le regole, delle opportunità e dei vincoli connessi ad un acquisto rilevante</p> <p>E' in grado di gestire gli atti fondamentali della vita quotidiana per ciò che concerne le operazioni più semplici relative al conto corrente</p> <p>Riconosce i più rilevanti costi relativi al proprio lavoro e definisce le voci essenziali di un budget</p> <p>Coglie gli aspetti essenziali della dinamica aziendale</p> <p>Individua i principali fattori di ricavo</p> <p>Compila un semplice business plan riferito ad un contesto ordinario</p>	<p>Gestisce in modo consapevole e corretto il proprio budget sapendo pianificare un acquisto rilevante</p> <p>Gestisce in modo consapevole e corretto per conto della famiglia i rapporti con le istituzioni amministrative, fiscali, bancarie e di fornitura di servizi</p> <p>Riconosce tutti i costi relativi al proprio lavoro, definisce un budget completo e lo gestisce in modo corretto</p> <p>Individua le tendenze in prospettiva dell'azienda ed elabora gli elementi della progettazione</p> <p>Effettua l'analisi del mercato dell'azienda cogliendo tutti i fattori di ricavo</p> <p>Elabora il business plan valutandone la fattibilità in relazione al contesto</p>	<p>È in grado di amministrare il proprio budget dimostrando una buona padronanza delle tecniche connesse e pianifica con previdenza i propri acquisti secondo una consapevole scala di priorità, di tempi e di risorse</p> <p>Gestisce il budget personale e familiare applicando le regole e le funzionalità di una corretta amministrazione</p> <p>Riconosce con prontezza e precisione tutti i costi relativi al proprio lavoro, definisce un budget completo e lo gestisce in modo corretto ed efficiente</p> <p>Individua con prontezza le tendenze in prospettiva dell'azienda ed elabora un progetto completo</p> <p>Effettua l'analisi del mercato dell'azienda cogliendo tutti i fattori di ricavo</p> <p>Elabora il business plan valutandone la fattibilità anche a fronte di situazioni di criticità nel medio lungo termine</p>

Competenza 1: Padroneggiare gli strumenti espressivi ed argomentativi indispensabili per gestire l'interazione comunicativa verbale e non verbale in vari contesti (triennio)

Competenza 31: Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni del cliente e promuovendone la fidelizzazione (quarto anno)

Riferimenti: corsi triennali di qualifica e quarti anni sperimentali Regione Liguria

Fonti di legittimazione: Regione Liguria; Tecnostruttura

EVIDENZE

Comprendere messaggi orali di vario genere in situazioni formali e non, cogliendone il contenuto, le relazioni logiche ed i registri comunicativi

Preparare ed esporre un intervento in modo chiaro, logico e coerente, a partire da un argomento conosciuto

Argomentare il proprio punto di vista, dopo essersi adeguatamente documentati, considerando e comprendendo le diverse posizioni

Affrontare situazioni comunicative sul piano professionale sia all'interno dell'azienda sia con clienti e fornitori, formulando proposte coerenti con i

ABILITÀ

- Comprendere il messaggio contenuto in un testo orale
- Cogliere le relazioni logiche tra le varie componenti di un testo orale
- Esporre in modo chiaro, logico e coerente relazioni, presentazioni strutturate, esperienze vissute o testi ascoltati
- Riconoscere differenti registri comunicativi di un testo orale
- Affrontare molteplici situazioni comunicative, anche impreviste ed in contesti non noti, scambiando informazioni ed idee con adeguate risorse linguistiche esprimendo il proprio punto di vista motivato e consapevole
- Individuare il punto di vista e le finalità dell'altro, in contesti formali ed informali
- Possedere proprietà di linguaggio adeguate a situazioni riferibili a fatti di vita quotidiana
- Utilizzare strumenti multimediali
- Gestire interazioni comunicative, anche complesse sul piano relazionale e professionale, sia all'interno dell'azienda sia all'esterno con clienti e fornitori
- Utilizzare tecniche di rilevazione dei bisogni del cliente
- Individuare tipologie di prodotto in rapporto a target / esigenze di clientela
- Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente
- Effettuare la valutazione tecnica dei reclami
- Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio

bisogni dei primi

CONOSCENZE

- Principali strutture grammaticali della lingua italiana
- Sintassi e fonetica
- Elementi di base delle funzioni della lingua
- Lessico fondamentale per la gestione di semplici comunicazioni orali in contesti formali ed informali
- Contesto, scopo e destinatario della comunicazione
- Codici fondamentali della comunicazione orale, verbale e non verbale
- Principi di organizzazione del discorso descrittivo, narrativo, espositivo, argomentativo
- Termini tecnici propri dei vari linguaggi settoriali
- Tecniche di comunicazione multimediale
- Comunicazione e relazione nei contesti organizzativi e professionali
- Tecniche di ascolto e di comunicazione
- Tecniche di negoziazione e problem solving
- Principi di fidelizzazione del cliente
- elementi di customer satisfaction
- Lessico tecnico specifico del settore, anche in lingua comunitaria (quando caratterizzante)

LIVELLI EQF

1	2	3	4
<p>Presta attenzione solo ai messaggi formulati con un linguaggio semplice e coglie solo ai significati più evidenti</p> <p>Propone immediatamente un comunicazione frammentaria, di natura prevalentemente descrittiva, poco efficace per la esatta comprensione dell'argomento</p> <p>Esprime il suo punto di vista con una comunicazione rigida e povera, con scarse basi documentali, che non tiene conto delle diverse posizioni in gioco</p> <p>Comunica con un linguaggio minimale, prevalentemente fattuale e poco attento all'interlocutore</p> <p>Propone ai clienti soluzioni standard</p>	<p>Comprende messaggi relativamente articolati e ne coglie il significato principale e le funzioni prevalenti</p> <p>Prepara l'intervento in modo essenziale e ne espone il contenuto con un linguaggio semplice ed in modo meccanico</p> <p>Sostiene il suo punto di vista con argomentazioni e riferimenti documentali pertinenti, anche se espresse con un lessico essenziale pur se attento alle sollecitazioni degli interlocutori</p> <p>Comunica con un linguaggio corretto pur se essenziale, tenendo conto della differenza tra referenti interni ed esterni</p> <p>Ascolta le esigenze dei clienti e propone soluzioni standard</p>	<p>Coglie i significati dei messaggi orali anche articolati, ascolta con attenzione individuando il messaggio, le relazioni logiche ed i registri comunicativi</p> <p>Prepara l'intervento con una scaletta esauriente ed articolata; l'esposizione orale è sicura, chiara e coerente oltre che appropriata sul piano lessicale</p> <p>Argomenta la sua tesi con argomentazioni e riferimenti puntuali e pertinenti rispetto alle posizioni degli interlocutori. È in grado di affrontare il contraddittorio rispondendo alle obiezioni in modo puntuale</p> <p>Svolge una comunicazione attenta ed efficace nell'ambito interno ed in quello esterno all'azienda</p> <p>Ascolta e comprende le esigenze dei clienti e propone soluzioni adeguate alle loro necessità</p>	<p>Coglie prontamente il significato, le relazioni logiche ed i registri di messaggi complessi, anche nelle loro molteplici sfumature, e reagisce con strategie diversificate</p> <p>Prepara l'intervento con una scaletta completa, ben strutturata e ricca di riferimenti; l'esposizione è chiara, coerente ed appropriata oltre che sostenuta da spunti personali efficaci</p> <p>Argomenta la sua tesi con ricchezza di riferimenti documentali mostrando di comprendere e tenere in dovuto conto le diverse posizioni in gioco; sa affrontare il contraddittorio con risposte puntuali ed attente alle obiezioni</p> <p>Svolge una comunicazione attenta ed efficace, oltre che ricca di contenuti, sapendo variare con prontezza registro e stile in riferimento ai vari interlocutori interni ed esterni</p> <p>Rileva sistematicamente e con metodo le esigenze dei clienti, interagisce in modo efficace proponendo soluzioni miranti alla loro soddisfazione e fidelizzazione</p>

Competenza 32: Definire le esigenze di acquisto di prodotti/servizi individuando i fornitori e gestendo il processo di approvvigionamento

Riferimenti: quarti anni sperimentali Regione Liguria

Fonti di legittimazione: Tecnostruttura

EVIDENZE Registrare i dati e le informazioni sui fornitori (con riferimento alla loro attività, mercati, qualità del servizio, rispetto delle condizioni contrattuali, ecc.) Attivare le procedure per l'acquisizione degli ordini e per la fornitura dei prodotti e applicare le norme che regolano gli scambi commerciali Elaborare statistiche degli acquisti; comunicare i dati distinti per aree di competenza e per fornitori	ABILITÀ	<ul style="list-style-type: none">• Applicare tecniche di selezione dei fornitori• Applicare tecniche di valutazione delle offerte• Applicare procedure di gestione degli ordini• Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura• Aggiornare situazione scorte e giacenze
	CONOSCENZE	<ul style="list-style-type: none">• Elementi di contrattualistica fornitori• Elementi di contabilità• Tecniche di approvvigionamento• Elementi di tecnica commerciale

LIVELLI EQF

1	2	3	4
<p>Individua e riconosce i principali fornitori senza però disporre di informazioni complete riferite alla loro attività, ai mercati di riferimento, al rispetto delle condizioni contrattuali</p> <p>Riconosce solo alcune normative che regolano gli scambi commerciali nel proprio settore di riferimento ed effettua gli ordini con modalità imprecisa</p> <p>Raccoglie i dati relativi agli acquisti</p>	<p>Individua dati e informazioni relativi soltanto ad alcune tipologie di fornitori e trasferisce le informazioni raccolte ai propri referenti/colleghi</p> <p>Riconosce le principali norme che regolano gli scambi commerciali nel proprio settore di riferimento ed effettua correttamente semplici ordini</p> <p>Effettua semplici elaborazioni relative ai dati di acquisto</p>	<p>Raccoglie dati e informazioni relativi ai principali fornitori e utilizza le informazioni raccolte per pianificare l'attività di approvvigionamento</p> <p>Concorda con il proprio responsabile di settore modalità e termini di pagamento e di consegna relativi alla fornitura e/o invio degli ordini nel rispetto delle principali norme del settore di riferimento</p> <p>Effettua elaborazioni sintetiche e analitiche dei dati di acquisto sulla base di sistemi prestabiliti, e trasferisce le informazioni raccolte ai responsabili di settore</p>	<p>Registra dati e notizie relativi ai fornitori ed utilizza le informazioni raccolte per pianificare l'attività di approvvigionamento</p> <p>Attiva con precisione e tempestività le procedure per l'invio degli ordini concordando modalità e termini di pagamento e di consegna nel rispetto delle normative sulla circolazione delle merci e dei servizi nel proprio settore di riferimento</p> <p>Svolge autonomamente forme di elaborazione sintetica e analitica dei dati di acquisto che utilizza per pianificare l'attività di approvvigionamento</p>

Competenza 15: Assicurare la qualità del proprio lavoro in coerenza con i requisiti e le procedure previste (triennio)

Competenza 33: Eseguire il collaudo/test dell'impianto/sistema/prodotto, redigendo la documentazione/certificazione prevista dalle normative di riferimento/dal sistema qualità (quarto anno)

Riferimenti: corsi triennali di qualifica e quarti anni sperimentali Regione Liguria

Fonti di legittimazione: Regione Liguria; Tecnostruttura

EVIDENZE

Individuare le attese circa i problemi ed i compiti relativi al proprio ruolo entro l'organizzazione ed inoltre i requisiti di qualità ad esse sottesi

Controllare l'efficienza degli strumenti in dotazione e curarne il corretto utilizzo e manutenzione

Porre in atto un ascolto attento e continuativo delle esigenze e del grado di soddisfazione degli interlocutori e clienti del proprio ruolo

Verificare e valutare le proprie pratiche di lavoro e gli input derivanti, in riferimento alle procedure della

ABILITÀ

- Comprendere le consegne orali e scritte relative ai propri compiti ed i relativi requisiti di qualità
- Ascoltare in modo attento e disponibile le esigenze degli interlocutori e dei clienti
- Riconoscere il senso e la rilevanza del proprio compito entro l'organizzazione
- Verificare e valutare le proprie pratiche di lavoro ed i relativi output
- Cogliere gli aspetti sociali ed economici più rilevanti connessi alla qualità del lavoro
- Utilizzare un linguaggio pertinente e corretto in materia di qualità
- Cogliere gli aspetti rilevanti della qualità del proprio lavoro in rapporto al sistema aziendale
- Perseguire il miglioramento continuativo
- Applicare metodi di predisposizione di un piano di collaudo/test dell'impianto/sistema/prodotto
- Individuare e utilizzare strumenti di misura e verifica
- Effettuare la taratura/messa a punto/regolazione dell'impianto/sistema/prodotto
- Applicare tecniche di verifica del funzionamento dei dispositivi di protezione/sicurezza dell'impianto/sistema/prodotto
- Applicare tecniche per la redazione/compilazione di un rapporto di collaudo/test rispetto alle normative di riferimento/ai requisiti del sistema qualità

qualità, procedendo alla rimozione delle non conformità e procedendo al miglioramento continuativo

Eseguire tarature e messe a punto degli impianti, effettuare un piano di collaudo ed elaborare la documentazione necessaria

CONOSCENZE

- Metodologie di lettura ed ascolto delle consegne e dei compiti
- Organizzazione del lavoro
- Sistemi di gestione della qualità
- Procedure di documentazione del lavoro
- Procedure di verifica e valutazione
- Profilo sociale ed economico della qualità del lavoro
- Linguaggio in materia di qualità
- Sistema qualità aziendale
- Procedure della qualità
- Miglioramento continuativo
- Tecniche di collaudo/test specifiche dell'impianto/sistema/prodotto
- Strumenti di misura e verifica
- Tecniche di taratura/messa a punto/regolazione
- Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica
- Normative di riferimento/requisiti dei sistemi qualità

LIVELLI EQF

1	2	3	4
<p>Individua gli aspetti più operativi del proprio ruolo e coglie con fatica le attese relative alla qualità dello studio e del lavoro</p> <p>Si occupa soltanto dell'efficienza immediata degli strumenti in dotazione ma non pone attenzione alla loro cura e manutenzione</p> <p>È attento unicamente alle espressioni più esplicite degli interlocutori e dei clienti, ma non persegue in modo sistematico la loro soddisfazione</p> <p>Applica in modo meccanico e discontinuo i controlli di qualità e concepisce perlopiù le procedure come obblighi di tipo amministrativo</p> <p>Esegue talune essenziali operazioni di taratura e messa a punto degli impianti, oltre che di collaudo degli stessi</p>	<p>Individua i fattori più rilevanti circa le attese di qualità nei confronti del proprio ruolo formativo e lavorativo</p> <p>Controlla gli aspetti più rilevanti dell'efficienza degli strumenti in dotazione e ne cura in modo non continuo la manutenzione</p> <p>È attento alle espressioni degli interlocutori e dei clienti, e pone in atto una risposta perlopiù standardizzata circa le loro attese</p> <p>Applica in modo corretto e continuo i controlli di qualità standard in coerenza con le procedure di cui coglie il senso</p> <p>Esegue le principali operazioni di taratura e messa a punto degli impianti ed effettua un piano di collaudo di natura semplice</p>	<p>Individua i diversi fattori connessi alle attese di qualità nei confronti del proprio ruolo formativo e lavorativo e li tiene presenti nel corso dell'azione</p> <p>Si occupa dell'efficienza degli strumenti in dotazione e pone in atto una loro cura e manutenzione continua</p> <p>È attento alle diverse espressioni degli interlocutori e dei clienti, e pone in atto una risposta adeguata alle loro attese</p> <p>Applica in modo corretto e continuo i controlli di qualità previsti in coerenza con le procedure di cui coglie il senso ed il valore; procede alla rimozione delle non conformità più evidenti</p> <p>Esegue i differenti interventi di taratura e messa a punto degli impianti, effettuando un piano di collaudo ed elaborando la documentazione necessaria</p>	<p>Individua con prontezza e ricchezza di analisi i diversi fattori connessi alle attese di qualità nei confronti del proprio ruolo formativo e lavorativo e li tiene costantemente presenti nel corso dell'azione</p> <p>Si occupa della piena efficienza degli strumenti in dotazione e pone in atto una loro cura e manutenzione continua e diligente</p> <p>È pronto e sensibile nei confronti delle diverse espressioni degli interlocutori e dei clienti, e pone in atto una risposta appropriata alle loro attese, oltre che dotata di qualità personale</p> <p>Applica in modo attento, corretto e continuo i controlli di qualità previsti; è in grado di ampliare la propria attenzione ai fattori di qualità inediti; procede alla rimozione delle non conformità ed adotta uno stile professionale attento al miglioramento continuativo</p> <p>Esegue con sicurezza i differenti interventi di taratura e messa a punto degli impianti, effettuando un preciso piano di collaudo ed elaborando la documentazione necessaria in forma corretta e linguaggio accurato</p>