

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

***II PARTE
FIGURE DA 12 a 21***

INDICE DELLE FIGURE

1. OPERATORE DELL'ABBIGLIAMENTO
2. OPERATORE DELLE CALZATURE
3. OPERATORE DELLE PRODUZIONI CHIMICHE
4. OPERATORE EDILE
5. OPERATORE ELETTRICO
6. OPERATORE ELETTRONICO
7. OPERATORE GRAFICO (*)
 - Indirizzo 1: Stampa e allestimento
 - Indirizzo 2: Multimedia
8. OPERATORE DI IMPIANTI TERMOIDRAULICI
9. OPERATORE DELLE LAVORAZIONI ARTISTICHE
10. OPERATORE DEL LEGNO
11. OPERATORE DEL MONTAGGIO E DELLA MANUTENZIONE DI IMBARCAZIONI DA DIPORTO
12. OPERATORE ALLA RIPARAZIONE DEI VEICOLI A MOTORE (*)
 - Indirizzo 1: Riparazioni parti e sistemi meccanici ed elettromeccanici del veicolo
 - Indirizzo 2: Riparazioni di carrozzeria
13. OPERATORE MECCANICO
14. OPERATORE DEL BENESSERE (*)
 - Indirizzo 1: Acconciatura
 - Indirizzo 2: Estetica
15. OPERATORE DELLA RISTORAZIONE (*)
 - Indirizzo 1: Preparazione pasti
 - Indirizzo 2: Servizi di sala e bar
16. OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA (*)
 - Indirizzo 1: Strutture ricettive
 - Indirizzo 2: Servizi del turismo
17. OPERATORE AMMINISTRATIVO - SEGRETARIALE
18. OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA
19. OPERATORE DEI SISTEMI E DEI SERVIZI LOGISTICI
20. OPERATORE DELLA TRASFORMAZIONE AGROALIMENTARE
21. OPERATORE AGRICOLO (*)
 - Indirizzo 1: Allevamenti animali
 - Indirizzo 2: Coltivazioni arboree, erbacee e ortofloricole
 - Indirizzo 3: Silvicultura e salvaguardia dell'ambiente

(*) Ai fini della determinazione dello standard minimo formativo nazionale, nel caso in cui la figura si declini in due o più indirizzi le competenze tecnico professionali dell'indirizzo completano le competenze caratterizzanti la figura e comuni a tutti gli indirizzi della medesima.

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO
.....

Denominazione della figura	12 OPERATORE ALLA RIPARAZIONE DEI VEICOLI A MOTORE
Indirizzi della figura	<ol style="list-style-type: none"> 1. Riparazioni parti e sistemi meccanici ed elettromeccanici del veicolo 2. Riparazioni di carrozzeria
Referenziazioni della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori. 6.2.3.1 Meccanici artigianali, riparatori e manutentori di automobili ed assimilati.
	<p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>45.20.1 Riparazione meccaniche di autoveicoli. 45.20.3 Riparazione di impianti elettrici e di alimentazione per autoveicoli. 45.20.4 Riparazione e sostituzione di pneumatici per autoveicoli. 45.40.3 Manutenzione e riparazione di motocicli e ciclomotori (inclusi i pneumatici).</p>
Descrizione sintetica della figura	<p>L'operatore alla riparazione di veicoli a motore, interviene, a livello esecutivo, nel processo di riparazione di motoveicoli con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere seconda dell'indirizzo, attività relative alle riparazioni e manutenzioni dei sistemi meccanici ed elettromeccanici del veicolo e alle lavorazioni di carrozzeria con competenze nella manutenzione di gruppi, dispositivi, organi e impianti nonché nelle lavorazioni di riquadratura e risagomatura di lamierati e di verniciatura delle superfici. Collabora nella fase di accettazione e in quella di controllo/collaudo di efficienza e funzionalità in fase di riconsegna del veicolo.</p>
Processo di lavoro caratterizzante la figura RIPARAZIONE DI MOTOVEICOLI	<ol style="list-style-type: none"> A. Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro B. Assistenza clienti C. Diagnosi tecnica e strumentale degli interventi sul motoveicolo D. Riparazione e collaudo

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

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL PROPRIO LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato. - Preparazione strumenti, attrezzature, macchine. - Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature, macchine. - Predisposizione e cura degli spazi di lavoro. 	<p>1. Definire e pianificare fasi/successione delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e/o della documentazione di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali ecc.) e del sistema di relazioni.</p> <p>2. Approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse attività sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso.</p> <p>3. Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchine, curando le attività di manutenzione ordinaria.</p> <p>4. Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali.</p>
<p>B. ASSISTENZA CLIENTE</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Accettazione del veicolo. - Definizione dello stato del veicolo. - Servizi al cliente per la riparazione e la manutenzione del veicolo. 	<p>5. Collaborare all'accoglienza del cliente e alla raccolta di informazioni per definire lo stato del veicolo a motore.</p>
<p>C. DIAGNOSI TECNICA E STRUMENTALE DEGLI INTERVENTI SUL MOTOVEICOLO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Esecuzione del check up sul veicolo. - Emissione diagnosi. - Definizione piano di intervento. 	<p>6. Collaborare alla individuazione degli interventi da realizzare sul motoveicolo e alla definizione del piano di lavoro.</p>

D. RIPARAZIONE E COLLAUDO

Attività:

- Ripristino delle parti e sistemi del veicolo.
- Verifica dell'efficienza del veicolo e/o delle componenti oggetto di sostituzione/riparazione.
- Riconsegna del veicolo.

7. Collaborare al ripristino e al controllo/collaudo della funzionalità/efficienza del veicolo a motore o delle parti riparate/sostituite, nel rispetto delle procedure e norme di sicurezza.

COMPETENZA N. 1

ABILITA'

- Utilizzare indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) e/o istruzioni per predisporre le diverse attività
- Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle lavorazioni da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo
- Applicare modalità di pianificazione e organizzazioni delle lavorazioni nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore
- Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle lavorazioni a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato

CONOSCENZE

- Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore
- Principali terminologie tecniche del settore
- Processi e cicli di lavoro dell'autoriparazione
- Tecniche di comunicazione organizzativa
- Tecniche di pianificazione

COMPETENZA N. 2

ABILITA'

- Individuare materiali, strumenti, attrezzature, macchine per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.)
- Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchine
- Applicare procedure di impostazione dei parametri di funzionamento macchine per le lavorazioni da eseguire

CONOSCENZE

- Metodi e tecniche di approntamento/avvio
- Tipologie delle principali attrezzature, macchine, strumenti, del settore della riparazione di veicoli a motore
- Tipologie e caratteristiche dei principali materiali del settore della riparazione di veicoli a motore
- Principi, meccanismi e parametri di funzionamento delle macchine e delle apparecchiature per la riparazione di veicoli a motore

COMPETENZA N. 3

ABILITA'

- Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti, attrezzature, macchine
- Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchine
- Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento

CONOSCENZE

- Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchine
- Procedure e tecniche di monitoraggio
- Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento

COMPETENZA N. 4

ABILITA'

- Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro
- Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia

CONOSCENZE

- Elementi di ergonomia
- Norme antinfortunistiche da rispettare nella fase di riparazione e manutenzione veicoli a motore
- Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino

COMPETENZA N. 5

ABILITA'

- Applicare metodiche e tecniche di rilevazione informazioni per definire lo stato del veicolo a motore
- Individuare sulla base delle informazioni rilevate le possibili cause di malfunzionamento
- Utilizzare tecniche di informazione del cliente rispetto alla cura ed al corretto utilizzo del veicolo a motore

CONOSCENZE

- Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
- Tecniche di raccolta e organizzazione delle informazioni
- Tecniche e strumenti di controllo funzionale

COMPETENZA N. 6

ABILITA'

- Applicare tecniche e metodiche per eseguire il check up sul veicolo a motore
- Leggere e interpretare dati e schede tecniche in esito al check up sul veicolo a motore
- Identificare tecnologie, strumenti e fasi di lavoro necessarie al ripristino del veicolo a motore
- Applicare metodiche e tecniche per la preventivazione costi e la gestione dei tempi di lavoro

CONOSCENZE

- Manuali per preventivazione tempi e costi
- Strumenti di misura e controllo
- Tecniche e strumenti di diagnosi

COMPETENZA N. 7

ABILITA'

- Utilizzare tecniche e strumenti per la riparazione e il controllo di parti e sistemi del veicolo a motore
- Applicare tecniche e procedure di verifica delle conformità previste da normative e protocolli aziendali
- Utilizzare i dispositivi di protezione individuale

CONOSCENZE

- Modalità d'uso dei dispositivi di protezione individuale del settore
- Norme di uso e manutenzione dei veicoli a motore
- Procedure e tecniche di controllo e verifica
- Tecniche e strumenti di diagnosi e riparazione dei guasti

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI L'INDIRIZZO**

Denominazione dell'indirizzo 1	RIPARAZIONE PARTI E SISTEMI MECCANICI E ELETTROMECCANICI DEL VEICOLO A MOTORE
Descrizione sintetica dell'indirizzo	Le competenze caratterizzanti l'indirizzo sono funzionali all'esecuzione di interventi di manutenzione, revisione e riparazione di parti meccaniche, elettriche/elettroniche, organi, gruppi e di sistemi del veicolo a motore.
Processo di lavoro caratterizzante l'indirizzo	E.1 Riparazione e Manutenzione parti e sistemi meccanici ed elettromeccanici del veicolo

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
E.1 RIPARAZIONE E MANUTENZIONE PARTI MECCANICHE ED ELETTROMECCANICHE DEL VEICOLO <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> – Riparazione dispositivi, organi, gruppi, sistemi. – Interventi di manutenzione e riparazione dispositivi, organi, gruppi, sistemi. – Esecuzione di manutenzioni periodiche. 	1. Effettuare interventi di riparazione e manutenzione dei vari dispositivi, organi e gruppi sulla base delle consegne, dei dati tecnici e di diagnosi.

COMPETENZA N. 1	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare tecniche, strumenti e materiali per la riparazione e manutenzione di dispositivi, circuiti, sistemi elettrici ed elettronici • Utilizzare tecniche, strumenti e materiali per la riparazione e manutenzione di organi di direzione, sospensione, trasmissione e frenatura • Adottare tecniche e procedure standard, strumenti, materiali per la riparazione, manutenzione e revisione dei gruppi motore di un veicolo 	<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche principali degli oli • Dispositivi di comando e attuatori • Impianti di trasmissione e di frenata • Parti costitutive e funzionamento di impianti, organi, dispositivi, motori a differente sistema di iniezione, gruppi • Principali tipologie di motore: motori a 2 tempi, a 4 tempi, diesel, rotante • Principi di logica dei circuiti, dell'elettrotecnica e dell'elettronica • Sistemi di alimentazione, di accensione raffreddamento, carburazione e lubrificazione • Tecnologia dell'autovettura e tecnica motoristica: componentistica, motore, carrozzeria, elettronica, idraulica

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI L'INDIRIZZO**

Denominazione dell'indirizzo 2	RIPARAZIONI DI CARROZZERIA
Descrizione sintetica dell'indirizzo	Le competenze caratterizzanti l'indirizzo sono funzionali all'esecuzione di interventi di riquadratura e risagomatura di lamierati, di revisione e di riverniciatura delle superfici.
Processo di lavoro caratterizzanti l'indirizzo	F.1 Riparazioni di carrozzeria di autoveicoli.

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
F.1 RIPARAZIONI DI CARROZZERIA DI AUTOVEICOLI <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> – Diagnosi danni di telaio e carrozzeria – Riparazione delle parti di carrozzeria e telaio di un veicolo a motore – Smontaggio, sostituzione/ riparazione e rimontaggio di parti – Verniciatura e ricondizionamento 	1.Eeguire lavorazioni di risagomatura/sostituzione di lamierati, saldatura e verniciatura sulla base delle consegne e dei dati tecnici.

COMPETENZA N. 1	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare procedure, metodiche, tecniche di tracciatura • Applicare procedure, metodiche, tecniche di lavorazione manuale a freddo al banco • Utilizzare strumenti, metodiche e tecniche controllo dimensionale e di forma • Applicare procedure, metodiche, tecniche manuali di piegatura e di formatura di lamiera • Applicare procedure, metodiche, tecniche di saldatura • Applicare procedure, metodiche, tecniche di verniciatura 	<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche e modalità di applicazione dei principali prodotti vernicianti, dei solventi, dei pigmenti, abrasivi, ecc. • Caratteristiche e tipologie di saldature • Caratteristiche, tipologie e proprietà dei materiali metallici • Lavorazioni manuali al banco • Processi di formatura e di separazione delle lamiere • Sistemi e processi di verniciatura • Tecniche di diluizione e filiazione • Tecniche di saldatura • Tipologie degli assemblaggi

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Denominazione della figura	13. OPERATORE MECCANICO
Referenziazioni della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <ul style="list-style-type: none"> 6. Artigiani, operai specializzati ed agricoltori. 6.2.1.4 Montatori di carpenteria metallica. 6.2.2.3 Attrezzisti di macchine utensili e affini. 6.2.3.3 Meccanici e montatori di macchinari industriali ed assimilati. 7. Conduttori di impianti ed operai semi- qualificati addetti a macchinari fissi e mobili. 7.2.7.1 Assemblatori in serie di parti di macchine. <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <ul style="list-style-type: none"> 25. Fabbricazione di prodotti in metallo. 28. Fabbricazione di macchinari e di attrezzature.
Descrizione sintetica della figura	<p>L'operatore meccanico, interviene, a livello esecutivo, nel processo di produzione meccanica con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative alle lavorazioni di pezzi e complessivi meccanici, al montaggio e all'adattamento in opera di gruppi, sottogruppi e particolari meccanici, con competenze nell'approntamento e conduzione delle macchine e delle attrezzature, nel controllo e verifica di conformità delle lavorazioni assegnate, proprie della produzione meccanica.</p>
<p>Processo di lavoro caratterizzante la figura:</p> <p>PRODUZIONE MECCANICA</p>	<ul style="list-style-type: none"> A. Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro B. Controllo e verifiche di conformità delle lavorazioni e dei prodotti C. Lavorazione pezzi e complessivi meccanici D. Montaggio di gruppi, sottogruppi e particolari meccanici E. Adattamento in opera di particolari e gruppi meccanici

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

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL PROPRIO LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato. - Preparazione strumenti, attrezzature, macchinari. - Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature, macchinari. - Predisposizione e cura degli spazi di lavoro. 	<p>1. Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e/o della documentazione di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) e del sistema di relazioni.</p> <p>2. Approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di lavorazione sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso.</p> <p>3. Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchinari, curando le attività di manutenzione ordinaria.</p> <p>4. Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali.</p>
<p>B. CONTROLLO E VERIFICHE DI CONFORMITA' DELLE LAVORAZIONI E DEI PRODOTTI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Misurazione - Controllo - Diagnosi - Collaudo 	<p>5. Verificare la rispondenza delle fasi di lavoro, dei materiali e dei prodotti agli standard qualitativi previsti dalle specifiche di progettazione.</p>
<p>C. LAVORAZIONE PEZZI E COMPLESSIVI MECCANICI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Lettura disegni tecnici - Realizzazione di lavorazioni 	<p>6. Eseguire la lavorazioni di pezzi e complessivi meccanici secondo le specifiche progettuali.</p>
<p>D. MONTAGGIO DI GRUPPI, SOTTOGRUPPI E PARTICOLARI MECCANICI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Montaggio - Assemblaggio 	<p>7. Montare e assemblare prodotti meccanici secondo le specifiche progettuali.</p>

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>E. ADATTAMENTO IN OPERA DI PARTICOLARI E GRUPPI MECCANICI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Aggiustaggio 	<p>8. Eseguire le operazioni di aggiustaggio di particolari e gruppi meccanici.</p>

COMPETENZA N. 1	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di lavorazione • Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle lavorazioni da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo • Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle lavorazioni nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore • Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> • Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore • Principali terminologie tecniche di settore • Processi e cicli di lavoro delle lavorazioni meccaniche • Tecniche di comunicazione organizzativa • Tecniche di pianificazione

COMPETENZA N. 2	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Individuare materiali, strumenti, attrezzature, macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) • Leggere i disegni costruttivi per l'esecuzione delle lavorazioni ed applicare le specifiche dei documenti tecnici • Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchinari 	<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche e proprietà fisico-chimiche dei materiali meccanici • Elementi di informatica applicata • Elementi di tecnologia meccanica/oleodinamica e pneumatica • Linguaggi di programmazione • Macchine utensili tradizionali e CNC: parti componenti, funzioni, gestione, operatività, integrazione tecnico-produttiva, ecc. • Norme del disegno tecnico (segni, simbologia, convenzioni, scale, metodi di rappresentazione) • Norme UNI, EN, ISO inerenti il settore meccanico • Nozioni di elettrotecnica • Principali strumenti di misura e relativi campi di applicazione • Principali utensili e loro utilizzo • Tecniche e procedure di attrezzaggio

COMPETENZA N. 3

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Applicare tecniche di monitoraggio e verifica dell'impostazione e del funzionamento di strumenti, attrezzature, macchinari• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari indicate dal manuale d'uso• Utilizzare procedure per la verifica dei livelli di usura delle strumentazioni di lavorazione• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento	<ul style="list-style-type: none">• Macchine utensili tradizionali e CNC: parti componenti, funzioni, gestione, operatività, integrazione tecnico-produttiva• Schemi dei principali componenti delle macchine, attrezzature e impianti• Tecniche e metodiche di mantenimento e di manutenzione• Tecniche e procedure di controllo utensili e strumentazioni

COMPETENZA N. 4

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia	<ul style="list-style-type: none">• Elementi di ergonomia• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino

COMPETENZA N. 5

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Applicare metodi per il monitoraggio continuo della conformità e dell'efficienza del processo di lavorazione• Applicare tecniche e metodiche per verificare la rispondenza di materiali grezzi, semilavorati, prodotti finali• Utilizzare strumenti di misura e/o controllo per individuare difettosità• Applicare procedure e metodi di intervento per il recupero delle anomalie e difettosità riscontrate• Applicare procedure e tecniche di collaudo	<ul style="list-style-type: none">• Principali strumenti di misura e relativi campi di applicazione• Principi di metrologia nel controllo progressivo e nel collaudo finale• Tecniche e procedure di collaudo Tecniche e procedure di recupero anomalie e malfunzionamenti

COMPETENZA N. 6

ABILITA'

- Leggere i disegni tecnici di particolari o complessivi
- Applicare tecniche di lavorazione di pezzi meccanici e complessivi su macchine utensili

CONOSCENZE

- Principali lavorazioni su macchine utensili tradizionali e CNC
- Principali materiali e caratteristiche tecnologiche
- Processi di lavorazione meccanica

COMPETENZA N. 7

ABILITA'

- Leggere il disegno di gruppi, sottogruppi e particolari meccanici e schemi di impianti oleodinamici ed elettropneumatici
- Applicare i cicli di montaggio e le distinte base di gruppi, sottogruppi e particolari meccanici
- Applicare tecniche di montaggio e assemblaggio di gruppi, sottogruppi, particolari meccanici, impianti oleodinamici e elettropneumatici

CONOSCENZE

- Attrezzature e strumenti per il montaggio e l'assemblaggio meccanico
- Processi di montaggio e assemblaggio
- Tecniche di montaggio e assemblaggio di componenti meccaniche

COMPETENZA N. 8

ABILITA'

- Applicare metodiche e procedure per verificare la necessità di adattamenti in opera di particolari e gruppi meccanici
- Utilizzare metodi per individuare gli interventi di adattamento in opera da realizzare
- Applicare tecniche di adattamento in opera

CONOSCENZE

- Metodiche e procedure di verifica
- Tecnologie e parametri dei principali metodi di aggiustaggio

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Denominazione della figura	14 . OPERATORE DEL BENESSERE
Indirizzi della figura	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acconciatura 2. Estetica
Referenziamenti della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi 5.5.3.1 Parrucchieri, estetisti ed assimilati.
	<p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <ol style="list-style-type: none"> 96 Altre attività di servizi per le persone.. 96.02.01 Servizi di barbieri e parrucchieri. 96.02.02 Servizi degli istituti di bellezza. 96.04.10 Servizi per il benessere fisico.
Descrizione sintetica della figura	<p>L'operatore del benessere, interviene, a livello esecutivo, nel processo di trattamento dell'aspetto della persona con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere, a seconda dell'indirizzo, attività di trattamento e servizio (acconciatura ed estetica), relative al benessere psico-fisico che non implicano prestazioni di carattere medico, curativo o sanitario, ma che favoriscono il mantenimento, il miglioramento e la protezione dell'aspetto della persona, con competenze negli ambiti dell'accoglienza, dell'analisi dei bisogni, dell'acconciatura e del trattamento estetico di base. Collabora al funzionamento e alla promozione dell'esercizio.</p>
Processi di lavoro caratterizzanti la figura: TRATTAMENTO DELL'ASPETTO DELLA PERSONA	<ol style="list-style-type: none"> A. Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro B. Accoglienza e assistenza del cliente C. Funzionamento e promozione dell'esercizio

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

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL PROPRIO LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato. - Preparazione strumenti e attrezzature. - Verifica e manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature. - Predisposizione e cura degli spazi di lavoro. 	<p>1. Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni.</p> <p>2. Approntare strumenti e attrezzature necessari alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso.</p> <p>3. Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria.</p> <p>4. Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali.</p>
<p>B. ACCOGLIENZA E ASSISTENZA DEL CLIENTE</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Accoglienza del cliente. - Orientamento del cliente all'interno dell'esercizio. - Consiglio di interventi e prodotti - Informazione del cliente. - Compilazione della scheda tecnica. 	<p>5. Effettuare l'accoglienza e l'assistenza adottando adeguate modalità di approccio e orientamento al cliente.</p>
<p>C. FUNZIONAMENTO E PROMOZIONE DELL'ESERCIZIO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Operazioni di cassa. - Archiviazione e documentazione. - Promozione e vendita. 	<p>6. Collaborare alla gestione e promozione dell'esercizio.</p>

COMPETENZA N. 1

ABILITA'

- Utilizzare procedure e istruzioni per predisporre le diverse fasi di attività
- Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo
- Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore
- Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro

CONOSCENZE

- Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore
- Principali terminologie tecniche di settore
- Processi di lavoro nei servizi del settore benessere
- Tecniche di comunicazione organizzativa
- Tecniche di pianificazione

COMPETENZA N. 2

ABILITA'

- Individuare strumenti, attrezzature, per le diverse fasi di attività sulla base delle procedure previste
- Applicare procedure e tecniche di approntamento e impostazione strumenti, attrezzature

CONOSCENZE

- Metodi e tecniche di approntamento/avvio
- Principi, meccanismi e parametri di funzionamento delle apparecchiature per le attività del settore del benessere
- Tipologie delle principali attrezzature, strumenti specifici, del settore benessere

COMPETENZA N. 3

ABILITA'

- Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti, attrezzature
- Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature
- Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento

CONOSCENZE

- Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature
- Procedure e tecniche di monitoraggio
- Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento

COMPETENZA N. 4

ABILITA'

- Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro
- Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia
- Adottare soluzioni organizzative e layout degli spazi e della postazione di lavoro funzionali al benessere e alla sicurezza propria e del cliente

CONOSCENZE

- Elementi di ergonomia
- Normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di servizio alla persona
- Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino

COMPETENZA N. 5

ABILITA'

- Applicare tecniche di intervista al cliente per individuarne le esigenze
- Applicare tecniche e modalità per consigliare il cliente rispetto agli interventi ed ai prodotti
- Utilizzare modalità comunicative per prefigurare i risultati degli interventi proposti/richiesti e per descrivere fasi e strumenti di lavoro

CONOSCENZE

- Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
- Tecniche di intervista

COMPETENZA N. 6

ABILITA'

- Applicare disposizioni e metodiche per svolgere le comuni operazioni di carattere contabile e fiscale relative al rapporto con il cliente e al magazzino
- Applicare tecniche di vendita e di promozione di prodotti e servizi

CONOSCENZE

- Strumenti e modalità di pagamento
- Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
- Tecniche di promozione e di vendita
- Tipologia di documenti contabili di base: (ricevute, fatture, bolle, ecc.), loro caratteristiche e procedure di emissione, registrazione e archiviazione

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI L'INDIRIZZO**

Denominazione dell'indirizzo 1	ACCONCIATURA
Descrizione sintetica dell'indirizzo	Le competenze caratterizzanti l'indirizzo sono funzionali all'operatività nel settore dell'acconciatura, nello specifico sostengono lo svolgimento di attività attinenti all'applicazione di linee cosmetiche e tricologiche funzionali ai trattamenti del capello, alle attività di detersione, di taglio e acconciatura di base.
Attività caratterizzanti l'indirizzo	D.1 Detersione, trattamenti, taglio e acconciatura

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
D.1 DETERSIONE, TRATTAMENTI, TAGLIO E ACCONCIATURA <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Preparazione e miscela prodotti - Applicazione prodotti - Risciacquo - Taglio - Acconciatura 	1. Eseguire detersione, trattamenti, tagli e acconciature di base.

COMPETENZA N. 1	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare procedure e metodiche per la predisposizione di prodotti cosmetici e tricologici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato • Applicare tecniche di distribuzione dei prodotti detergenti e risciacquo • Applicare tecniche di base per l'esecuzione di tagli e acconciature 	<ul style="list-style-type: none"> • Principi fondamentali di tricologia • Strumenti e tecniche di taglio • Struttura anatomica del capello e della cute • Tecniche di detersione, colorazione e decolorazione dei capelli • Tipologia e funzionalità dei prodotti detergenti • Tipologie e tecniche di acconciatura

Denominazione dell'indirizzo 2	ESTETICA
Descrizione sintetica dell'indirizzo	Le competenze caratterizzanti l'indirizzo sono funzionali all'operatività nel settore estetico, nello specifico sostengono lo svolgimento di attività attinenti all'individuazione e all'applicazione di linee cosmetiche e all'effettuazione di trattamenti estetici di base.
Attività caratterizzanti l'indirizzo	D.2 Trattamenti estetici

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
D.2 TRATTAMENTI ESTETICI <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Individuazione di caratteristiche e specificità. - Applicazione di linee cosmetiche. - Depilazione - Manicure 	1. Eseguire i trattamenti di base, individuando i prodotti cosmetici in funzione del trattamento da realizzare.

COMPETENZA N. 1	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche per identificare i tipi cutanei e lo stato della pelle • Applicare procedure e metodiche per l'individuazione e la predisposizione di prodotti cosmetici • Applicare tecniche di base per l'esecuzione di trattamenti estetici viso e corpo 	<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche e patologie dell'apparato tegumentario • Elementi di anatomia funzionali agli interventi • Modalità d'uso di strumenti manuali ed apparecchi elettromedicali di trattamento • Terminologia tecnica dei processi di trattamento della pelle • Tipologia, composizione, modalità funzionali e di applicazione dei prodotti cosmetici • Tipologie di trattamento purificante, estetico e dermocosmetici

Denominazione della figura	15. OPERATORE DELLA RISTORAZIONE
Indirizzi della figura	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparazione pasti 2. Servizi di sala e di bar
Referenziamenti della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <ol style="list-style-type: none"> 5.2 Professioni qualificate nelle attività turistiche ed alberghiere. <ol style="list-style-type: none"> 5.2.2.1 Cuochi in alberghi e ristoranti. 5.2.2.2 Addetti alla preparazione e cottura di cibi. 5.2.2.3 Camerieri ed assimilati. 5.2.2.4 Baristi e assimilati. <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <ol style="list-style-type: none"> 10.85 Produzione di pasti e piatti preparati. 55.10 Alberghi e strutture simili. 56.10 Ristoranti e attività di ristorazione mobile. 56.21 Fornitura di pasti preparati (catering per eventi). 56.29 Mense e catering continuativo su base contrattuale. 56.30 Bar e altri esercizi simili senza cucina.
Descrizione sintetica della figura	<p>L'operatore della ristorazione interviene, a livello esecutivo, nel processo della ristorazione con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere, a seconda dell'indirizzo, attività relative alla preparazione dei pasti e ai servizi di sala e di bar con competenze nella scelta, preparazione, conservazione e stoccaggio di materie prime e semilavorati, nella realizzazione di piatti semplici cucinati e allestiti, nel servizio di sala.</p>
Processo di lavoro caratterizzante la figura: RISTORAZIONE	<ol style="list-style-type: none"> A. Pianificazione e organizzazione proprio del lavoro B. Gestione magazzino C. Preparazione alimenti

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

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL PROPRIO LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato. - Preparazione strumenti, attrezzature, macchine. - Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature, macchine. - Predisposizione e cura degli spazi di lavoro. 	<p>1. Definire e pianificare le fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni.</p> <p>2. Approntare strumenti, attrezzature e macchine necessari alle diverse fasi di attività sulla base delle procedure previste e del risultato atteso.</p> <p>3. Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchine, curando le attività di manutenzione ordinaria.</p> <p>4. Predisporre e curare gli spazi di lavoro, eseguendo le operazioni di pulizia, al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali.</p>
<p>B. GESTIONE MAGAZZINO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Stoccaggio e conservazione prodotti alimentari. 	<p>5. Effettuare le operazioni di preparazione per la conservazione e lo stoccaggio di materie prime e semilavorati alimentari in conformità alle norme igienico-sanitarie.</p>
<p>C. PREPARAZIONE ALIMENTI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Predisposizione materie prime (per consumo o lavorazioni successive). - Predisposizione semilavorati. - Disposizione di prodotti assemblati. 	<p>6. Scegliere e preparare le materie prime e i semilavorati secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti.</p>

COMPETENZA N. 1

ABILITA'

- Utilizzare le istruzioni per predisporre le diverse attività
- Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo
- Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore
- Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro
- Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato

CONOSCENZE

- Attrezzature di servizio
- Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore
- Normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di preparazione e distribuzione pasti
- Principali terminologie tecniche di settore
- Processi e cicli di lavoro del processo ristorativo
- Tecniche di comunicazione organizzativa
- Tecniche di pianificazione

COMPETENZA N. 2

ABILITA'

- Individuare strumenti, attrezzature, macchine per le diverse attività sulla base delle procedure standard
- Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchine

CONOSCENZE

- Metodi e tecniche del servizio ristorativo e di sala bar
- Principi e parametri delle strumentazioni e apparecchiature per il processo ristorativi
- Tipologie delle principali attrezzature, macchine, strumenti, del processo ristorativo

COMPETENZA N. 3

ABILITA'

- Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione, lo stato di efficienza e il funzionamento di strumenti, attrezzature, macchine
- Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchine
- Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento

CONOSCENZE

- Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchine
- Procedure e tecniche di monitoraggio
- Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento

COMPETENZA N. 4

ABILITA'

- Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro
- Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia
- Utilizzare strumenti e procedure di igiene personale

CONOSCENZE

- Elementi di ergonomia
- Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino
- Prodotti per la sanificazione la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria

COMPETENZA N. 5

ABILITA'

- Adottare tecniche di trattamento e di conservazione
- Applicare tecniche di stoccaggio di merci nel magazzino

CONOSCENZE

- Elementi di biologia relativi alle alterazioni alimentari
- Normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di conservazione e di stoccaggio delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti
- Tecniche e sistemi di conservazione e stoccaggio degli alimenti

COMPETENZA N. 6

ABILITA'

- Applicare criteri di selezione delle materie prime
- Approntare materie prime per la preparazione di pasti
- Applicare tecniche di lavorazione delle materie prime

CONOSCENZE

- Elementi di gastronomia
- Elementi di merceologia relativi alle materie prime: varietà e derivati, prodotti enogastronomici regionali, proprietà organolettiche e impieghi
- Standard di qualità dei prodotti alimentari
- Tecniche delle lavorazioni preliminari e dei semilavorati in cucina
- Utensili per la preparazione dei cibi

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI L'INDIRIZZO**

Denominazione dell'indirizzo 1	PREPARAZIONE PASTI
Descrizione sintetica dell'indirizzo	Le competenze caratterizzanti l'indirizzo "Preparazione pasti" sono funzionali all'operatività nel settore della ristorazione; nello specifico sostengono lo svolgimento di attività attinenti alla preparazione di piatti sulla base di ricettari e su indicazioni dello chef, nel rispetto delle norme igienico sanitarie.
Processo di lavoro caratterizzante l'indirizzo	D.1 Preparazione alimenti e pasti pronti per il cliente finale

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
D.1 PREPARAZIONE ALIMENTI E PASTI PRONTI PER IL CLIENTE FINALE <i>Attività:</i> - Cucina e alimenti. - Allestimento piatti.	1. Realizzare la preparazione di piatti semplici, secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti.

COMPETENZA N. 1	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare le principali tecniche di cottura per la preparazione dei cibi • Dividere in porzioni i cibi da allestire direttamente in cucina • Applicare tecniche e protocolli di controllo materie prime e semilavorati 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di dietetica relativi a principi nutritivi degli alimenti, comportamenti alimentari, malattie metaboliche • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene e alla sicurezza • Tecniche di cottura classica

Denominazione dell'indirizzo 2	SERVIZI DI SALA E BAR
Descrizione sintetica dell'indirizzo	Le competenze caratterizzanti l'indirizzo "Servizi di sala e bar" sono funzionali all'operatività nell'ambito del servizio di sala e bar; nello specifico sostengono lo svolgimento di attività attinenti alla predisposizione degli ordini, alla somministrazione di pasti e di prodotti da bar, secondo gli standard aziendali richiesti ed i criteri di qualità e sicurezza igienico sanitaria.
Processi di lavoro caratterizzanti l'indirizzo	E.1 Servizio del cliente

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
E.1 SERVIZIO DEL CLIENTE: <i>Attività:</i> - Stesura della comanda - Servizio in sala - Servizio al bar - Incassi e pagamenti	1.Predisporre la comanda/ordine secondo lo standard aziendale richiesto.
	2.Servire in sala pasti e bevande nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti.
	3.Somministrare bevande, gelati, snack, prodotti di caffetteria e pasticceria nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti.

COMPETENZA N. 1	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Stendere le comande e gli ordini in modo funzionale • Presentare i prodotti ai clienti 	<ul style="list-style-type: none"> • Metodi per la redazione e l'inoltro della comanda • Struttura del reparto • Tecniche di comunicazione

COMPETENZA N. 2

ABILITA'

- Applicare tecniche per servire i cibi e le bevande in sala
- Riordinare i locali secondo le indicazioni ricevute

CONOSCENZE

- Tecniche di comunicazione
- Tecniche di servizio base ed avanzate
- Tipologie di servizio banqueting

COMPETENZA N. 3

ABILITA'

- Applicare tecniche di preparazione e presentazione di prodotti di banco bar
- Applicare tecniche di servizio al tavolo

CONOSCENZE

- Attrezzature e risorse tecnologiche per il servizio
- Caratteristiche dei prodotti e delle materie prime
- Normativa sulla miscita/somministrazione alcolici
- Tecniche di servizio al tavolo

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

.....

<p>Denominazione della figura</p>	<p>16. OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA</p>
<p>Indirizzi della figura</p>	<p>1. Strutture ricettive 2. Servizi del turismo</p>
<p>Referenziamenti della figura</p>	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>5 Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi. 5.2.1.3 Addetti all'accogliimento, portieri di albergo ed assimilati.</p> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>55 Alloggio. 55.10 Alberghi e strutture simili. 55.20 Alloggi per vacanze e altre strutture per brevi soggiorni. 55.30 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte. 79 Attività dei servizi delle agenzie di viaggio, dei tour operator e servizi di prenotazione e attività connesse. 79.90 Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio.</p>
<p>Descrizione sintetica della figura</p>	<p>L'operatore interviene, a livello esecutivo, nel processo erogazione servizi di promozione ed accoglienza con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività.</p> <p>La qualificazione nell'applicazione ed utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere, a seconda dell'indirizzo, attività relative alla accoglienza, informazione e promozione in rapporto alle esigenze del cliente, con competenze nella prenotazione e assistenza, e nella evasione delle relative pratiche amministrativo contabili</p>
<p>Processo di lavoro caratterizzante la figura:</p> <p>EROGAZIONE SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA</p>	<p>A. Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro B. Trattamento informazioni C. Amministrazione e contabilità</p>

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

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL PROPRIO LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato. - Preparazione materiali, strumenti, macchine. - Verifica e manutenzione ordinaria strumenti e macchine. - Predisposizione e cura degli spazi di lavoro. 	<p>1. Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere, sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni.</p> <hr/> <p>2. Approntare materiali, strumenti e macchine necessari alle diverse fasi di attività, sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso.</p> <hr/> <p>3. Monitorare il funzionamento degli strumenti e delle macchine.</p> <hr/> <p>4. Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali.</p>
<p>B. TRATTAMENTO INFORMAZIONI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Acquisizione e archiviazione delle informazioni. - Organizzazione del materiale informativo. - Aggiornamento delle fonti. 	<p>5. Acquisire ed archiviare informazioni sul prodotto-servizio offerto, secondo criteri dati di fruibilità e aggiornamento.</p>
<p>C. AMMINISTRAZIONE E CONTABILITA'</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Evasione delle prenotazioni e degli appuntamenti. - Registrazione ingressi, uscite e movimenti delle persone. - Registrazione incassi e pagamenti. 	<p>6. Evadere le pratiche amministrativo-contabili relative al prodotto / servizio offerto.</p>

COMPETENZA N. 1

ABILITA'

- Utilizzare le indicazioni di appoggio e/o le istruzioni per predisporre le diverse fasi di attività
- Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente organizzativo
- Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore
- Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro
- Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato

CONOSCENZE

- Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore
- Principali terminologie tecniche di settore
- Processi e cicli di lavoro del servizio di promozione e accoglienza
- Tecniche di comunicazione organizzativa
- Tecniche di pianificazione

COMPETENZA N. 2

ABILITA'

- Individuare materiali, strumenti e macchine per le diverse fasi di attività sulla base delle indicazioni di appoggio
- Applicare procedure e tecniche di approntamento materiali, strumenti e macchine

CONOSCENZE

- Metodi e tecniche di approntamento materiali strumenti e macchine
- Tipologie e caratteristiche dei principali materiali, strumenti e macchine del servizio di promozione e accoglienza

COMPETENZA N. 3

ABILITA'

- Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento degli strumenti e delle macchine
- Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento

CONOSCENZE

- Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria degli strumenti e delle macchine
- Procedure e tecniche di monitoraggio
- Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento

COMPETENZA N. 4

ABILITA'

- Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro
- Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia

CONOSCENZE

- Elementi di ergonomia
- Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino

COMPETENZA N. 5

ABILITA'

- Applicare criteri di selezione delle informazioni
- Applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni cartacee e elettroniche

CONOSCENZE

- Principali software per la gestione dei flussi informativi
- Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione
- Terminologia tecnica specifica del settore, anche in lingua comunitaria

COMPETENZA N. 6

ABILITA'

- Utilizzare strumenti e programmi di gestione prenotazioni/appuntamenti
- Applicare procedure per la registrazione di movimenti di persone
- Adottare modalità di acquisizione e registrazione di incassi e pagamenti
- Applicare tecniche di raccolta e trasmissione dati

CONOSCENZE

- Documenti amministrativi e contabili di base
- Elementi di contabilità
- Servizi internet

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI L'INDIRIZZO**

Denominazione dell'indirizzo 1	STRUTTURE RICETTIVE
Descrizione sintetica dell'indirizzo	Le competenze caratterizzanti l'indirizzo "Strutture ricettive" sono funzionali all'operatività nell'ambito delle strutture ricettive di diversa tipologia; nello specifico sostengono lo svolgimento di attività attinenti all'erogazione dei servizi di prenotazione, check-in e check-out
Attività caratterizzanti l'indirizzo	D.1 Erogazione servizi ricettivi

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
D.1 EROGAZIONE SERVIZI RICETTIVI <i>Attività:</i> - Acquisizione e conferma prenotazioni. - Registrazione e congedo cliente.	1. Effettuare procedure di prenotazione, check-in e check-out.

COMPETENZA N. 1	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di prenotazione • Utilizzare strumenti a supporto delle attività di prenotazione • Applicare tecniche di accoglienza della clientela • Applicare procedure standard di check in e check out alberghiero 	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa in materia di tutela della privacy • Tecniche di comunicazione • Tecniche di prenotazione

Denominazione dell'indirizzo 2	SERVIZI DEL TURISMO
Descrizione sintetica dell'indirizzo	Le competenze caratterizzanti l'indirizzo "servizi del turismo" sono funzionali all'operatività nel settore viaggio e turismo; nello specifico sostengono lo svolgimento di attività attinenti vendita di prodotti e servizi turistici
Attività caratterizzanti l'indirizzo	E.1 Erogazione servizi del turismo

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
E.1 EROGAZIONE SERVIZI DEL TURISMO <i>Attività:</i> - Vendita prodotto / servizio turistico.	1. Rendere fruibili le opportunità ed i servizi turistici disponibili.

COMPETENZA N. 1	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di vendita pacchetti turistici e viaggi • Contattare strutture, servizi ed istituti pubblici e privati • Individuare soluzioni e proposte di prodotto/ servizio corrispondenti alle richieste 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di storia, arte, geografia e cultura del territorio • Sistema turistico regionale • Tecniche assistenza e accoglienza clienti • Tecniche strutturazione pacchetti turistici

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

<p>Denominazione della figura</p>	<p>17. OPERATORE AMMINISTRATIVO-SEGRETARIALE</p>
<p>Referenziamenti della figura</p>	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>4. Impiegati</p> <p>4.1.1.4 Personale di segreteria</p> <p>4.1.2.1 Aiuto contabili e assimilati</p> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>82 Attività di supporto per le funzioni d'ufficio e altri servizi di supporto alle imprese.</p> <p>82.11 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio.</p> <p>82.19 Servizi di fotocopiatura, preparazione di documenti e altre attività di supporto specializzate per le funzioni d'ufficio.</p>
<p>Descrizione sintetica della figura</p>	<p>L'operatore amministrativo-segretariale interviene, a livello esecutivo, nel processo di amministrazione e gestione aziendale con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative alla gestione, elaborazione, trattamento e archiviazione di documenti e comunicazioni di diverso tipo, anche di natura amministrativo-contabile, con competenze nella programmazione ed organizzazione di eventi e riunioni di lavoro.</p>
<p>Processo di lavoro caratterizzante la figura:</p> <p>AMMINISTRAZIONE E GESTIONE AZIENDALE</p>	<p>A. Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro</p> <p>B. Trattamento flussi informativi</p> <p>C. Produzione e archiviazione elaborati e comunicati</p> <p>D. Trattamento documenti amministrativo-contabili</p> <p>E. Programmazione e organizzazione eventi e riunioni di lavoro</p>

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

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL PROPRIO LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato. – Preparazione strumenti, attrezzature, macchinari. – Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature, macchinari. – Predisposizione e cura degli spazi di lavoro. 	<p>1. Definire e pianificare attività da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e/o della documentazione di appoggio (documenti, procedure, protocolli, ecc.) e del sistema di relazioni</p> <hr/> <p>2. Approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse attività sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso.</p> <hr/> <p>3. Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchinari, curando le attività di manutenzione ordinaria.</p> <hr/> <p>4. Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali.</p>
<p>B. TRATTAMENTO FLUSSI INFORMATIVI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Acquisizione e trasmissione comunicazioni in entrata e in uscita. – Elaborazione e smistamento dati e informazioni. – Protocollo e archiviazione documenti, posta, etc. – Comunicazioni utenti interni ed esterni. 	<p>5. Collaborare alla gestione dei flussi informativi e comunicativi con le tecnologie e la strumentazione disponibile.</p>
<p>C. PRODUZIONE E ARCHIVIAZIONE ELABORATI E COMUNICATI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Produzione e sistematizzazione documenti e testi – Elaborazione documenti, presentazioni, tabelle, etc. qualitative e quantitative 	<p>6. Redigere comunicazioni anche in lingua straniera e documenti sulla base di modelli standard per contenuto e forma grafica.</p>

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>D. TRATTAMENTO DOCUMENTI AMMINISTRATIVO-CONTABILI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Acquisizione, archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili. - Aggiornamento di schede anagrafiche e tabelle relative a clienti, fornitori, ecc. - Compilazione cartacea ed informatica di documenti di vendita ed acquisto. 	<p>7.Redigere, registrare e archiviare documenti amministrativo-contabili.</p>
<p>E. PROGRAMMAZIONE E ORGANIZZAZIONE EVENTI E RIUNIONI DI LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Calendarizzazione eventi e riunioni di lavoro. - Predisposizione spazi e attrezzature per riunioni ed eventi. - Assistenza partecipanti e fruitori di riunioni e eventi. 	<p>8.Curare l'organizzazione di riunioni, eventi e viaggi di lavoro in coerenza con gli obiettivi e le necessità aziendali.</p>

COMPETENZA N. 1	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare indicazioni di appoggio (documenti, procedure, protocolli, ecc.) e/o istruzioni per predisporre le diverse attività • Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo • Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore • Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro • Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato 	<ul style="list-style-type: none"> • Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore • Principali terminologie tecniche di settore • Processi e cicli di lavoro aziendali • Tecniche di comunicazione organizzativa • Tecniche di pianificazione

COMPETENZA N. 2

ABILITA'

- Individuare materiali, strumenti, attrezzature, macchinari per le diverse attività sulla base delle indicazioni di appoggio (documenti, procedure, protocolli, ecc.)
- Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchinari

CONOSCENZE

- Metodi e tecniche di approntamento/avvio
- Principi, meccanismi e parametri di funzionamento dei macchinari e delle apparecchiature da ufficio
- Tipologie e caratteristiche dei principali materiali da ufficio
- Tipologie e caratteristiche delle principali attrezzature d'ufficio

COMPETENZA N. 3

ABILITA'

- Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti, attrezzature, macchinari
- Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari
- Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento

CONOSCENZE

- Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchine da ufficio
- Procedure e tecniche di monitoraggio
- Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento

COMPETENZA N. 4

ABILITA'

- Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro
- Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia

CONOSCENZE

- Elementi di ergonomia
- Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino

COMPETENZA N. 5

ABILITA'

- Utilizzare i mezzi per ricevere, trasmettere e smistare comunicazioni interne ed esterne all'ufficio
- Applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione e archiviazione dei documenti d'ufficio cartacei e/o elettronici;
- Adottare modalità di comunicazione per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda

CONOSCENZE

- Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio
- Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale
- Terminologia tecnica, specifica del settore, in una lingua comunitaria

COMPETENZA N. 6

ABILITA'

- Applicare tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune
- Verificare la rispondenza degli output agli obiettivi comunicativi prefissati
- Utilizzare applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni
- Identificare linguaggi e significati della comunicazione scritta e orale in lingua straniera

CONOSCENZE

- Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio
- Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale
- Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica
- Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati
- Terminologia tecnica, specifica del settore, in una lingua comunitaria

COMPETENZA N. 7

ABILITA'

- Identificare gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione
- Applicare tecniche di acquisizione, registrazione e archiviazione di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici
- Adottare procedure manuali e informatizzate per la redazione ed emissione dei documenti di compravendita
- Verificare la correttezza delle operazioni eseguite
- Effettuare incassi e pagamenti anche con servizi e strumenti informatici e telematici

CONOSCENZE

- Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio
- Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale
- Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione

COMPETENZA N. 8

ABILITA'

- Individuare disponibilità e urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro;
- Predisporre ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni ed eventi
- Identificare costi e ricavi a preventivo per la verifica del budget a disposizione per trasferte, riunioni ed eventi di lavoro;
- Adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti

CONOSCENZE

- Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio
- Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale
- Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica
- Terminologia tecnica, specifica del settore, in una lingua comunitaria

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

.....

<p>Denominazione della figura</p>	<p>18. OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA</p>
<p>Referenziamenti della figura</p>	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>5.1. professioni qualificate nelle attività commerciali 5.1.2.1. commessi e assimilati</p> <hr/> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>46 commercio all'ingrosso (escluso quello di autoveicoli e di motocicli) 47 commercio al dettaglio (escluso quello di autoveicoli e di motocicli)</p>
<p>Descrizione sintetica della figura</p>	<p>L'operatore ai servizi di vendita interviene, a livello esecutivo, nel processo della distribuzione commerciale con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione ed utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative all'organizzazione del punto vendita, alla cura del servizio di vendita e post vendita, con competenze nella realizzazione degli adempimenti amministrativi basilari, nell'organizzazione di ambienti e degli spazi espositivi nella predisposizione di iniziative promozionali.</p>
<p>Processo di lavoro caratterizzante la figura</p> <p>DISTRIBUZIONE COMMERCIALE</p>	<p>A. Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro B. Organizzazione e funzionamento del punto vendita C. Vendita D. Assistenza post vendita E. Amministrazione e contabilità</p>

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

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL PROPRIO LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato. - Preparazione strumenti, attrezzature. - Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature. - Predisposizione e cura degli spazi di lavoro. 	<p>1. Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni e/o della documentazione di appoggio.</p> <p>2. Approntare strumenti e attrezzature necessari alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso.</p> <p>3. Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria.</p> <p>4. Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali.</p>
<p>B. ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO PUNTO VENDITA</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Allestimento spazi espositivi. - Rifornimento e rotazione articoli. - Sviluppo di campagne promozionali. 	<p>5. Curare il servizio vendita sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l'esposizione.</p>
<p>C. VENDITA</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Rilevazione esigenze del cliente. - Informazione e presentazione del prodotto/servizio. - Trattativa di vendita. 	<p>6. Supportare le diverse fasi dell'acquisto, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente.</p>
<p>D. ASSISTENZA POST VENDITA</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Assistenza cliente. <p>Rilevazione reclami.</p>	<p>7. Fornire assistenza al cliente, collaborando alla evasione dei reclami.</p>

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
E. AMMINISTRAZIONE E CONTABILITA' <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Emissione documenti amministrativi - Registrazione incassi e pagamenti - RegISTRAZIONI contabili elementari 	8.Effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento.

COMPETENZA N. 1	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare indicazioni di appoggio e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di attività • Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore • Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro • Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato 	<ul style="list-style-type: none"> • Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore • Principali terminologie tecniche di settore • Processi e cicli di lavoro del servizio vendita • Tecniche di comunicazione organizzativa • Tecniche di pianificazione

COMPETENZA N. 2	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Individuare strumenti per le diverse fasi di attività sulla base delle indicazioni di appoggio • Applicare procedure e tecniche di approntamento degli strumenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Tipologie dei principali strumenti del servizio vendita

COMPETENZA N. 3

ABILITA'

- Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti e attrezzature
- Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature
- Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento

CONOSCENZE

- Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature
- Procedure e tecniche di monitoraggio
- Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento

COMPETENZA N. 4

ABILITA'

- Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro
- Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia

CONOSCENZE

- Elementi di ergonomia
- Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino

COMPETENZA N. 5

ABILITA'

- Utilizzare tecniche di allestimento e riordino di vetrine/banchi
- Utilizzare tecniche espositive adatte al prodotto
- Applicare tecniche promozionali di vendita del prodotto / servizio
- Applicare criteri di codifica dei prodotti
- Applicare tecniche per la rotazione degli articoli
- Applicare criteri di prelievo da magazzino e di rifornimento di scaffali/banchi vendita

CONOSCENZE

- Elementi di marketing operativo, promozione, prezzo
- Elementi di merceologia del prodotto
- Elementi di merchandising: visual display, layout
- Normativa di settore e disposizioni igienico sanitarie e di sicurezza
- Principi igienici normativa HACCP (nel caso di vendita di prodotti alimentari)
- Procedure per effettuazioni ordini e per la rotazione articoli
- Strumentazione e attrezzature di settore
- Strumenti e modalità di pezzatura e codifica
- Tecniche di imballaggio e packaging
- Tecniche di trattamento e archiviazione dati e informazioni

COMPETENZA N. 6

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Rilevare le esigenze e le richieste del cliente• Individuare soluzioni e proposte di prodotto/ servizio corrispondenti alle richieste del cliente• Utilizzare tecniche e strumenti di vendita del prodotto /servizio• Applicare condizioni e modalità di pagamento e consegna	<ul style="list-style-type: none">• Colloquio di vendita• Elementi del contratto di compravendita• Elementi di marketing operativo• Principi di customer care• Strumenti e modalità di pagamento e consegna• Tecniche di ascolto e di comunicazione• Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria

COMPETENZA N. 7

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Applicare tecniche di accoglienza e segnalazione dei reclami• Applicare tecniche di verifica dell'uso corretto del prodotto/ servizio• Applicare tecniche di ripristino di conformità del prodotto /servizio (resi, sostituzioni)• Applicare tecniche di rilevazione dei dati per indagini sulla soddisfazione del cliente	<ul style="list-style-type: none">• Principi di fidelizzazione del cliente• Procedure per resi e sostituzioni• Tecniche di ascolto e di comunicazione• Tecniche di problem solving

COMPETENZA N. 8

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Applicare tecniche di tenuta e chiusura giornaliera della cassa• Applicare tecniche per la predisposizione di modelli fiscali di pagamento• Applicare tecniche di redazione ed emissione dei documenti di acquisto e di vendita• Applicare tecniche di rilevazione di carattere contabile e fiscale• Applicare modalità diverse di riscossione e pagamento• Utilizzare strumenti e programmi gestionali di contabilità	<ul style="list-style-type: none">• Documenti amministrativi contabili di base• Elementi di pricing• Mezzi di pagamento e servizi bancari• Normativa IVA• Procedure di emissione, registrazione e archiviazione• Rilevazioni contabili elementari

Denominazione della figura	19. OPERATORE DEI SISTEMI E DEI SERVIZI LOGISTICI
Referenziamenti della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>4.1 Impiegati di ufficio. 4.1.3.1 Personale addetto alla gestione degli stock, dei magazzini ed assimilati.</p> <hr/> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>52 Magazzinaggio e attività di supporto ai trasporti 52.10 Magazzinaggio e custodia 52.21 Attività dei servizi connessi ai trasporti terrestri 52.22 Attività dei servizi connessi al trasporto marittimo e per vie d'acqua 52.23 Attività dei servizi connessi al trasporto aereo 52.24 Movimentazione merci 52.29 altre attività di supporto connesse ai trasporti</p>
Descrizione sintetica della figura	<p>L'operatore dei sistemi e dei servizi logistici interviene, a livello esecutivo, nel processo della logistica con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative a movimentazione, stoccaggio, trasporto, spedizione in sistemi logistici di terra, portuali e aeroportuali, con competenze nella gestione degli spazi attrezzati di magazzino e nel trattamento dei flussi delle merci e della documentazione di accompagnamento.</p>
Processo di lavoro caratterizzante la figura: LOGISTICA	A. Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro B. Movimentazione e stoccaggio delle merci C. Trasporto e spedizione merci

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

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL PROPRIO LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato - Preparazione strumenti, attrezzature, macchine - Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature, macchine - Predisposizione e cura degli spazi di lavoro 	<p>1. Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni.</p> <hr/> <p>2. Approntare spazi, strumenti, attrezzature e macchine necessari alla dislocazione delle merci nei diversi locali.</p> <hr/> <p>3. Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchine, curando le attività di manutenzione ordinaria.</p> <hr/> <p>4. Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali.</p>
<p>B MOVIMENTAZIONE E STOCCAGGIO MERCI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Rilevazione/verifica della stato delle merci in entrata. - Carico e scarico merci. - Dislocazione merci negli spazi attrezzati. - Trattamento delle informazioni in magazzino. 	<p>5. Effettuare le operazioni di stoccaggio e movimentazione merci in conformità alla normativa di sicurezza ed in funzione delle loro caratteristiche ed utilizzo, curando la trasmissione delle informazioni.</p>
<p>C TRASPORTO E SPEDIZIONE MERCI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Imballaggio - Carico mezzi - Redazione documenti 	<p>6. Collaborare alle operazioni di trasporto e spedizione merci, curandone prelievo e imballaggio secondo le specifiche assegnate e nel rispetto della normativa di sicurezza.</p> <hr/> <p>7. Effettuare semplici operazioni di trattamento documentale delle merci nel rispetto della normativa amministrativa e contabile di riferimento nazionale e internazionale.</p>

COMPETENZA N. 1

ABILITA'

- Utilizzare istruzioni per predisporre le diverse attività
- Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente organizzativo
- Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore
- Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro
- Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato
- Individuare le principali componenti dei sistemi logistici e della catena di fornitura all'interno delle infrastrutture dedicate
- Identificare le principali tipologie e i soggetti fondamentali dei sistemi di trasporto e spedizione
- Interagire con operatori esterni e con responsabili di funzione

CONOSCENZE

- Elementi di organizzazione aziendale
- Elementi di qualità del servizio
- Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore
- Principali terminologie tecniche di settore
- Processi di logistica integrata
- Tecniche di comunicazione organizzativa
- Tecniche di pianificazione

COMPETENZA N. 2

ABILITA'

- Individuare spazi, strumenti, attrezzature e macchine da utilizzare per la dislocazione e la movimentazione delle merci
- Applicare procedure e tecniche di rilevazione dei flussi delle merci in entrata e uscita
- Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature e macchine

CONOSCENZE

- Principi, meccanismi e parametri di funzionamento delle macchine e delle apparecchiature per la logistica integrata
- Tipologie delle principali attrezzature, macchine, strumenti, del ciclo logistico integrato

COMPETENZA N. 3

ABILITA'

- Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione, il funzionamento e l'efficienza di strumenti, attrezzature, macchine per la movimentazione delle merci
- Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchine
- Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento

CONOSCENZE

- Tecniche di intervento e ripristino del funzionamento delle macchine per lo stoccaggio e la movimentazione delle merci

COMPETENZA N. 4

ABILITA'

- Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro
- Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia

CONOSCENZE

- Elementi di ergonomia
- Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino

COMPETENZA N. 5

ABILITA'

- Applicare tecniche di classificazione e identificazione delle merci
- Identificare spazi e criteri di disposizione delle merci nei diversi locali del magazzino
- Utilizzare attrezzature per lo stoccaggio e la movimentazione
- Applicare tecniche di registrazione dei movimenti delle merci in entrata e in uscita e di aggiornamento delle giacenze
- Identificare i documenti di accompagnamento e la corrispondenza tra ordine, documenti di trasmissione e merce ricevuta
- Applicare procedure informatiche per la registrazione e controllo merci
- Utilizzare i dispositivi di protezione individuale a norma di sicurezza

CONOSCENZE

- Metodi e tecniche di organizzazione degli spazi di magazzino
- Normativa di sicurezza e antinfortunistica del settore
- Procedure di carico e scarico merci
- Software per la gestione del magazzino
- Tipologia, procedure di compilazione e controllo documenti
- Tipologie di merci e specifiche di stoccaggio e movimentazione
- Tipologie di sistemi di immagazzinamento e movimentazione merci

COMPETENZA N. 6

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Applicare tecniche di imballaggio per la spedizione, per tipologia di merce• Individuare i veicoli di trasporto in base a caratteristiche e dimensioni delle merci• Individuare unità di carico in base a destinazione, percorsi e dispositivi di sicurezza delle merci• Utilizzare i dispositivi di protezione individuale a norma di sicurezza	<ul style="list-style-type: none">• Logistica dei trasporti• Normativa di sicurezza e antinfortunistica del settore• Normativa sui trasporti• Procedure di compilazione e controllo documenti di trasporto• Tipologie di imballaggio e packaging• Tipologie di mezzi di trasporto

COMPETENZA N. 7

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Applicare tecniche e metodiche di preparazione della documentazione per l'uscita in rapporto alle diverse tipologie di trasporto• Applicare convenzioni documentali per il trasporto nazionale ed internazionale• Identificare i documenti di accompagnamento in relazione alle modalità di trasporto• Applicare procedure per la redazione di documenti identificativi e di accompagnamento delle merci	<ul style="list-style-type: none">• Procedure amministrative, fiscali e doganali relative alle spedizioni nazionali e internazionali

Denominazione della figura	20. OPERATORE DELLA TRASFORMAZIONE AGROALIMENTARE
Referenziamenti della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori. 6.5.1 Artigiani ed operai specializzati nelle lavorazioni alimentari. 7. Conduttori di impianti e operai semiqualeficati adetti a macchinari fissi e mobili. 7.3.2 Operai adetti a macchinari fissi per l'industria alimentare.</p> <hr/> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>10. Industrie alimentari.</p>
Descrizione sintetica della figura	<p>L'operatore della trasformazione agroalimentare interviene, a livello esecutivo, nel processo lavorativo di trasformazione alimentare con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni, gli consentono di svolgere attività relative alla trasformazione alimentare con competenze nello svolgimento delle operazioni fondamentali del ciclo di trasformazione, conservazione, confezionamento e stoccaggio dei prodotti alimentari.</p>
<p>Processo di lavoro caratterizzante la figura:</p> <p>TRASFORMAZIONE AGROALIMENTARE</p>	<p>A. Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro B. Controllo qualità di processo C. Trasformazione, confezionamento e conservazione dei prodotti alimentari</p>

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

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL PROPRIO LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato. - Preparazione strumenti, attrezzature, macchinari. - Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature, macchinari. - Predisposizione e cura degli spazi di lavoro. 	<p>1. Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e/o della documentazione di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) e del sistema di relazioni.</p> <p>2. Approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di lavorazione sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso.</p> <p>3. Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchinari, curando le attività di manutenzione ordinaria.</p> <p>4. Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali.</p>
<p>B. CONTROLLO QUALITÀ' DI PROCESSO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Controllo del processo. 	<p>5. Operare secondo i criteri di qualità stabiliti per le specifiche operazioni di trasformazione sulla base degli standard prefissati di processo.</p>
<p>C. TRASFORMAZIONE, CONFEZIONAMENTO E CONSERVAZIONE PRODOTTI ALIMENTARI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Approvvigionamento e stoccaggio materie prime, semilavorati. - Trasformazione e realizzazione di prodotti alimentari, conservazione e stoccaggio. 	<p>6. Eseguire attività di approvvigionamento, stoccaggio e conservazione delle materie prime e semilavorati (*), applicando i profili normativi di igiene.</p> <p>7. Eseguire operazioni di trasformazione, confezionamento, conservazione e stoccaggio dei prodotti (*), applicando i profili normativi di igiene.</p>

(*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di materie prime, semilavorati, prodotti alimentari, tipologie di lavorazione e trasformazione negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.

COMPETENZA N. 1

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Utilizzare indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc) e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di lavorazione• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle lavorazioni da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo• Applicare modalità di pianificazione e organizzazioni delle lavorazioni nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro• Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle lavorazioni a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato	<ul style="list-style-type: none">• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore• Principali terminologie tecniche di settore• Processi e cicli di lavoro della trasformazione alimentare• Tecniche di comunicazione organizzativa• Tecniche di pianificazione

COMPETENZA N. 2

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Individuare materiali, strumenti, attrezzature, macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni di appoggio• Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchinari	<ul style="list-style-type: none">• Metodi e tecniche di approntamento/avvio• Principi, meccanismi e parametri di funzionamento delle macchinari e delle apparecchiature per la trasformazione alimentare• Tipologie delle principali macchinari e apparecchiature della trasformazione alimentare• Tipologie e caratteristiche dei principali materiali della trasformazione alimentare

COMPETENZA N. 3

ABILITA'

- Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti, attrezzature, macchinari
- Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari
- Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento

CONOSCENZE

- Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchine
- Procedure e tecniche di monitoraggio
- Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento

COMPETENZA N. 4

ABILITA'

- Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro
- Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia

CONOSCENZE

- Elementi di ergonomia
- Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino

COMPETENZA N. 5

ABILITA'

- Applicare gli elementi di base di un sistema per la gestione della qualità del settore della trasformazione alimentare
- Adottare procedure operative di controllo di lavorazione

CONOSCENZE

- Direttive e normative sulla qualità di settore
- Principi ed elementi di base di un sistema qualità nella trasformazione alimentare

COMPETENZA N. 6

ABILITA'

- Applicare procedure, metodiche e tecniche di trattamento delle materie prime e semilavorati
- Utilizzare procedure e metodiche di controllo degli aspetti fisico-chimici, organolettici e merceologici delle materie prime e semilavorati
- Applicare tecniche di conservazione e stoccaggio delle materie prime

CONOSCENZE

- Aspetti fisico-chimico-organolettici delle materie prime e dei prodotti primari da trasformare
- Caratteristiche e criteri di qualità alimentare
- Materie prime e prodotti alimentari primari da trasformare
- Normativa di igiene alimentare
- Tecniche di controllo e di analisi

COMPETENZA N. 7

ABILITA'

- Utilizzare strumenti, attrezzature e macchinari per la trasformazione e conservazione alimentare
- Utilizzare strumenti, attrezzature e macchinari per il confezionamento
- Applicare procedure, metodiche e tecniche di lavorazione e trasformazione alimentare
- Utilizzare procedure e metodiche di controllo degli aspetti fisico-chimici, organolettici e merceologici dei prodotti
- Applicare procedure e metodi di confezionamento dei prodotti
- Applicare tecniche di conservazione e stoccaggio dei prodotti

CONOSCENZE

- Ciclo di trasformazione alimentare
- Conservanti
- Fasi di lavorazione e tecnologie
- Normativa di igiene alimentare
- Strumenti, attrezzature e macchinari per il confezionamento
- Strumenti, attrezzature e macchinari per la trasformazione alimentare
- Tecniche di stoccaggio e conservazione
- Tecniche di controllo e di analisi
- Tecnologie di conservazione
- Tecnologie di trasformazione
- Tecnologie e metodi di stoccaggio
- Tipologie di confezionamento

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Denominazione della figura	21. OPERATORE AGRICOLO
Indirizzi della figura	<ol style="list-style-type: none"> 1. Allevamento Animali 2. Coltivazioni Arboree, erbacee, ortofloricole 3. Silvicoltura, salvaguardia dell'ambiente
Referenziazioni della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <ol style="list-style-type: none"> 6 . Artigiani, operai specializzati e agricoltori. 6.1.1 Agricoltori e operai agricoli specializzati. 6.4.2 Allevatori e operai specializzati della zootecnia. 6.4.3 Allevatori e agricoltori.
	<p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <ol style="list-style-type: none"> 01 Coltivazioni agricole e produzione di prodotti animali, caccia. 01.1 Coltivazione di colture agricole non permanenti. 01.13 Coltivazione di ortaggi e meloni, radici e tuberi. 01.19 Floricoltura e coltivazione di altre colture non permanenti. 01.29 Coltivazione di altre colture permanenti.
Descrizione sintetica della figura	<p>L'operatore agricolo interviene, a livello esecutivo, nel processo lavorativo con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di collaborare nella gestione dell'azienda e di svolgere, a seconda dell'indirizzo, attività relative all'allevamento di animali, alle coltivazioni arboree, alle coltivazioni erbacee, all'orto/floricoltura, alla silvicoltura e salvaguardia dell'ambiente, con competenze nello svolgimento delle operazioni fondamentali attinenti alla produzione zootecnica e vegetale, nonché nell'esecuzione di operazioni nella trasformazione di prodotti primari dell'azienda e nella tutela e protezione dell'ambiente naturale.</p>
<p>Processo di lavoro caratterizzante la figura:</p> <p>COLTIVAZIONI AGRICOLE, ALLEVAMENTO ANIMALI, SILVICOLTURA E SALVAGUARDIA AMBIENTALE</p>	<ol style="list-style-type: none"> A. Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro B. Gestione dell'azienda C. Utilizzo e manutenzione macchine, attrezzi, impianti e strutture D. Trasformazione prodotti agricoli

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

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
A. PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL PROPRIO LAVORO <i>Attività:</i> – Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato.	1. Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni, ottimizzando i processi lavorativi e l'uso dei mezzi di produzione.
	2. Predisporre e avere cura degli spazi di lavoro in generale, al fine di contrastare affaticamento e malattie professionali.
B. GESTIONE DELL'AZIENDA <i>Attività:</i> – Operazioni connesse alla scelta dell'indirizzo produttivo e alla gestione dell'azienda.	3. Collaborare nella scelta dell'indirizzo produttivo e nella gestione dell'azienda.
	4. Collaborare nella redazione e archiviazione di documenti fiscali e amministrativi specifici del settore.
C. UTILIZZO E MANUTENZIONE MACCHINE, ATTREZZI, IMPIANTI E STRUTTURE <i>Attività:</i> - Preparazione e utilizzo delle macchine, attrezzi, strumenti, impianti e strutture. - Cura e manutenzione ordinaria delle macchine e degli attrezzi. - Predisposizione e cura degli alloggi, ricoveri.	5. Pianificare l'impiego, approntare e utilizzare in autonomia e sicurezza macchine, attrezzi, impianti e strutture nei vari processi di produzione di natura zootecnica, agricola, flori-colturale, forestale.
	6. Effettuare la cura, la pulizia e la manutenzione di macchine, attrezzi, impianti e strutture, nonché l'alloggiamento delle macchine e degli attrezzi.
D. TRASFORMAZIONE PRODOTTI AGRICOLI <i>Attività:</i> – Trasformazione artigianale di prodotti agricoli – Confezionamento e conservazione di prodotti agricoli – Stoccaggio di prodotti agricoli – Vendita di prodotti primari dell'azienda	7. Effettuare trasformazioni agro-industriali e alimentari di prodotti primari dell'azienda, adattando le tecniche alle diverse circostanze. (*)
	8. Eseguire il confezionamento e la conservazione dei prodotti. (**)
	9. Eseguire lo stoccaggio e la vendita dei prodotti. (***)

(*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di trasformazione e di prodotti primari dell'azienda negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.

(**) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di confezionamento, di conservazione e di prodotti primari dell'azienda negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.

(***) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di stoccaggio, modalità di vendita e di prodotti primari dell'azienda negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.

COMPETENZA N. 1	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Adottare modalità di pianificazione dei tempi e modalità d'intervento in funzione delle fasi di sviluppo dei processi • Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche del settore • Adottare metodi e procedure per il monitoraggio e verifica della conformità delle lavorazioni a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato 	<ul style="list-style-type: none"> • Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore • Principali terminologie tecniche di settore • Processi e cicli di lavoro dei vari indirizzi di produzione • Tecniche di comunicazione organizzativa • Tecniche di monitoraggio • Tecniche di pianificazione

COMPETENZA N. 2	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro • Adottare soluzioni organizzative di operatività coerenti ai principi dell'ergonomia 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di ergonomia • Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizie e riordino

COMPETENZA N. 3

ABILITA'

- Adottare metodiche e tecniche operative in grado di dare redditività e valore nei singoli processi ai beni economici e ai fattori produttivi
- Individuare la tipologia d'intervento in relazione al prodotto che si vuole ottenere
- Utilizzare indicazioni e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di lavorazione
- Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro
- Utilizzare metodi di reportistica per descrivere i risultati ottenuti sia sul piano tecnico che gestionale

CONOSCENZE

- Beni economici e fattori di produzione
- Elementi di diritto agrario
- Elementi di ecologia di riferimento per il settore
- Elementi di economia agraria
- Elementi di estimo agrario
- Fasi e tecniche nelle produzioni
- Indirizzi di produzione del settore
- Principali terminologie tecniche di settore
- Processi e cicli di lavoro del settore
- Strumenti informatici specifici
- Tecniche di comunicazione organizzativa
- Tecniche di pianificazione
- Tipologie alternative d'intervento a supporto della produzione

COMPETENZA N. 4

ABILITA'

- Applicare procedure per l'implementazione dei flussi informativi a supporto della gestione amministrativo-contabile
- Effettuare operazioni contabili di base attinenti all'attività

CONOSCENZE

- Elementi di contabilità generale
- Normativa amministrativo-fiscale
- Programmi di contabilità

COMPETENZA N.5

ABILITA'

- Identificare la funzionalità d'uso di macchine, attrezzi, strumenti, impianti e strutture sulla base delle indicazioni di appoggio
- Applicare procedure e tecniche di approntamento macchine, strumenti, impianti e strutture

CONOSCENZE

- Macchine, attrezzi e il loro funzionamento nell'impiego in processi produttivi
- Tecniche di approntamento
- Tecniche e metodi d'uso delle macchine e attrezzi

COMPETENZA N. 6

ABILITA'

- Effettuare lavori di cura e manutenzione delle macchine, attrezzi, impianti e strutture
- Utilizzare metodiche per verificare il funzionamento delle macchine, strumenti e impianti
- Applicare procedure e tecniche di pulizia e di ordinaria riparazione
- Applicare procedure e metodiche per l'alloggiamento di macchine e attrezzi

CONOSCENZE

- Basi tecniche per effettuare piccole riparazioni alle macchine, impianti e strutture
- Elementi di idraulica legati al settore
- Elementi di meccanica legati al settore
- Forme di alloggiamento
- Forme di ricoveri

COMPETENZA N. 7 (**)

ABILITA'

- Applicare tecniche e metodiche di base per la trasformazione di prodotti dell'azienda
- Controllare gli aspetti fisico-chimici, organolettici e microbiologici dei prodotti da trasformare e quelli trasformati, ricorrendo anche a semplici esami di analisi chimica e microbiologica

CONOSCENZE

- Metodi e tecniche di trasformazione artigianale di prodotti agricoli primari in prodotti alimentari

(**) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di trasformazione e di prodotti primari dell'azienda negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori

COMPETENZA N. 8 (***)

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Applicare indicazioni e norme vigenti riguardo all'igiene, alla sicurezza e alla qualità richiesti dal mercato• Applicare metodiche e tecniche di confezionamento• Applicare metodiche e tecniche di conservazione• Applicare ai prodotti destinati alla vendita i dispositivi di protezione e identificazione previsti	<ul style="list-style-type: none">• Analisi più comuni riguardo i contenuti e la qualità dei prodotti.• Caratteristiche merceologiche dei prodotti• Forme e tecniche per la conservazione• Forme e tecniche per il confezionamento• Indicazioni, leggi e norme vigenti a riguardo l'igiene• Norme, criteri e parametri di qualità• Norme riguardanti la protezione e l'identificazione dei prodotti da commercializzare

(***) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di confezionamento, di conservazione e di prodotti primari dell'azienda negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori

COMPETENZA N. 9 (****)

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Applicare metodiche e tecniche di stoccaggio dei prodotti• Applicare tecniche di vendita dei prodotti	<ul style="list-style-type: none">• Tecniche di stoccaggio• Tecniche di vendita

(****) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di stoccaggio, modalità di vendita e di prodotti primari dell'azienda negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI L'INDIRIZZO**

Denominazione dell'indirizzo 1	ALLEVAMENTO ANIMALI
Descrizione sintetica dell'indirizzo	Le competenze caratterizzanti l'indirizzo – Allevamento animali - sostengono lo svolgimento di attività attinenti alla esecuzione di operazioni relative all'allevamento, alla cura e all'alimentazione del bestiame
Attività caratterizzanti l'indirizzo	A.1 Allevamento animali

ATTIVITÀ	COMPETENZE
A.1 ALLEVAMENTO ANIMALI <i>Attività:</i> – Allevamento	1.Eseguire le operazioni fondamentali attinenti alla produzione zootecnica.

COMPETENZA N. 1	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche e metodiche di allevamento • Applicare tecniche e metodiche di profilassi e cura degli animali • Applicare tecniche per la preparazione e la somministrazione della razione alimentare • Applicare tecniche e metodi di assistenza alla riproduzione e al parto 	<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche dei foraggi e mangimi • Caratteristiche ed esigenze degli animali da allevamento • Esigenze nutritive degli animali nelle varie forme di produzione • Forme di riproduzione e di fecondazione • Forme e tecniche di somministrazione dei foraggi e mangimi • Metodi di assistenza al parto • Metodi di profilassi • Tecniche e pratiche per la produzione a massima resa e per il rispetto della salute degli animali e del consumatore • Tipologie, modalità specifiche di allevamento e di cura • Trattamento e conservazione degli alimenti

Denominazione dell'indirizzo 2	COLTIVAZIONI ARBOREE, ERBACEE ED ORTOFLORICOLE
Descrizione sintetica dell'indirizzo	Le competenze caratterizzanti l'indirizzo – Coltivazioni arboree, erbacee ed ortofloricole – sono funzionali allo svolgimento di operazioni concernenti l'impianto, la coltivazione, la riproduzione e la manutenzione di piante arboree, erbacee ed ortofloricole.
Attività caratterizzanti l'indirizzo	A.2 Coltivazioni arboree, erbacee ed ortofloricole

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
A.2 COLTIVAZIONI ARBOREE, ERBACEE ED ORTOFLORICOLE <i>Attività:</i> - Impianto, coltivazione e riproduzione	1.Eeguire le operazioni fondamentali attinenti alla coltivazione di piante arboree, erbacee ed ortofloricole (*)

COMPETENZA N. 1 (*)	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di trattamento ordinario e straordinario del terreno • Utilizzare sistemi di protezione del terreno e delle acque • Applicare metodiche e tecniche di impianto, coltivazione, riproduzione e manutenzione di piante arboree, erbacee, ortofloricole • Impiegare procedure e metodi per la raccolta dei prodotti 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi fertilizzanti del suolo • Esigenze di sito e condizioni climatiche legate alle diverse coltivazioni • Esigenze nutrizionali • Fertilizzanti e concimi • Metodi, forme e tecniche della lotta contro parassiti, malattie, disturbi fitopatologici • Principali sistemi e forme di produzioni • Principali tecniche di piantumazione, produzione e manutenzione delle piante • Principali tecniche di raccolta dei prodotti

(*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di piante arboree, erbacee ed ortofloricole negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori

Denominazione dell'indirizzo 3	SILVICOLTURA E SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE
Descrizione sintetica dell'indirizzo	Le competenze caratterizzanti l'indirizzo – Silvicoltura e salvaguardia dell'ambiente naturale – sono funzionali all'operatività nel settore della silvicoltura; nello specifico sostengono lo svolgimento di attività attinenti alla creazione, alla cura e alla manutenzione di superfici boschive ed ai lavori di rinverdimento e protezione del terreno nell'ambito della cura e della protezione dell'ambiente.
Attività caratterizzanti l'indirizzo	A.3 Silvicoltura, salvaguardia dell'ambiente

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
A.3 SILVICOLTURA E SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE NATURALE <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> – Creazione nuovi impianti boschivi. – Produzioni collegate alla silvicoltura. – Cura, manutenzione e difesa dell'ambiente silvestre e naturale. 	1. Creare e gestire superfici boschive, ai fini della protezione del territorio e della produzione di legname per scopi energetici o costruttivi. 2. Effettuare interventi di cura e tutela dell'ambiente silvestre e naturale.

COMPETENZA N. 1	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare metodi e pratiche relative all'impianto di nuove superfici boschive • Utilizzare tecniche d'intervento per favorire l'accrescimento e la produzione di legname 	<ul style="list-style-type: none"> • Metodi, tecniche e strumenti nei lavori nel bosco • Tecniche e metodi di coltivazione, d'impianto e di rimboscimento • Tecniche per favorire l'accrescimento e la produzione di legna • Tipologie di piante arboree e arbustive tipiche del territorio

COMPETENZA N. 2

ABILITA' MINIME

- Applicare tecniche per la cura e difesa del bosco, dei pascoli e delle vie di comunicazione
- Applicare metodi e tecniche di rinverdimento, protezione del terreno e dei corsi d'acqua
- Utilizzare tecniche di intervento a tutela e protezione delle bellezze naturali del territorio e paesaggio

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Malattie e parassiti nell'ambito della silvicoltura
- Metodiche di base di controllo ambientale
- Sistema di difesa e di cura del terreno e delle acque
- Tecniche di cura dell'ambiente silvestre e naturale