

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO MECCANICA, IMPIANTI E COSTRUZIONI	
Denominazione della figura	7. TECNICO RIPARATORE DI VEICOLI A MOTORE
Referenziazioni della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori. 6.2.3.1 Meccanici artigianali, riparatori e manutentori di automobili ed assimilati</p> <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>Il Tecnico riparatore di veicoli a motore interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, esercitando il presidio del processo della riparazione di veicoli a motore attraverso l'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative alla gestione dell'accettazione, al controllo di conformità e di ripristino della funzionalità generale del veicolo a motore, con competenze di diagnosi tecnica e valutazione funzionale di componenti e dispositivi, di programmazione/pianificazione operativa dei reparti di riferimento, di rendicontazione tecnico-economica delle attività svolte.</p>
Processi di lavoro caratterizzanti la figura RIPARAZIONE DI VEICOLI A MOTORE	<p>A. Rapporto con i clienti B. Diagnosi tecnica e strumentale degli interventi C. Gestione organizzativa del lavoro D. Gestione documentaria delle attività E. Gestione dell'approvvigionamento F. Verifica e collaudo</p>

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA FIGURA

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITÀ	COMPETENZE
<p>A. RAPPORTO CON I CLIENTI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Accettazione del veicolo – Definizione dello stato del veicolo – Rilevazione esigenze del cliente – Gestione dei reclami – Riconsegna del veicolo – Gestione customer care 	<p>1. Gestire l'accettazione e la riconsegna del veicolo a motore.</p>

<p>B. DIAGNOSI TECNICA E STRUMENTALE DEGLI INTERVENTI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Esecuzione del check up sul veicolo – Emissione diagnosi – Definizione piano di intervento – Definizione compiti, tempi e modalità operative – Coordinamento operativo – Controllo avanzamento del lavoro – Ottimizzazione degli standard di qualità 	<p>2. Individuare gli interventi da realizzare sul veicolo a motore e definire il piano di lavoro.</p>
<p>C. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Coordinamento e presidio operativo – Controllo avanzamento lavori – Ottimizzazione standard di operatività – Prevenzione situazioni di rischio 	<p>3. Presidiare le fasi di lavoro, coordinando l'attività dei ruoli operativi.</p> <p>4. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p>D. GESTIONE DOCUMENTARIA DELLE ATTIVITÀ</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Elaborazione preventivi – Elaborazione documenti di rendicontazione 	<p>5. Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali.</p>
<p>E. GESTIONE DELL'APPROVVIGIONAMENTO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Verifica livelli e giacenze materiali – Definizione fabbisogno – Approvvigionamento – Gestione scorte 	<p>6. Definire le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali, gestendo il processo di approvvigionamento.</p>
<p>F. VERIFICA E COLLAUDO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Controllo e valutazione del ripristino della funzionalità/efficienza 	<p>7. Effettuare il controllo e la valutazione del ripristino della funzionalità/efficienza del veicolo a motore, redigendo la documentazione prevista.</p>

COMPETENZA N. 1	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di interazione col cliente • Effettuare la valutazione tecnica di reclami e richieste in itinere • Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente • Applicare metodiche e tecniche di fidelizzazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di customer satisfaction • Principi di fidelizzazione del cliente • Tecniche di analisi della clientela • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di negoziazione e problem solving • Tecniche di raccolta, organizzazione e gestione delle informazioni

COMPETENZA N. 2	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche e metodiche per eseguire il check up sul veicolo • Valutare dati e schede tecniche in esito al check up sull'autoveicolo • Identificare tecnologie, strumenti e fasi di lavoro necessarie al ripristino del veicolo • Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività 	<ul style="list-style-type: none"> • Attrezzature, risorse umane e tecnologiche • Elementi di organizzazione del lavoro • Elementi e procedure di gestione delle risorse umane • Manuali per preventivazione tempi • Sistema di qualità e principali modelli • Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità • Strumenti di misura e controllo • Tecniche e strumenti di controllo funzionale • Tecniche e strumenti di diagnosi

COMPETENZA N. 3	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Individuare anomalie e segnalare non conformità • Individuare problematiche esecutive • Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali • Applicare metodiche per rilevare e segnalare il fabbisogno formativo del personale • Applicare modalità di coordinamento dei ruoli operativi 	<ul style="list-style-type: none"> • Attrezzature, risorse umane e tecnologiche • Elementi di organizzazione del lavoro • Elementi e procedure di gestione delle risorse umane • Sistema di qualità e principali modelli • Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità

COMPETENZA N. 4	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione • Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità • Prefigurare forme comportamentali di prevenzione • Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio 	<ul style="list-style-type: none"> • D.Lsg. 81/2008 • Elementi di ergonomia • Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio • Normativa ambientale e fattori di inquinamento • Strategie di promozione • Tecniche di reporting • Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio

COMPETENZA N. 5	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare tecniche di rilevazione dei costi delle singole attività • Applicare tecniche di analisi dei tempi e metodi per l'uso ottimale delle risorse • Applicare tecniche di preventivistica • Utilizzare tecniche di documentazione contabile nei diversi stadi di avanzamento lavori • Applicare tecniche di rendicontazione delle attività e dei materiali 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di budgeting • Elementi di contabilità dei costi • Modulistica e procedure per la rilevazione dei costi • Preventivistica • Tecniche di rendicontazione

COMPETENZA N. 6	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di analisi dei livelli di consumo e del fabbisogno di materiali e attrezzature • Applicare criteri di selezione di materiali e attrezzature • Applicare criteri e tecniche per l'approvvigionamento e il deposito di materiali e attrezzature • Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura • Applicare metodiche per la gestione delle scorte e giacenze 	<ul style="list-style-type: none"> • Attrezzature e materiali del settore • Procedure e tecniche per l'approvvigionamento • Tecniche di gestione scorte e giacenze

COMPETENZA N. 7	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare metodi per la predisposizione di un piano di verifica e collaudo • Utilizzare strumenti di misura e verifica • Applicare metodiche e tecniche di taratura e regolazione • Applicare tecniche per la compilazione della reportistica tecnica 	<ul style="list-style-type: none"> • Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica • Normative di riferimento • Procedure per il controllo e collaudo dei sistemi del veicolo • Tecniche di collaudo funzionali alla revisione