

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

***I PARTE  
FIGURE DA 1 A 10***

## INDICE DELLE FIGURE

1. TECNICO EDILE
2. TECNICO ELETTRICO
3. TECNICO ELETTRONICO
4. TECNICO GRAFICO
5. TECNICO DELLE LAVORAZIONI ARTISTICHE
6. TECNICO DEL LEGNO
7. TECNICO RIPARATORE DI VEICOLI A MOTORE
8. TECNICO PER LA CONDUZIONE E LA MANUTENZIONE DI IMPIANTI AUTOMATIZZATI
9. TECNICO PER L'AUTOMAZIONE INDUSTRIALE
10. TECNICO DEI TRATTAMENTI ESTETICI
11. *TECNICO DEI SERVIZI DI SALA E BAR*
12. *TECNICO DEI SERVIZI DI IMPRESA*
13. *TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE*
14. *TECNICO AGRICOLO*
15. *TECNICO DEI SERVIZI DI ANIMAZIONE TURISTICO-SPORTIVA E DEL TEMPO LIBERO*
16. *TECNICO DELL'ABBIGLIAMENTO*
17. *TECNICO DELL'ACCONCIATURA*
18. *TECNICO DI CUCINA*
19. *TECNICO DI IMPIANTI TERMICI*
20. *TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA*
21. *TECNICO DELLA TRASFORMAZIONE AGROALIMENTARE*

**AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO**

\*\*\*\*\*

<b>Denominazione della figura</b>	<b>1. TECNICO EDILE</b>
Referenziazioni della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>6            Artigiani, operai specializzati e agricoltori.          6.1.2.1    Muratori in pietra, mattoni, refrattari.          6.1.2.2    Muratori in cemento armato.          6.1.2.3    Carpentieri e falegnami nell'edilizia.</p> <hr/> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>41           Costruzione di edifici.          43           Lavori di costruzione specializzati.</p>
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico edile interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo delle costruzioni edili attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse materiali e strumentali, la predisposizione, l'organizzazione operativa e l'implementazione di procedure di miglioramento continuo delle lavorazioni, 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 le attività di costruzione edile, con competenze relative alla logistica dell'approvvigionamento, alla documentazione delle attività ed all'ambito organizzativo-operativo del cantiere.</p>
<p><b>Processo di lavoro caratterizzante la figura:</b></p> <p><b>COSTRUZIONI EDILI</b></p>	<p><b>A. Gestione organizzativa del lavoro</b>  <b>B. Gestione logistica dell'approvvigionamento</b>  <b>C. Gestione documentaria delle attività</b>  <b>D. Gestione organizzativo- operativa del cantiere</b></p>

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

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p><b>A. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Definizione compiti, tempi e modalità operative</li> <li>– Coordinamento operativo</li> <li>– Controllo avanzamento della produzione/lavorazioni</li> <li>– Ottimizzazione degli standard di qualità</li> <li>– Prevenzione situazioni di rischio</li> </ul>	<p>1. Gestire le fasi di lavoro sulla base degli ordini e delle specifiche progettuali, coordinando l'attività di una squadra di lavoro.</p> <p>2. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p><b>B. GESTIONE LOGISTICA DELL'APPROVVIGIONAMENTO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Verifica livelli e giacenze materiali</li> <li>– Definizione fabbisogno</li> <li>– Approvvigionamento</li> <li>– Gestione scorte</li> </ul>	<p>3. Collaborare alla gestione del processo logistico di approvvigionamento, definendo le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali.</p>
<p><b>C. GESTIONE DOCUMENTARIA DELLE ATTIVITÀ</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Elaborazione preventivi</li> <li>– Elaborazione documenti di rendicontazione</li> </ul>	<p>4. Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali.</p>
<p><b>D. GESTIONE ORGANIZZATIVO-OPERATIVA DEL CANTIERE</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Approntamento aree e viabilità del cantiere</li> <li>– Controllo operazioni di dismissione</li> </ul>	<p>5. Collaborare alla messa in opera e dismissione del cantiere, nel rispetto delle disposizioni progettuali e delle normative di settore.</p>

<b>COMPETENZA N. 1</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>▪ Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi</li> <li>▪ Individuare problematiche esecutive</li> <li>▪ Applicare metodiche per rilevare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del cantiere</li> <li>▪ Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro</li> <li>▪ Modello organizzativo e organigramma del cantiere</li> <li>▪ Normativa sulla sicurezza nei cantieri e prevenzione infortuni</li> <li>▪ Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>▪ Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> <li>▪ Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del lavoro</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 2</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>▪ Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>▪ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ D.Lsg. 81/2008</li> <li>▪ Elementi di ergonomia</li> <li>▪ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>▪ Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>▪ Strategie di promozione</li> <li>▪ Tecniche di reporting</li> <li>▪ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 3</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di analisi dei livelli di consumo e del fabbisogno di materiali e attrezzature</li> <li>▪ Applicare criteri di selezione di materiali e attrezzature</li> <li>▪ Applicare criteri e tecniche per l'approvvigionamento e il deposito di materiali e attrezzature</li> <li>▪ Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura</li> <li>• Applicare metodiche per la gestione delle scorte e giacenze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attrezzature e materiali del settore edile</li> <li>▪ Elementi di logistica del cantiere</li> <li>▪ Principi di contabilità di cantiere</li> <li>▪ Procedure e tecniche per l'approvvigionamento</li> <li>▪ Tecniche di gestione scorte e giacenze</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 4</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilizzare tecniche di rilevazione dei costi delle singole lavorazioni</li> <li>▪ Applicare tecniche di computo metrico dell'opera</li> <li>▪ Applicare tecniche di preventivistica</li> <li>▪ Utilizzare tecniche di documentazione contabile nei diversi stadi di avanzamento lavori</li> <li>▪ Applicare tecniche di rendicontazione delle attività e dei materiali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Criteri e metodi di esecuzione dei computi metrici</li> <li>▪ Modulistica e procedure per la rilevazione dei costi</li> <li>▪ Preventivistica</li> <li>▪ Principi di contabilità di cantiere</li> <li>▪ Tecniche di rendicontazione</li> </ul>

## COMPETENZA N. 5

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Applicare criteri per la suddivisione delle aree di deposito dei materiali e delle attrezzature</li><li>▪ Applicare criteri e tecniche per verificare la corretta delimitazione delle diverse aree del cantiere</li><li>▪ Applicare criteri per la definizione e il controllo delle operazioni di approntamento e dismissione del cantiere</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Elementi di disegno di progetto esecutivo</li><li>▪ Elementi di rilievo architettonico</li><li>▪ Fondamenti e strumenti di rilievo topografico</li><li>▪ Metodi e tecniche di tracciamento</li><li>▪ Normativa specifica su autorizzazioni e smaltimento rifiuti speciali</li><li>▪ Norme e misure sulla sicurezza e sulla prevenzione degli infortuni</li><li>▪ Organizzazione, logistica e funzionamento del cantiere edile</li><li>▪ Procedure per gli allacciamenti dei servizi di cantiere e loro dismissione</li><li>▪ Tecniche di rappresentazione grafica</li></ul>

**AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO**

\*\*\*\*\*

<b>Denominazione della figura</b>	<b>2. TECNICO ELETTRICO</b>
Referenziamenti della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>6            Artigiani, operai specializzati e agricoltori.          6.1.3.7    Elettricisti nelle costruzioni civili ed assimilati.</p> <hr/> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>35.35      Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condizionata.          35.12      Trasmissione di energia elettrica.          35.13      Distribuzione di energia elettrica.          43.21      Installazione di impianti elettrici.</p>
Descrizione sintetica della figura	<p>Il tecnico elettrico interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di realizzazione di impianti elettrici, attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa della squadra di lavoro, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'applicazione ed utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative alla realizzazione e manutenzione di impianti elettrici, con competenze relative alla logistica degli approvvigionamenti, alla rendicontazione delle attività ed alla verifica e collaudo.</p>
<p><b>Processo di lavoro caratterizzante la figura:</b></p> <p><b>REALIZZAZIONE E MANUTENZIONE DELL'IMPIANTO ELETTRICO</b></p>	<p><b>A. Gestione organizzativa del lavoro</b>  <b>B. Rapporto con i clienti</b>  <b>C. Progettazione</b>  <b>D. Gestione documentaria delle attività</b>  <b>E. Gestione dell'approvvigionamento</b>  <b>F. Verifica dell'impianto</b></p>



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

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p><b>A. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione compiti, tempi e modalità operative</li> <li>- Coordinamento operativo</li> <li>- Controllo avanzamento del lavoro</li> <li>- Ottimizzazione degli standard di qualità</li> <li>- Prevenzione situazioni di rischio</li> </ul>	<p>1. Condurre le fasi di lavoro sulla base delle specifiche di progetto, presidiando l'attività di realizzazione e/o manutenzione dell'impianto.</p> <p>2. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p><b>B. RAPPORTO CON I CLIENTI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rilevazione esigenze del cliente</li> <li>- Gestione customer care</li> </ul>	<p>3. Ricepire i bisogni del cliente, coniugandoli con le opportunità tecniche e tecnologiche disponibili.</p>
<p><b>C. PROGETTAZIONE</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborazione schemi di impianto</li> <li>- Stesura manuali d'uso</li> </ul>	<p>4. Progettare impianti civili e industriali di piccola dimensione.</p>
<p><b>D. GESTIONE DOCUMENTARIA DELLE ATTIVITÀ</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborazione preventivi</li> <li>- Elaborazione documenti di rendicontazione</li> </ul>	<p>5. Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali.</p>
<p><b>E. GESTIONE DELL'APPROVVIGIONAMENTO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verifica livelli e giacenze materiali</li> <li>- Definizione fabbisogno</li> <li>- Approvvigionamento</li> <li>- Gestione scorte</li> </ul>	<p>6. Identificare le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali, curando il processo di approvvigionamento</p>

## **F. VERIFICA DELL'IMPIANTO**

### *Attività:*

- Verifica e collaudo dell'impianto
- Predisposizione della documentazione

7. Effettuare le verifiche di funzionamento dell'impianto, predisponendo la documentazione richiesta.

<b>COMPETENZA N. 1</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>▪ Individuare anomalie nel processo di installazione e/o manutenzione</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali</li> <li>▪ Applicare modalità di coordinamento dei ruoli operativi</li> <li>• Applicare metodiche per rilevare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attrezzature, risorse umane e tecnologiche per la realizzazione di impianti elettrici</li> <li>▪ Elementi di organizzazione del lavoro</li> <li>▪ Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li> <li>▪ Normativa CEI di settore</li> <li>▪ Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>▪ Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> <li>▪ Tecniche e strumenti per il controllo dell'impianto</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 2</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>▪ Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>▪ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ D.Lsg. 81/2008</li> <li>▪ Elementi di ergonomia</li> <li>▪ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>▪ Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>▪ Strategie di promozione</li> <li>▪ Tecniche di reporting</li> <li>▪ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 3</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di interazione col cliente</li> <li>▪ Individuare tipologie di materiali in rapporto alle esigenze di clientela</li> <li>▪ Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente</li> <li>▪ Effettuare la valutazione tecnica di reclami e richieste in itinere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attrezzature e materiali del settore elettrico</li> <li>▪ Elementi di customer satisfaction</li> <li>▪ Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>▪ Tecniche di analisi della clientela</li> <li>▪ Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>▪ Tecniche di negoziazione e problem solving</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 4</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definire le specifiche tecniche di impianti elettrici</li> <li>▪ Applicare metodi di verifica fattibilità tecnica di installazioni elettriche</li> <li>▪ Elaborare lo schema dell'impianto</li> <li>▪ Applicare tecniche di definizione layout e struttura di installazioni elettriche</li> <li>▪ Applicare tecniche di disegno elettrico</li> <li>▪ Applicare tecniche di redazione manuali d'uso e schede tecniche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Componentistica elettrica</li> <li>▪ Disegno tecnico elettrico</li> <li>▪ Elementi di elettronica</li> <li>▪ Elementi di impiantistica civile</li> <li>▪ Elementi di impiantistica industriale</li> <li>▪ Norme tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrici elettrotecnico italiano</li> <li>▪ Technical writing</li> </ul>

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

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

<b>COMPETENZA N. 7</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare metodi per la predisposizione di un piano di verifica e collaudo</li> <li>▪ Utilizzare strumenti di misura e verifica</li> <li>▪ Applicare metodiche e tecniche di taratura e regolazione</li> <li>▪ Applicare tecniche per la compilazione della reportistica tecnica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica</li> <li>▪ Norme CEI</li> <li>▪ Strumenti di misura e verifica</li> <li>▪ Tecniche di collaudo degli impianti elettrici</li> <li>▪ Tecniche di messa a punto regolazione degli impianti elettrici</li> </ul>

## AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

\*\*\*\*\*

<b>Denominazione della figura</b>	<b>3. TECNICO ELETTRONICO</b>
Referenziamenti della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>6        Artigiani, operai specializzati e agricoltori. 6.2.4.3   Riparatori di apparecchi radio, televisivi ed affini. 6.2.4.4   Installatori e riparatori di apparati telegrafici e telefonici.</p> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>26.20.00   Fabbricazione di computer e unità periferiche. 33.20.02   Installazione di apparecchi elettrici ed elettronici per telecomunicazioni, di apparecchi trasmettenti radiotelevisivi, di impianti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (esclusa l'installazione all'interno degli edifici) 43.21.02   Installazione di impianti elettronici (inclusa manutenzione e riparazione).</p>
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico elettronico interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di realizzazione e manutenzione di sistemi/reti elettroniche o informatiche, attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa della squadra di lavoro, il monitoraggio, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'applicazione ed utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere le attività del processo di riferimento, con competenze relative alla gestione logistica degli approvvigionamenti, al dimensionamento di sistemi e impianti, alla gestione documentale delle attività, al collaudo e verifica di sistemi e impianti.</p>
<b>Processo di lavoro caratterizzante la figura:</b>  <b>REALIZZAZIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI/RETI ELETTRONICHE E INFORMATICHE</b>	<b>A. Gestione organizzativa del lavoro</b> <b>B. Rapporto con i clienti</b> <b>C. Progettazione</b> <b>D. Gestione documentaria delle attività</b> <b>E. Gestione dell'approvvigionamento</b> <b>F. Verifica dell'impianto</b>

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

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p><b>A. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione compiti, tempi e modalità operative</li> <li>- Coordinamento operativo</li> <li>- Controllo avanzamento del lavoro</li> <li>- Ottimizzazione degli standard di qualità</li> <li>- Prevenzione situazioni di rischio</li> </ul>	<p>1. Condurre le fasi di lavoro sulla base delle specifiche di progetto, presidiando l'attività di realizzazione e/o manutenzione di sistemi/reti elettronici e informatiche.</p> <p>2. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p><b>B. RAPPORTO CON I CLIENTI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rilevazione esigenze del cliente</li> <li>- Gestione customer care</li> </ul>	<p>3. Ricepire i bisogni del cliente coniugandoli con le opportunità tecniche e tecnologiche disponibili.</p>
<p><b>C. PROGETTAZIONE</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborazione schemi di rete e sistemi</li> <li>- Stesura manuali d'uso</li> </ul>	<p>4. Predisporre installazioni di reti informatiche e di telecomunicazione e sistemi di controllo integrati.</p>
<p><b>D. GESTIONE DOCUMENTARIA DELLE ATTIVITÀ</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborazione preventivi</li> <li>- Elaborazione documenti di rendicontazione</li> </ul>	<p>5. Elaborare documenti relativi alle attività ed ai materiali.</p>
<p><b>E. GESTIONE DELL'APPROVVIGIONAMENTO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verifica livelli e giacenze materiali</li> <li>- Definizione fabbisogno</li> <li>- Approvvigionamento</li> <li>- Gestione scorte</li> </ul>	<p>6. Identificare le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali, curando il processo di approvvigionamento.</p>

## **F. VERIFICA DELL'IMPIANTO**

### *Attività:*

- Verifica e collaudo di reti e sistemi.
- Predisposizione della documentazione.

7. Effettuare le verifiche di funzionamento di reti e sistemi, predisponendo la documentazione richiesta.



<b>COMPETENZA N. 1</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>• Individuare anomalie nel processo di installazione e/o manutenzione</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali</li> <li>• Applicare modalità di coordinamento dei ruoli operativi</li> <li>• Applicare metodiche per rilevare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature, risorse umane e tecnologiche per la realizzazione e manutenzione di sistemi e reti</li> <li>• Elementi di organizzazione del lavoro</li> <li>• Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li> <li>• Normativa CEI di settore</li> <li>• Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>• Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> <li>• Tecniche e strumenti per il controllo di sistemi e reti</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 2</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>• Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>• Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D.Lsg. 81/2008</li> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>• Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>• Strategie di promozione</li> <li>• Tecniche di reporting</li> <li>• Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 3</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di interazione col cliente</li> <li>• Individuare tipologie di materiali in rapporto alle esigenze di clientela</li> <li>• Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente</li> <li>• Effettuare la valutazione tecnica di reclami e richieste in itinere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature e materiali del settore elettronico</li> <li>• Elementi di customer satisfaction</li> <li>• Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>• Tecniche di analisi della clientela</li> <li>• Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>• Tecniche di negoziazione e problem solving</li> </ul>

#### COMPETENZA N. 4

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"><li>• Definire le specifiche tecniche di reti e sistemi</li><li>• Applicare metodi di verifica fattibilità tecnica di installazioni</li><li>• Elaborare lo schema dell'impianto</li><li>• Applicare tecniche di definizione layout e struttura di installazioni</li><li>• Applicare tecniche di disegno elettrico</li><li>• Applicare tecniche di redazione manuali d'uso e schede tecniche</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Architettura di sistemi di controllo a microprocessore dedicati</li><li>• Caratteristiche fisiologiche e fisiche dei segnali acustici ed ottici; trasduttori relativi</li><li>• Disegno tecnico elettrico</li><li>• Elementi di elettronica</li><li>• Generazione, propagazione e ricezione delle onde elettromagnetiche</li><li>• Norme tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrici elettrotecnico italiano</li><li>• Technical writing</li><li>• Tecniche di misura</li><li>• Tecniche di trasmissione, con o senza modulazione</li><li>• Tipologia e caratteristiche degli apparati per la generazione, la rilevazione e l'elaborazione dei segnali</li><li>• Tipologia e caratteristiche degli automatismi e principi di funzionamento</li><li>• Tipologia e caratteristiche della componentistica elettronica</li></ul>

#### COMPETENZA N. 5

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

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

<b>COMPETENZA N. 7</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare metodi per la predisposizione di un piano di verifica e collaudo</li> <li>• Utilizzare strumenti di misura e verifica</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche di taratura e regolazione</li> <li>• Applicare tecniche per la compilazione della reportistica tecnica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica</li> <li>• Norme CEI</li> <li>• Strumenti di misura e verifica</li> <li>• Tecniche di collaudo di reti e sistemi</li> <li>• Tecniche di messa a punto regolazione dei dispositivi elettronici/informatici</li> </ul>

## AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

\*\*\*\*\*

Denominazione della figura	4. TECNICO GRAFICO
Referenziazioni della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori.</li> <li>6.3.4.1 Compositori tipografici.</li> <li>6.3.4.2 Tipografi impressori.</li> <li>6.3.4.3 Stampatori offset e alla rotativa.</li> <li>6.3.4.6 Rilegatori ed assimilati.</li> <li>6.3.4.7 Fototipografi e fototecnici.</li> </ul> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>18 Stampa e riproduzione di supporti registrati.</li> <li>18.13 Lavorazioni preliminari alla stampa e ai media.</li> <li>18.14 Legatoria e servizi connessi.</li> <li>58 Attività editoriali.</li> <li>58.11 Edizione di libri.</li> <li>58.13 Edizione di quotidiani.</li> <li>58.14 Edizione di riviste e periodici.</li> <li>58.29 Edizione di altri software.</li> </ul>
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico grafico interviene con autonomia nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di produzione grafica attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa, il monitoraggio e la valutazione del risultato e l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'applicazione ed utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere le attività relative al processo di riferimento, con competenze negli ambiti della progettazione, produzione di prodotti grafici e multimediali, della gestione documentale, dell'approvvigionamento, dei rapporti con i clienti e con i fornitori.</p>
<p><b>Processo di lavoro caratterizzante la figura:</b></p> <p><b>REALIZZAZIONI DI PRODOTTI GRAFICI E MULTIMEDIALI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>A. Gestione organizzativa del lavoro</b></li> <li><b>B. Rapporto con i clienti</b></li> <li><b>C. Progettazione del prodotto grafico</b></li> <li><b>D. Produzione grafica</b></li> <li><b>E. Gestione documentaria delle attività</b></li> <li><b>F. Gestione dell'approvvigionamento</b></li> <li><b>G. Controllo del prodotto</b></li> </ul>

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

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p><b>A. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Definizione compiti, tempi e modalità operative</li> <li>– Coordinamento operativo</li> <li>– Controllo avanzamento della produzione/lavorazioni</li> <li>– Ottimizzazione degli standard di qualità</li> <li>– Prevenzione situazioni di rischio</li> </ul>	<p>1. Condurre le fasi di lavoro sulla base degli ordini e delle specifiche progettuali, coordinando l'attività di una piccola unità produttiva/di un reparto di lavorazione.</p> <p>2. 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><b>B. RAPPORTO CON I CLIENTI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Definizione dell'offerta</li> <li>– Rilevazione esigenze del cliente</li> <li>– Gestione reclami, richieste, esigenze del cliente</li> <li>– Monitoraggio servizio</li> <li>– Rilevazione dati customer</li> </ul>	<p>3. Formulare proposte di prodotti interpretando i bisogni del cliente e promuovendone la fidelizzazione.</p>
<p><b>C. PROGETTAZIONE DEL PRODOTTO GRAFICO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Elaborazione dell'idea grafica</li> <li>– Acquisizione feed-back dal cliente</li> <li>– Redazione del progetto esecutivo</li> </ul>	<p>4. Realizzare la progettazione grafica integrata, in relazione alle diverse tipologie di supporto di pubblicazione.</p>
<p><b>D. PRODUZIONE GRAFICA</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Predisposizione e presidio del work-flow grafico</li> </ul>	<p>5. Predisporre e presidiare il work-flow grafico.</p>
<p><b>E. GESTIONE DOCUMENTARIA DELLE ATTIVITÀ</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Elaborazione preventivi</li> <li>– Elaborazione documenti di rendicontazione</li> </ul>	<p>6. Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali.</p>

**F. GESTIONE  
DELL'APPROVVIGIONAMENTO**

*Attività:*

- Verifica livelli e giacenze materiali
- Definizione fabbisogno
- Approvvigionamento
- Gestione scorte

7. Definire le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali, gestendo il processo di approvvigionamento.

**G. CONTROLLO DEL PRODOTTO**

*Attività:*

- Controllo e valutazione del prodotto finale

8. Valutare la rispondenza del prodotto agli standard qualitativi previsti dalle specifiche di progettazione.

<b>COMPETENZA N. 1</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leggere il progetto grafico</li> <li>• Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>• Individuare anomalie e segnalare non conformità</li> <li>• Individuare problematiche esecutive</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali / di servizio</li> <li>• Applicare modalità di coordinamento dei ruoli operativi e delle movimentazioni</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature, risorse umane e tecnologiche</li> <li>• Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro</li> <li>• Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li> <li>• Modello organizzativo e organigramma dell'azienda</li> <li>• Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>• Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> <li>• Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 2</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>• Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>• Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D.Lsg. 81/2008</li> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>• Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>• Strategie di promozione</li> <li>• Tecniche di reporting</li> <li>• Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 3</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di interazione col cliente</li> <li>• Utilizzare tecniche di rilevazione dei bisogni del cliente</li> <li>• Individuare tipologie di prodotto in rapporto a target / esigenze di clientela</li> <li>• Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente</li> <li>• Effettuare la valutazione tecnica dei reclami</li> <li>• Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di customer satisfaction</li> <li>• Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>• Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>• Tecniche di negoziazione e problem solving</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 4</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di formalizzazione dell'idea grafica</li> <li>• Utilizzare strumenti manuali e software per realizzare schizzi e bozze</li> <li>• Realizzare file grafici e animazioni</li> <li>• Applicare le tecniche della comunicazione visiva</li> <li>• Applicare tecniche di lettering</li> <li>• Utilizzare tecniche di gestione dei colori</li> <li>• Interpretare e utilizzare i cataloghi e la documentazione tecnica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di lettering e di logotipica</li> <li>• Elementi di progettazione grafica</li> <li>• La composizione grafica del testo</li> <li>• Normativa di riferimento sui diritti d'autore e licenze d'uso</li> <li>• Tecnica grafica computerizzata</li> <li>• Tecniche di acquisizione delle immagini dalle diverse periferiche (importazione esportazione dati)</li> <li>• Tecniche di disegno a mano</li> <li>• Tecniche di grafica creativa</li> <li>• Tecniche di interfacciamento grafico</li> <li>• Tecniche di organizzazione dell'area di stampa</li> <li>• Teoria del colore</li> <li>• Tipi di prodotti per i diversi supporti di pubblicazione e archiviazione</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 5</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare sistemi digitali specifici per la gestione automatica del work-flow grafico</li> <li>• Utilizzare il work-flow digitale secondo gli standard previsti</li> <li>• Applicare le procedure previste dai processi relativi all' intero ciclo produttivo grafico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemi di stampa digitale</li> <li>• Tecniche di controllo qualità</li> <li>• Work-flow grafico</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 6</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare tecniche di rilevazione dei costi delle singole attività</li> <li>• Applicare tecniche di analisi dei tempi e metodi per l'uso ottimale delle risorse</li> <li>• Applicare tecniche di preventivistica</li> <li>• Utilizzare tecniche di documentazione contabile nei diversi stadi di avanzamento lavori</li> <li>• Applicare tecniche di rendicontazione delle attività e dei materiali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di budgeting</li> <li>• Elementi di contabilità dei costi</li> <li>• Modulistica e procedure per la rilevazione dei costi</li> <li>• Preventivistica</li> <li>• Tecniche di rendicontazione</li> </ul>



**COMPETENZA N. 7**

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

**COMPETENZA N. 8**

<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Applicare metodi per la predisposizione di un piano di verifica</li><li>• Utilizzare strumenti di misura e verifica</li><li>• Applicare tecniche per la compilazione della reportistica tecnica</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica</li><li>• Normative di riferimento</li><li>• Procedure per il controllo e collaudo</li></ul>

## AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

\*\*\*\*\*

<b>Denominazione della figura</b>	<b>5. TECNICO DELLE LAVORAZIONI ARTISTICHE</b>
Referenziamenti della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>6.1.1.3 Tagliatori di pietre, scalpellini e marmisti 6.3.1.6 Gioiellieri, orafi ed assimilati 6.3.2.1 Vasai ed assimilati (prodotti in ceramica ed abrasivi)</p> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>23.41 Fabbricazione di prodotti in ceramica per usi domestici e ornamentali 23.70 Taglio, modellatura e finitura di pietre 32.12 Fabbricazione di oggetti di gioielleria e oreficeria e articoli connessi</p>
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico delle lavorazioni artistiche interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di produzione di manufatti e beni artistici, attraverso l'individuazione delle risorse, la predisposizione e l'organizzazione operativa delle lavorazioni, il monitoraggio e la valutazione del risultato, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, con assunzione di responsabilità di carattere economico gestionale e relative al coordinamento di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative all'ideazione e realizzazione di manufatti artistici, con competenze nella cura del laboratorio, nella lavorazione e finitura del manufatto / bene artistico, nella gestione dei rapporti con il cliente ed i fornitori.</p>
<b>Processo di lavoro caratterizzante la figura:</b>  <b>PRODUZIONE MANUFATTI/BENI ARTISTICI</b>	<b>A. Gestione d'impresa</b> <b>B. Gestione organizzativa del lavoro</b> <b>C. Rapporto con i clienti</b> <b>D. Rapporto con i fornitori</b>

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

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p><b>A. GESTIONE DI IMPRESA</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione delle risorse, tempi e dei costi</li> <li>- Definizione degli investimenti</li> <li>- Predisposizione preventivi e consuntivi</li> <li>- Verifica ricavi</li> </ul>	<p>1.Determinare le risorse umane e strumentali, i tempi ed i costi necessari per svolgere le lavorazioni (*), verificandone in itinere e a consuntivo l'utilizzo.</p> <p>2.Valutare le scelte di investimento effettuando stime di redditività e di impatto sui ricavi.</p>
<p><b>B. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione compiti, tempi e modalità operative</li> <li>- Coordinamento operativo</li> <li>- Controllo avanzamento della produzione/lavorazioni</li> <li>- Ottimizzazione degli standard di qualità</li> <li>- Prevenzione situazioni di rischio</li> </ul>	<p>3.Condurre le fasi di lavoro, sulla base dello stato degli ordini, coordinando l'attività di realizzazione di manufatti/beni artistici.</p> <p>4.Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p><b>C. RAPPORTO CON I CLIENTI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione dell'offerta</li> <li>- Rilevazione esigenze del cliente</li> <li>- Gestione reclami, richieste, esigenze del cliente</li> <li>- Monitoraggio servizio</li> <li>- Rilevazione dati customer</li> </ul>	<p>5.Formulare proposte di prodotti, interpretando i bisogni del cliente.</p>
<p><b>D. RAPPORTO CON I FORNITORI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoraggio scorte e giacenze</li> <li>- Definizione e gestione ordini</li> <li>- Valutazione e selezione dei fornitori</li> </ul>	<p>6.Definire le esigenze di acquisto di materiali, strumenti e attrezzature, individuando i fornitori e curando il processo di approvvigionamento.</p>

(\*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di materiali/supporti/prodotti (metalli, ceramiche, lapidei, legno, ecc.) negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.

<b>COMPETENZA N. 1 (*)</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rilevare l'entità delle risorse umane e strumentali disponibili e necessarie</li> <li>▪ Applicare tecniche di analisi tempi/metodi</li> <li>▪ Applicare tecniche di analisi dei costi</li> <li>▪ Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività</li> <li>▪ Applicare tecniche di stesura preventivi</li> <li>▪ Applicare tecniche di redazione di report dei costi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attrezzature, risorse umane e tecnologiche della produzione manufatti/ beni artistici</li> <li>▪ Elementi di budgeting</li> <li>▪ Elementi di contabilità dei costi</li> <li>▪ Elementi di organizzazione aziendale/ del lavoro</li> <li>▪ Processo di servizio/ lavoro</li> <li>▪ Tecniche di elaborazione preventivi e consuntivi</li> </ul>

(\*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di materiali/ supporti/prodotti (metalli, ceramiche, lapidei, legno, ecc.) negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.

<b>COMPETENZA N. 2</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Valutare tipologia / entità dell'investimento (macchinario)</li> <li>▪ Applicare tecniche di selezione del finanziamento</li> <li>▪ Applicare tecniche di stima dei ricavi</li> <li>▪ Applicare tecniche di analisi della domanda / tendenze mercato / concorrenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attrezzature, risorse umane, strumentali e tecnologiche della lavorazione dei manufatti / beni artistici</li> <li>▪ Caratteristiche del mercato di riferimento</li> <li>▪ Elementi di analisi previsionale dell'andamento del mercato</li> <li>▪ Elementi di economia e gestione delle imprese</li> <li>▪ Metodi di calcolo del break-even point</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 3</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>▪ Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei collaboratori</li> <li>▪ Individuare anomalie e segnalare non conformità</li> <li>▪ Individuare problematiche esecutive</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio produzione</li> <li>▪ Utilizzare metodiche per individuare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attrezzature, risorse umane, strumentali e tecnologiche della lavorazione dei manufatti / beni artistici</li> <li>▪ Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro</li> <li>▪ Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li> <li>▪ Modello organizzativo e organigramma dell'azienda</li> <li>▪ Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>▪ Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> <li>▪ Tecniche e strumenti per il controllo di qualità della produzione</li> </ul>

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

<b>COMPETENZA N. 5</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di interazione col cliente</li> <li>▪ Individuare tipologie di prodotto in rapporto a target / esigenze di clientela</li> <li>▪ Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente</li> <li>▪ Effettuare la valutazione tecnica dei reclami</li> <li>▪ Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto/ servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di customer satisfaction</li> <li>▪ Tecniche di analisi e segmentazione della clientela</li> <li>▪ Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>▪ Tecniche di negoziazione e problem solving</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 6</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di selezione dei fornitori</li> <li>▪ Applicare tecniche di valutazione delle offerte</li> <li>▪ Applicare procedure di gestione degli ordini</li> <li>▪ Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura</li> <li>▪ Aggiornare situazione scorte e giacenze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di contabilità</li> <li>▪ Elementi di contrattualistica fornitori</li> <li>▪ Elementi di tecnica commerciale</li> <li>▪ Tecniche di approvvigionamento</li> </ul>

## AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

\*\*\*\*\*

Denominazione della figura	6. TECNICO DEL LEGNO
Referenziazioni della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>6. Artigiani, operai specializzati ed agricoltori.</li> <li>6.3.3.1 Artigiani delle lavorazioni artistiche del legno e di materiali similari.</li> <li>6.5.2.2 Ebanisti, falegnami ed operatori artigianali specializzati di macchine per la lavorazione del legno.</li> <li>7. Conduttori di impianti ed operai semi- qualificati addetti a macchinari fissi e mobili.</li> <li>7.2.4.0 Operai addetti a macchinari in impianti per la produzione in serie di mobili e di articoli in legno.</li> </ul> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>16 Industria del legno e dei prodotti in legno e sughero (esclusi i mobili).</li> <li>16.2 Fabbricazione di prodotti in legno, sughero, paglia e materiali da intreccio.</li> <li>16.23 Fabbricazione di altri prodotti di carpenteria in legno e falegnameria per l'edilizia.</li> <li>16.23.10 Fabbricazione di porte e finestre in legno (escluse porte blindate).</li> <li>16.23.20 Fabbricazione di altri elementi in legno e di falegnameria per l'edilizia.</li> <li>31 Fabbricazione di mobili.</li> <li>31.01 Fabbricazione di mobili per uffici e negozi.</li> <li>31.02 Fabbricazione di mobili per cucina.</li> <li>31.09 Fabbricazione di altri mobili.</li> </ul>
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico del legno interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di produzione di manufatti lignei attraverso la partecipazione all'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 determinazione delle risorse umane e strumentali, ai tempi ed ai costi necessari per la realizzazione della commessa, all'approvvigionamento e scelta dei materiali, alla progettazione esecutiva a supporto della programmazione operativa della produzione, con competenze nell'ambito della gestione tecnica della commessa e di rendicontazione economica delle attività svolte.</p>

<b>Processo di lavoro caratterizzante la figura:</b>	<b>A. Rapporto con i clienti</b>
<b>PRODUZIONE DI MANUFATTI LIGNEI</b>	<b>B. Progettazione</b>
	<b>C. Gestione organizzativa del lavoro</b>
	<b>D. Gestione documentaria delle attività</b>
	<b>E. Gestione dell'approvvigionamento</b>
	<b>F. Verifica e collaudo</b>

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

<b>PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'</b>	<b>COMPETENZE</b>
<b>A. RAPPORTO CON I CLIENTI</b>  <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rilevazione esigenze del cliente</li> <li>- Gestione customer care</li> </ul>	1.Rilevare i bisogni del cliente, coniugandoli con le opportunità tecniche e tecnologiche disponibili.
<b>B. PROGETTAZIONE</b>  <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Progettazione</li> <li>- Produzione documentazione tecnica d'appoggio</li> </ul>	2.Progettare diverse tipologie di manufatto ligneo.
<b>C. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</b>  <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinamento e presidio operativo</li> <li>- Controllo avanzamento lavori</li> <li>- Ottimizzazione standard di operatività</li> <li>- Prevenzione situazioni di rischio</li> </ul>	3.Presidiare le fasi di lavoro, coordinando l'attività di ruoli operativi.
<b>D. GESTIONE DOCUMENTARIA DELLE ATTIVITÀ</b>  <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborazione preventivi</li> <li>- Elaborazione documenti di rendicontazione</li> </ul>	4. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.
	5.Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali.



**E. GESTIONE  
DELL'APPROVVIGIONAMENTO**

*Attività:*

- Verifica livelli e giacenze materiali
- Definizione fabbisogno
- Approvvigionamento
- Gestione scorte

6. Identificare le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali, curando il processo di approvvigionamento.

**F. VERIFICA E COLLAUDO**

*Attività:*

- Controllo e valutazione del prodotto finale

7. Effettuare il controllo e la valutazione del prodotto, redigendo la documentazione prevista.

<b>COMPETENZA N. 1</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di interazione col cliente</li> <li>▪ Individuare tipologie di materiali in rapporto alle esigenze di clientela</li> <li>▪ Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente</li> <li>▪ Effettuare la valutazione tecnica di reclami e richieste in itinere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attrezzature e materiali del settore</li> <li>▪ Elementi di customer satisfaction</li> <li>▪ Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>▪ Tecniche di analisi della clientela</li> <li>▪ Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>▪ Tecniche di negoziazione e problem solving</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 2</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificare soluzioni tecnico/progettuali</li> <li>▪ Applicare metodi di definizione delle specifiche tecniche dei materiali</li> <li>▪ Applicare metodi di verifica della fattibilità tecnica di realizzazione</li> <li>▪ Applicare tecniche di analisi di conformità funzionale dei componenti</li> <li>▪ Utilizzare software di disegno tecnico</li> <li>▪ Utilizzare metodologie e strumenti di progettazione</li> <li>▪ Applicare metodiche per la redazione di documentazioni tecniche di appoggio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CAD-CAM</li> <li>▪ Disegno tecnico</li> <li>▪ Elementi di tecnologia</li> <li>▪ Metodi di rappresentazione grafica e simulazione tridimensionale</li> <li>▪ Processi di progettazione</li> <li>▪ Technical writing</li> <li>▪ Tecnologia e proprietà dei materiali</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 3</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>▪ Individuare anomalie e segnalare non conformità</li> <li>▪ Individuare problematiche esecutive</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali</li> <li>▪ Applicare metodiche per rilevare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attrezzature, risorse umane e tecnologiche</li> <li>▪ Elementi di organizzazione del lavoro</li> <li>▪ Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li> <li>▪ Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>▪ Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> </ul>

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

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

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

<b>COMPETENZA N. 7</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare metodi per la predisposizione di un piano di verifica e collaudo</li> <li>▪ Utilizzare strumenti di misura e verifica</li> <li>▪ Applicare tecniche per la compilazione della reportistica tecnica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica</li> <li>▪ Normative di riferimenti</li> <li>▪ Procedure per il controllo e collaudo</li> </ul>

## AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

\*\*\*\*\*

<b>Denominazione della figura</b>	<b>7. TECNICO RIPARATORE DI VEICOLI A MOTORE</b>
Referenziamenti 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>
<b>Processi di lavoro caratterizzanti la figura</b>  <b>RIPARAZIONE DI VEICOLI A MOTORE</b>	<p><b>A. Rapporto con i clienti</b>  <b>B. Diagnosi tecnica e strumentale degli interventi</b>  <b>C. Gestione organizzativa del lavoro</b>  <b>D. Gestione documentaria delle attività</b>  <b>E. Gestione dell'approvvigionamento</b>  <b>F. Verifica e collaudo</b></p>

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

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p><b>A. RAPPORTO CON I CLIENTI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accettazione del veicolo</li> <li>- Definizione dello stato del veicolo</li> <li>- Rilevazione esigenze del cliente</li> <li>- Gestione dei reclami</li> <li>- Riconsegna del veicolo</li> <li>- Gestione customer care</li> </ul>	<p>1. Gestire l'accettazione e la riconsegna del veicolo a motore.</p>
<p><b>B. DIAGNOSI TECNICA E STRUMENTALE DEGLI INTERVENTI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esecuzione del check up sul veicolo</li> <li>- Emissione diagnosi</li> <li>- Definizione piano di intervento</li> <li>- Definizione compiti, tempi e modalità operative</li> <li>- Coordinamento operativo</li> <li>- Controllo avanzamento del lavoro</li> <li>- Ottimizzazione degli standard di qualità</li> </ul>	<p>2. Individuare gli interventi da realizzare sul veicolo a motore e definire il piano di lavoro.</p>
<p><b>C. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinamento e presidio operativo</li> <li>- Controllo avanzamento lavori</li> <li>- Ottimizzazione standard di operatività</li> <li>- Prevenzione situazioni di rischio</li> </ul>	<p>3. Presidiare le fasi di lavoro, coordinando l'attività dei ruoli operativi.</p>
<p><b>D. GESTIONE DOCUMENTARIA DELLE ATTIVITÀ</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborazione preventivi</li> <li>- Elaborazione documenti di rendicontazione</li> </ul>	<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>5. Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali.</p>

**E. GESTIONE  
DELL'APPROVVIGIONAMENTO**

*Attività:*

- Verifica livelli e giacenze materiali
- Definizione fabbisogno
- Approvvigionamento
- Gestione scorte

6. Definire le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali, gestendo il processo di approvvigionamento.

**F. VERIFICA E COLLAUDO**

*Attività:*

- Controllo e valutazione del ripristino della funzionalità/efficienza

7. Effettuare il controllo e la valutazione del ripristino della funzionalità/efficienza del veicolo a motore, redigendo la documentazione prevista.

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

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

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



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

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

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

**COMPETENZA N. 7****ABILITA'**

- 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

**CONOSCENZE**

- 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

**AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO**

\*\*\*\*\*

<b>Denominazione della figura</b>	<b>8. TECNICO PER LA CONDUZIONE E LA MANUTENZIONE DI IMPIANTI AUTOMATIZZATI</b>
Referenziamenti della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professioni (NUP/ISTAT):</p> <p>6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori</p> <p>6.2.3 Meccanici artigianali, montatori, riparatori e manutentori di macchine fisse e mobili</p> <p>6.2.3.3.1 Riparatori e manutentori di macchinari e impianti industriali</p> <p>7. Conduttori di impianti ed operai semiqualeficati addetti a macchinari fissi e mobili</p> <p>7.1 Conduttori di impianti industriali</p> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>– Attività manifatturiere - e relative sottosezioni (da “10” a “33”)</p>
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico per la conduzione e la manutenzione di impianti automatizzati interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo - in rapporto ai diversi ambiti di esercizio - al presidio del processo di produzione automatizzata, attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse strumentali e tecnologiche, la predisposizione e l'organizzazione operativa delle lavorazioni, 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 al processo di riferimento, con competenze relative alla produzione di documentazione tecnica, alla conduzione, al controllo e alla manutenzione di impianti automatizzati.</p>
<p><b>Processo di lavoro caratterizzante la figura:</b></p> <p><b>PRODUZIONE AUTOMATIZZATA</b></p>	<p><b>A. Produzione documentazione tecnica</b></p> <p><b>B. Prevenzione situazioni di rischio</b></p> <p><b>C. Conduzione di impianti automatizzati</b></p> <p><b>D. Controllo e manutenzione impianti automatizzati</b></p>

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

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p><b>A. PRODUZIONE DOCUMENTAZIONE TECNICA</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Produzione documentazione tecnica</li> </ul>	<p>1. Produrre documentazione tecnica d'appoggio, di avanzamento e valutativa relativa a lavorazioni, manutenzioni, installazioni.</p>
<p><b>B. PREVENZIONE SITUAZIONI DI RISCHIO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificazione situazioni di rischio</li> <li>– Promozione di comportamenti di prevenzione</li> </ul>	<p>2. 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><b>C. CONDUZIONE DI IMPIANTI AUTOMATIZZATI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Conduzione di impianti automatizzati</li> </ul>	<p>3. Condurre impianti automatizzati, valutando l'impiego delle risorse al fine di una loro ottimizzazione.</p>
<p><b>D. CONTROLLO E MANUTENZIONE IMPIANTI AUTOMATIZZATI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Testing, cura e assistenza tecnica degli impianti</li> <li>– Individuazione e diagnosi guasti e anomalie, interventi di sostituzione, modificazione, ripristino di componenti, elementi, parti di un impianto</li> </ul>	<p>4. Provvedere al monitoraggio, verifica e controllo del funzionamento di impianti automatizzati, effettuando interventi di cura, assistenza e ripristino.</p>

<b>COMPETENZA N. 1</b>	
------------------------	--

<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare metodi di definizione delle specifiche tecniche dei componenti</li> <li>▪ Applicare tecniche di analisi di conformità funzionale dei componenti</li> <li>▪ Utilizzare software di disegno tecnico e di archiviazione dati</li> <li>▪ Applicare criteri di codifica dei componenti e procedure per l'archiviazione della documentazione tecnica</li> <li>▪ Utilizzare metodologie e strumenti di progettazione</li> <li>▪ Applicare metodiche per la redazione di documentazioni tecniche di appoggio e report di avanzamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CAD-CAM</li> <li>▪ Disegno tecnico</li> <li>▪ Metodi di rappresentazione grafica e simulazione tridimensionale</li> <li>▪ Processi di progettazione Elementi di tecnologia</li> <li>▪ Technical writing</li> <li>▪ Tecnologia e proprietà dei materiali</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 2</b>	
------------------------	--

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

<b>COMPETENZA N. 3</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare procedure di programmazione</li> <li>▪ Utilizzare linguaggi di programmazione</li> <li>Adottare criteri di economicità, efficacia ed efficienza</li> <li>▪ Applicare metodiche per la rilevazione di anomalie e non conformità</li> <li>▪ Adottare procedure valutative a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di disegno</li> <li>▪ Elementi di elettronica ed elettrotecnica</li> <li>▪ Elementi di informatica</li> <li>▪ Linguaggi di programmazione</li> <li>▪ Macchine utensili a controllo numerico</li> <li>▪ Processi di lavorazione automatizzati</li> <li>▪ Sistema Qualità</li> <li>▪ Strategie e tecniche per ottimizzare l'uso delle risorse</li> <li>▪ Tecnologia dei materiali</li> <li>▪ Tecnologie informatiche per la gestione di impianti industriali</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 4</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare gli strumenti di analisi funzionale, di misurazione e di diagnosi</li> <li>• Interpretare disegni meccanici, schemi elettrici ed elettronici</li> <li>• Applicare tecniche e metodiche di intervento manutentivo di tipo elettromeccanico</li> <li>• Applicare procedure di ricerca guasti e/o malfunzionamenti</li> <li>• Applicare tecniche e metodiche per l'analisi delle situazioni di anomalia funzionale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi meccanici, pneumatici, elettrici/elettronici dell'automazione</li> <li>• Linguaggio grafico elettrico, elettronico, meccanico e pneumatico</li> <li>• Procedure di lavoro/collaudò in conformità alle norme ISO</li> <li>• Strumenti di misura</li> <li>• Struttura e applicazioni del PLC</li> <li>• Tecnica di intervento sull'impianto elettrico, meccanico e pneumatico</li> <li>• Tecniche di base programmazione del PLC</li> <li>• Tecniche di ricerca guasti</li> <li>• Tecnologie informatiche per la gestione di impianti industriali</li> </ul>

**AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO**

\*\*\*\*\*

<b>Denominazione della figura</b>	<b>9. TECNICO PER L’AUTOMAZIONE INDUSTRIALE</b>
<p>Referenziamenti della figura</p>	<p>Nomenclatura delle Unità Professioni (NUP/ISTAT):</p> <p>6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori.</p> <p>6.2.3 Meccanici artigianali, montatori, riparatori e manutentori di macchine fisse e mobili.</p> <p>6.2.3.3.2 Installatori e montatori di macchinari ed impianti industriali.</p> <p>6.2.4 Meccanici artigianali, montatori, riparatori e manutentori di macchine fisse e mobili.</p> <p>6.2.4.1 Installatori e riparatori di apparati elettrici ed elettromeccanici.</p> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>– Attività manifatturiere - e relative sottosezioni (da “10” a “33”)</p>
<p>Descrizione sintetica della figura</p>	<p>Il Tecnico per l’automazione industriale interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito, e delle specifiche assegnate, contribuendo - in rapporto ai diversi ambiti di esercizio - al presidio del processo di automazione industriale attraverso la partecipazione all’individuazione delle risorse strumentali e tecnologiche, la predisposizione e l’organizzazione operativa delle lavorazioni, 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 nell’ambito della progettazione e dimensionamento del sistema e/o dell’impianto, dello sviluppo del software di comando e controllo, attinenti l’installazione del sistema e/o della loro componentistica meccanica, elettrica, pneumatica ed oleodinamica, la taratura e regolazione dei singoli elementi e del sistema automatizzato nel suo complesso.</p>
<p><b>Processo di lavoro caratterizzante la figura:</b></p> <p><b>AUTOMAZIONE INDUSTRIALE</b></p>	<p><b>A. Produzione documentazione tecnica</b></p> <p><b>B. Prevenzione situazioni di rischio</b></p> <p><b>C. Progettazione</b></p> <p><b>D. Installazione, collaudo e manutenzione</b></p>

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

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p><b>A. PRODUZIONE DOCUMENTAZIONE TECNICA</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Produzione documentazione tecnica</li> </ul>	<p>1. Produrre documentazione tecnica d'appoggio, di avanzamento e valutativa relativa ad installazioni, uso e manutenzioni.</p>
<p><b>B. PREVENZIONE SITUAZIONI DI RISCHIO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificazione situazioni di rischio</li> <li>– Promozione di comportamenti di prevenzione</li> </ul>	<p>2. Identificare e fronteggiare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p><b>C. PROGETTAZIONE</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analisi delle caratteristiche del processo da automatizzare</li> <li>– Dimensionamento della componentistica</li> <li>– Programmazione del software di comando e controllo</li> <li>– Documentazione</li> </ul>	<p>3. Identificare gli elementi caratterizzanti il processo industriale, collaborando alla progettazione del sistema di automazione.</p> <p>4. Intervenire nel processo di progettazione del sistema di automazione definito.</p> <p>5. Effettuare il dimensionamento della componentistica hardware del sistema di automazione.</p> <p>6. Elaborare il programma software per il comando e il controllo tramite PLC del sistema di automazione.</p>
<p><b>D. INSTALLAZIONE, COLLAUDO E MANUTENZIONE</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Installazione, collaudo e manutenzione di sistemi automatizzati</li> </ul>	<p>7. Realizzare l'installazione del sistema di automazione, integrando funzionalmente il programma sul sistema macchina.</p> <p>8. Realizzare il collaudo e la manutenzione del sistema di automazione valutando i risultati dei diversi tipi di prove di funzionalità.</p>



<b>COMPETENZA N. 1</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare metodi di definizione delle specifiche tecniche dei componenti</li> <li>▪ Applicare tecniche di analisi di conformità funzionale dei componenti</li> <li>▪ Utilizzare software di disegno tecnico e di archiviazione dati</li> <li>▪ Applicare criteri di codifica dei componenti e procedure per l'archiviazione della documentazione tecnica</li> <li>▪ Utilizzare metodologie e strumenti di progettazione</li> <li>▪ Applicare metodiche per la redazione di documentazioni tecniche di appoggio e report di avanzamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CAD-CAM</li> <li>▪ Disegno tecnico</li> <li>▪ Metodi di rappresentazione grafica e simulazione tridimensionale</li> <li>▪ Processi di progettazione Elementi di tecnologia</li> <li>▪ Technical writing</li> <li>▪ Tecnologia e proprietà dei materiali</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 2</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>▪ Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>▪ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ D.Lsg. 81/2008</li> <li>▪ Elementi di ergonomia</li> <li>▪ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>▪ Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>▪ Strategie di promozione</li> <li>▪ Tecniche di reporting</li> <li>▪ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 3</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare metodiche per la rilevazione delle caratteristiche del processo da automatizzare</li> <li>• Individuare i vincoli operativi del sistema di automazione in riferimento agli esiti dell'analisi del processo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche tecniche e funzionali delle diverse tipologie di impianti per l'automazione di macchine e/o impianti di produzione industriale</li> <li>• Norme CEI di riferimento per la realizzazione di sistemi di automazione</li> <li>• Tecniche di analisi e codifica di un processo da automatizzare mediante sistemi gestiti da PLC</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 4</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impostare i cicli funzionali che descrivono il processo di automazione</li> <li>• Impiegare tecniche grafiche per la produzione dei disegni degli schemi elettrici relativi ai cablaggi per il corretto funzionamento del sistema di automazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalità di rappresentazione del ciclo di funzionamento automatico della macchina e/o impianto</li> <li>• Norme CEI per la rappresentazione grafica di schemi elettrici relativi al cablaggio di impianti automatici</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 5</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di calcolo per la definizione delle potenze dei quadri elettrici di comando</li> <li>• Dimensionare i controllori a logica programmabile necessari alla gestione del sistema di automazione</li> <li>• Utilizzare metodiche e modelli di elaborazione della distinta dei materiali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche tecniche e funzionali dei componenti hardware utilizzabili in un sistema di automazione</li> <li>• Criteri di dimensionamento di un quadro elettrico di potenza</li> <li>• Criteri per la scelta e la configurazione di un PLC</li> <li>• Modalità di redazione della distinta materiali</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 6</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare il linguaggio di programmazione del PLC per la realizzazione del programma di comando e controllo del sistema di automazione</li> <li>• Utilizzare modelli di simulazione per testare/collaudare il programma software</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il linguaggio di programmazione dei PLC</li> <li>• Tecniche di programmazione di un PLC</li> <li>• Tecniche per il collaudo simulato di un programma</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 7</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare modalità e sequenze di svolgimento delle attività</li> <li>• Adottare criteri di economicità nella gestione integrata delle risorse</li> <li>• Applicare tecniche e metodiche di installazione</li> <li>• Applicare metodiche per la rilevazione di anomalie e non conformità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature, tecnologie e materiali</li> <li>• Elementi di organizzazione del lavoro</li> <li>• Processo di lavoro di installazione</li> <li>• Strategie e tecniche per ottimizzare l'uso delle risorse</li> <li>• Tecniche di installazione</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 8</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare modalità e sequenze di svolgimento delle attività di verifica funzionale</li> <li>• Applicare metodiche di analisi degli esiti del collaudo</li> <li>• Predisporre il programma delle eventuali tarature del sistema</li> <li>• Applicare tecniche di manutenzione del sistema</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di collaudo</li> <li>• Tecniche di manutenzione</li> <li>• Tecniche di pianificazione degli interventi di monitoraggio e manutenzione ordinaria</li> </ul>

**AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO**

\*\*\*\*\*

**Denominazione della figura**

**10. TECNICO DEI TRATTAMENTI ESTETICI**

Referenziamenti della figura

Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):

5. Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi  
5.5.3.1 Parrucchieri, estetisti ed assimilati.

Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):

96 Altre attività di servizi per le persone.  
96.02.02 Servizi degli istituti di bellezza.  
96.04.10 Servizi per il benessere fisico.

Descrizione sintetica della figura

Il Tecnico dei trattamenti estetici interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di trattamento estetico della persona attraverso l'individuazione delle risorse, la programmazione dei servizi e l'organizzazione operativa del lavoro, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità di carattere gestionale e relative al coordinamento di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative ai trattamenti estetici della persona, con competenze relative all'analisi e trattamento delle parti del corpo interessate ed al funzionamento/gestione dell'esercizio.

Processi di lavoro caratterizzanti la figura:

**TRATTAMENTO ESTETICO**

- A. Programmazione e organizzazione dei servizi**
- B. Accoglienza e assistenza del cliente**
- C. Predisposizione e manutenzione degli spazi, degli strumenti e delle attrezzature di lavoro**
- D. Funzionamento e promozione dell'esercizio**
- E. Analisi delle caratteristiche e dello stato della pelle**
- F. Trattamenti estetici**

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

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p><b>A. PROGRAMMAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione del planning degli appuntamenti</li> </ul>	<p>1. Gestire il planning degli appuntamenti funzionalmente ai servizi richiesti.</p>
<p><b>B. ACCOGLIENZA E ASSISTENZA DEL CLIENTE</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Accoglienza del cliente</li> <li>– Orientamento del cliente all'interno dell'esercizio</li> <li>– Consiglio di interventi e prodotti</li> <li>– Informazione del cliente</li> <li>– Gestione della scheda tecnica</li> </ul>	<p>2. Predisporre e gestire l'accoglienza e l'assistenza funzionalmente alla personalizzazione del servizio.</p>
<p><b>C. PREDISPOSIZIONE E MANUTENZIONE DEGLI SPAZI, DEGLI STRUMENTI E DELLE ATTREZZATURE DI LAVORO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Allestimento e manutenzione spazi, strumenti e attrezzature</li> <li>– Prevenzione situazioni di rischio</li> </ul>	<p>3. Organizzare e predisporre la manutenzione dell'ambiente di lavoro.</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><b>D. FUNZIONAMENTO E PROMOZIONE DELL'ESERCIZIO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Operazioni di cassa</li> <li>– Archiviazione documentazione</li> <li>– Promozione e vendita</li> </ul>	<p>5. Gestire l'organizzazione operativa e la promozione dell'esercizio nel rispetto delle normative.</p>

<p><b>E. ANALISI DELLE CARATTERISTICHE E DELLO STATO DELLA PELLE</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Osservazione</li> <li>– Individuazione di caratteristiche e specificità</li> </ul>	<p>6. Analizzare le caratteristiche e lo stato della pelle, individuando le specificità e le tipologie di intervento più adeguate.</p>
<p><b>F. TRATTAMENTI ESTETICI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Scelta e predisposizione prodotti</li> <li>– Monitoraggio applicazione prodotti</li> </ul>	<p>7. Scegliere e predisporre prodotti cosmetici in funzione dei trattamenti da realizzare, verificandone l'applicazione e il risultato.</p> <p>8. Scegliere gli interventi di trattamento estetico in conformità alla tipologia dello stato di benessere psico-fisico del cliente.</p>

<b>COMPETENZA N. 1</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilizzare modalità comunicative verbali e non verbali per rilevare desideri/bisogni del cliente</li> <li>▪ Applicare metodiche per la gestione del planning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>▪ Tecniche di time management</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 2</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche e modalità di consulenza per creare uno stile personalizzato</li> <li>▪ Utilizzare modalità comunicative per prefigurare i risultati degli interventi proposti/richiesti e per descrivere fasi e strumenti di lavoro</li> <li>▪ Applicare metodiche per la compilazione e gestione della scheda tecnica/cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>▪ Tecniche di counselling</li> <li>▪ Tecniche di intervista</li> <li>▪ Tecniche e procedure per l'utilizzo della scheda tecnica</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 3</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Individuare soluzioni organizzative e layout dell'ambiente di lavoro per favorire il benessere ed evitare fonti di criticità e di rischio per la sicurezza del cliente e degli operatori</li> <li>▪ Applicare metodiche e tecniche di igiene e pulizia degli spazi, degli strumenti e delle attrezzature</li> <li>▪ Applicare metodiche di manutenzione ordinaria degli strumenti e delle attrezzature attinenti alla produzione dei servizi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature</li> <li>▪ Normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di servizio alla persona</li> <li>▪ Normative, dispositivi e tecniche a tutela della sicurezza e dell'ambiente</li> <li>▪ Responsabilità del conduttore dell'esercizio in ordine all'igiene, alla sicurezza e alla tutela dell'ambiente</li> </ul>

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

<b>COMPETENZA N. 5</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare le normative di settore di carattere gestionale e organizzativo</li> <li>▪ Applicare tecniche di pianificazione e organizzazione dei diversi servizi di trattamento</li> <li>▪ Applicare metodiche di gestione e organizzazione del magazzino</li> <li>▪ Applicare procedure e tecniche per l'espletamento dei adempimenti contabili/fiscali giornalieri</li> <li>▪ Applicare metodiche e norme per svolgere le pratiche quotidiane relative alla gestione del personale</li> <li>▪ Applicare metodiche e tecniche per favorire dinamiche di gruppo e climi di lavoro funzionali all'erogazione di un servizio di qualità</li> <li>▪ Individuare e applicare modalità di promozione dell'attività professionale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adempimenti contabili e fiscali tipici</li> <li>▪ Elementi di contabilità generale</li> <li>▪ Elementi di economia aziendale</li> <li>▪ Funzioni e organi delle associazioni di riferimento</li> <li>▪ Il sistema qualità</li> <li>▪ Modelli organizzativi</li> <li>▪ Nozioni di marketing</li> <li>▪ Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>▪ Tecniche di negoziazione commerciale</li> <li>▪ Tecniche di promozione e di vendita</li> <li>▪ Tecniche di visual merchandising</li> <li>▪ Tecniche e modalità di stoccaggio e conservazione dei prodotti</li> </ul>



<b>COMPETENZA N. 6</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di analisi per identificare i tipi cutanei e lo stato della pelle</li> <li>▪ Riconoscere caratteristiche e specificità della pelle e delle sue alterazioni associando la tipologia di interventi più adeguata</li> <li>▪ Valutare la tipologia di intervento e/o la necessità di una consulenza specialistica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Caratteristiche e patologie dell'apparato tegumentario</li> <li>▪ Elementi di anatomia correlati ai trattamenti</li> <li>▪ Principali strumentazioni di analisi e diagnosi della cute</li> <li>▪ Processi degenerativi del tessuto adiposo</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 7</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Individuare i prodotti cosmetici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato</li> <li>▪ Utilizzare procedure e metodiche per la predisposizione di prodotti cosmetici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato</li> <li>▪ Valutare i risultati dell'applicazione dei prodotti cosmetici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tecniche avanzate di applicazione</li> <li>▪ Tipologia, composizione, modalità funzionali e di applicazione dei prodotti cosmetici</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 8</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Individuare le tecniche avanzate e innovative per l'esecuzione di trattamenti estetici viso e corpo di tipo personalizzato</li> <li>▪ Valutare i risultati dei trattamenti effettuati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tecniche di monitoraggio e valutazione dei trattamenti</li> <li>▪ Tecniche manuali e strumentali avanzate di trattamento estetico</li> <li>▪ Tipologie di trattamento estetico avanzato</li> </ul>