GIUNTA REGIONALE D'ABRUZZO
DIPARTIMENTO LAVORO - SOCIALE

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI E DEI PROFILI PROFESSIONALI DELLA REGIONE ABRUZZO

SOMMARIO

SEZIONE 1 - PROFILI NUOVI E PROFILI REVISIONATI 9

AGRICOLTURA, SILVICOLTURA E PESCA 10

MANUTENTORE DEL VERDE AI SENSI DELL'ARTICOLO 12, COMMA 2, DELLA LEGGE 28 LUGLIO 2016, N. 154 10

PRODUZIONI ALIMENTARI 12

OPERATORE DI PRODUZIONE DELLA BIRRA 12

OPERATORE DI PANIFICIO 17

PASTICCERE 22

OPERATORE PASTIFICIO 29

MECCANICA, PRODUZIONE E MANUTENZIONE DI MACCHINE, IMPIANTISTICA 35

SALDATORE AD ARCO ELETTRICO 35

TECNICO PER LE ATTIVITÀ DI CARROZZIERE DELLE AUTORIPARAZIONI 41

TECNICO PER L'ATTIVITÀ DI GOMMISTA DELLE AUTORIPARAZIONI 44

SALDATORE AD ARCO ELETTRICO 47

TAC (TESSILE ABBIGLIAMENTO CALZATURE) E SISTEMA MODA 53

MODELLISTA DELL'ABBIGLIAMENTO 53

STILISTA DI MODA 57

SARTO 61

OPERATORE DELLE CALZATURE 66

OPERATORE LAVORAZIONE ARTICOLI DI PELLETTERIA 69

OPERATORE DI CONFEZIONE 73

EDILIZIA 77

OPERATORE DELL'EDILIZIA 77

TRASPORTI E LOGISTICA 82

MAGAZZINIERE 82

SERVIZI DI INFORMATICA 87

TECNICO SVILUPPATORE DI APPLICAZIONI SOFTWARE PER DISPOSITIVI MOBILI 87

TECNICO SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI 90

WEB DESIGNER 95

SERVIZI DI DISTRIBUZIONE COMMERCIALE 99

FIORISTA 99

ADDETTO ALLE VENDITE PRODOTTI ALIMENTARI 103

ADDETTO ALLE VENDITE PRODOTTI NON ALIMENTARI 110

SERVIZI TURISTICI 116

TECNICO PER LO SVILUPPO TURISTICO TERRITORIALE *116*
ACCOMPAGNATORE CICLOTURISTICO *121*
PIZZAIOLO *126*
TECNICO ESPERTO IN ENOGASTRONOMIA E VALORIZZAZIONE DELLA CUCINA REGIONALE *131*
TECNICO DI PROGETTAZIONE PACCHETTI TURISTICI *139*
OPERATORE DI CUCINA *143*
ANIMATORE TURISTICO *148*
ACCOMPAGNATORE TURISTICO *152*
DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO *156*
OPERATORE DI AGENZIA DI VIAGGI *163*
OPERATORE DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA *167*
AIUTO CUOCO *171*
CUOCO/CHEF *177*
TECNICO GESTIONE SERVIZI SALA (MAîTRE) *185*
CAMERIERE AI PIANI *192*
CAMERIERE DI SALA, BAR E E ATTIVITÀ DI BANQUETING *196*
SERVIZI CULTURALI E DI SPETTACOLO 202
TECNICO DI PRODUZIONE E MARKETING DI EVENTI CULTURALI, MUSICA E SPETTACOLO *202*
TRUCCATORE PROFESSIONALE ARTE, CINEMA, MODA E SPETTACOLO (MAKE-UP ARTIST AND STYLE *207*
SERVIZI SOCIO SANITARI 213
ASSISTENTE ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE DEI DISABILI *213*
ASSISTENTE DI STUDIO ODONTOIATRICO *219*
MEDIATORE INTERCULTURALE *223*
TECNICO DI CONDUZIONE TEAM DI PROGETTAZIONE *228*
SERVIZI DI EDUCAZIONE E FORMAZIONE 233
TECNICO DEL RICONOSCIMENTO E DELLA CERTIFICAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI *233*
SERVIZI ALLA PERSONA 241
OPERATORE DI PIERCING *241*
OPERATORE DI TATUAGGIO E TRUCCO PERMANENTE *244*
ESTETISTA - ESERCIZIO DELLA ATTIVITÀ AUTONOMA *248*
ACCONCIATORE - ESERCIZIO DELLA ATTIVITÀ AUTONOMA *251*
ASSISTENTE FAMILIARE *254*
ESTETISTA – ADDETTO *259*
ACCONCIATORE – ADDETTO *266*
OPERATORE FUNEBRE/NECROFORO *273*

RESPONSABILE DELLA CONDUZIONE DELL'ATTIVITA' FUNEBRE *276*

DERMOPIGMENTISTA *280*

AREA COMUNE 287

GRAFICO PUBBLICITARIO *287*

ESPERTO IN GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE E DELL'ORGANIZZAZIONE *291*

ADDETTO STIPENDI E PAGHE *296*

TECNICO PROGETTAZIONE E STAMPA 3D *301*

OPERATORE DEI SERVIZI CONGRESSUALI E FIERISTICI *304*

TECNICO ORGANIZZAZIONE EVENTI *309*

SEGRETARIO *315*

OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE *320*

TECNICO DELL'AMMINISTRAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA *324*

TECNICO DI MARKETING *329*

OPERATORE PER LA GESTIONE DEGLI ARCHIVI AMMINISTRATIVI GIUDIZIARI *334*

SEZIONE 2 - PROFILI VIGENTI NON ANCORA REVISIONATI 337

AGRICOLTURA, SILVICOLTURA E PESCA 338

OPERATORE DI FATTORIA DIDATTICA *338*

PRODUZIONI ALIMENTARI 341

OPERATORE/TRICE PRODUZIONE OLIO DI OLIVA *341*

OPERATORE/TRICE PRODUZIONE VINO *342*

OPERATORE/TRICE TRASFORMAZIONI ALIMENTARI *343*

OPERATORE/TRICE LAVORAZIONE CARNI/PESCE *346*

TECNICO/A PRODUZIONE ALIMENTARE *349*

CHIMICA 351

TECNICO/A DI LABORATORIO *351*

TECNICO/A DI PRODUZIONE CHIMICA/FARMACEUTICA *352*

OPERATORE/TRICE DI PRODUZIONI CHIMICHE/FARMACEUTICHE *353*

MECCANICA; PRODUZIONE E MANUTENZIONE DI MACCHINE;IMPIANTISTICA 354

PROGETTISTA MECCANICO/A *354*

PROGETTISTA PROCESSI FUSORI *356*

PROGETTISTA DI SISTEMI DI AUTOMAZIONE *357*

TECNICO/A DI PRODUZIONE METALMECCANICA *359*

TECNOLOGO/A DI PRODOTTO/PROCESSO METALMECCANICO *361*

DISEGNATORE/TRICE MECCANICO/A *363*

TECNICO/A DI CONTROLLI E COLLAUDI *365*

TECNICO/A DI PROGRAMMAZIONE E GESTIONE MANUTENZIONI *366*
CONDUTTORE/TRICE DI MACCHINE UTENSILI *368*
INSTALLATORE/TRICE MANUTENTORE/TRICE ELETTRO-ELETTRONICO/A *370*
MANUTENTORE/TRICE MECCANICO/A *372*
MONTATORE/TRICE - ASSEMBLATORE/TRICE –INSTALLATORE/TRICE *373*
OPERATORE/TRICE DI FUSIONE METALLI *375*
RIPARATORE/TRICE DI AUTOVEICOLI E MOTOVEICOLI *376*
STAMPISTA - AGGIUSTATORE/TRICE - ATTREZZISTA *379*
CONDUTTORE/TRICE DI IMPIANTI AUTOMATIZZATI *381*
INSTALLATORE/TRICE, MANUTENTORE/TRICE DI APPARATI ELETTRONICI *383*
TECNICO/A ELETTRONICO/A *384*
TECNICO/A OTTIMIZZAZIONE ENERGETICA EDIFICI *386*
ELETTRICISTA IMPIANTISTA *387*
TERMOIDRAULICO/A *389*
PROGETTISTA IMPIANTI SOLARI (FOTOVOLTAICI E TERMICI) *391*
INSTALLATORE/TRICE – MANUTENTORE/TRICE DI IMPIANTI SOLARI (FOTOVOLTAICI E TERMICI) *393*
TECNICO/A EFFICIENTAMENTO ENERGETICO *394*
DISEGNATORE/TRICE TECNICO (TECNICO/A CAD) *396*
TECNICO MECCATRONICO DELLE AUTORIPARAZIONI *397*
DISEGNATORE/TRICE TECNICO (TECNICO CAD) *400*
ADDETTO ALLA CONDUZIONE DI IMPIANTI TERMICI DI POTENZA SUPERIORE A 232 KW *402*
OPERATORE/TRICE IMPIANTI E RETI DI TELECOMUNICAZIONE *403*
LEGNO E ARREDO 404
PROGETTISTA MANUFATTI LIGNEI D'ARREDO *404*
TECNOLOGO/A PRODUZIONI DI MANUFATTI LIGNEI D'ARREDO *405*
TECNICO/A DI PRODUZIONE MANUFATTI LIGNEI D'ARREDO *407*
TECNICO/A PROTOTIPISTA MANUFATTI LIGNEI D'ARREDO *408*
FALEGNAME *409*
ARREDATORE/ARREDATRICE D'INTERNI *411*
EDILIZIA 414
PROGETTISTA - DISEGNATORE/TRICE EDILE *414*
TECNICO/A DI CANTIERE EDILE *415*
DECORATORE/TRICE *417*
MONTATORE/TRICE SERRAMENTI E INFISSI *418*
OPERATORE/TRICE INFRASTRUTTURE EDILI *419*

OPERATORE/TRICE MACCHINE PER L'EDILIZIA *420*
POSATORE/TRICE DI RIVESTIMENTI *422*
CARPENTIERE/A *423*
TRASPORTI E LOGISTICA 424
TECNICO/A DI ORGANIZZAZIONE DEL TRAFFICO *425*
AUTISTA TRASPORTO MERCI *427*
SERVIZI DI PUBLIC UTILITIES 429
TECNOLOGO/A PROCESSI IMPIANTI DI RECUPERO E RICICLAGGIO RIFIUTI *429*
TECNICO/A DI GESTIONE RIFIUTI *431*
OPERATORE/TRICE ECOLOGICO/A *432*
OPERATORE/TRICE IMPIANTI DI RECUPERO E RICICLAGGIO DEI RIFIUTI *434*
SERVIZI FINANZIARI E ASSICURATIVI 435
TECNICO/A DEI SERVIZI/PRODOTTI FINANZIARI, CREDITIZI, ASSICURATIVI *435*
SERVIZI DI INFORMATICA 438
PROGETTISTA DI PRODOTTI WEB BASED *438*
TECNICO/A DI SVILUPPO SOFTWARE *439*
TECNICO/A RETI E SISTEMI TELEMATICI *440*
SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONE E POSTE 445
OPERATORE/TRICE IMPIANTI E RETI DI TELECOMUNICAZIONE *445*
SERVIZI DI DISTRIBUZIONE COMMERCIALE 447
TECNICO/A APPROVVIGIONAMENTI/LOGISTICA NEL COMMERCIO *447*
TECNICO/A DI GESTIONE PUNTO VENDITA *448*
TECNICO/A DI VENDITA *450*
TECNICO DELLA GESTIONE DI RAPPORTI COMMERCIALI CON I CLIENTI PER LA VENDITA DI PRODOTTI E/O SERVIZI *452*
AGENTE D'AFFARI IN MEDIAZIONE *456*
SERVIZI TURISTICI 459
TECNICO/A GESTIONE SERVIZI ALBERGHIERI *459*
GUIDA TURISTICA *460*
SERVIZI SOCIO-SANITARI 463
INTERPRETE IN LINGUA ITALIANA DEI SEGNI (LIS) *463*
TECNICO/A DI CONDUZIONE STRUTTURE SOCIO-ASSISTENZIALI *463*
OPERATORE SOCIO - SANITARIO *465*
TECNICO ACCOGLIENZA SOCIALE *467*
ANIMATORE/TRICE PROFESSIONALE SOCIO-EDUCATIVO/A *469*
SERVIZI ALLA PERSONA 470

OPERATORE PER L'ASSISTENZA DI BASE *470*

ADDETTO ALLA TRATTAZIONE DEGLI AFFARI *472*

AREA COMUNE 474

TECNICO/A AMMINISTRAZIONE FINANZA E CONTROLLO DI GESTIONE *474*

TECNICO/A COMUNICAZIONE E IMMAGINE *476*

TECNICO/A PROGRAMMAZIONE DELLA PRODUZIONE/LOGISTICA *478*

TECNICO/A ACQUISTI/APPROVVIGIONAMENTI *480*

TECNICO/A AMBIENTE E SICUREZZA *481*

TECNICO/A SISTEMA QUALITA' *483*

OPERATORE/TRICE SERVIZI COMMERCIALI *485*

EXPORT MANAGER *487*

CENTRALINISTA TELEFONICO *489*

CENTRALINISTA TELEFONICO NON VEDENTE O IPOVEDENTE *490*

OPERATORE TELEFONICO ADDETTO ALLE INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA E AGLI UFFICI RELAZIONALI CON IL PUBBLICO *491*

OPERATORE TELEFONICO, NON VEDENTE O IPOVEDENTE, ADDETTO ALLE INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA E AGLI UFFICI RELAZIONALI CON IL PUBBLICO *493*

OPERATORE TELEFONICO ADDETTO ALLE INFORMAZIONI ALLA GESTIONE ED UTILIZZAZIONE DI BANCHE DATI *496*

OPERATORE TELEFONICO NON VEDENTE O IPOVEDENTE ADDETTO ALLE INFORMAZIONI ALLA GESTIONE ED UTILIZZAZIONE DI BANCHE DATI *497*

OPERATORE TELEFONICO ADDETTO AI SERVIZI DI TELEMARKETING E DI TELESOCCORSO *498*

OPERATORE TELEFONICO NON VEDENTE O IPOVEDENTE ADDETTO AI SERVIZI DI TELEMARKETING E DI TELESOCCORSO *499*

OPERATORE AMMINISTRATIVO-SEGRETARIALE NON VEDENTE O IPOVEDENTE *501*

ADDETTO ALL' ANALISI E ALLA TRASCRIZIONE DI SEGNALI FONICI E DI GESTIONE DELLA PERIZIA DI TRASCRIZIONE IN AMBITO FORENSE *504*

TECNICO/A GESTIONE BANCHE DATI *506*

OPERATORE/RICE PER LA GESTIONE DELLE RELAZIONI CON GLI UFFICI GIUDIZIARI *509*

ADDETTO AI PROCESSI DI GESTIONE TECNICO-CONTABILE IN AMBITO GIURIDICO E LEGALE *513*

SEZIONE 1 - PROFILI NUOVI E PROFILI REVISIONATI

Settore Economico - Professionale
AGRICOLTURA, SILVICOLTURA E PESCA

Denominazione del profilo professionale **MANUTENTORE DEL VERDE AI SENSI DELL'ARTICOLO 12, COMMA 2, DELLA LEGGE 28 LUGLIO 2016, N. 154.**	
Descrizione del profilo professionale	Il Manutentore del verde allestisce, sistema e manutiene/cura aree verdi, aiuole, parchi, alberature e giardini pubblici e privati. Cura la predisposizione del terreno ospitante, la messa a dimora delle piante sino alla realizzazione dell'impianto e alla successiva gestione, applicando le necessarie tecniche colturali e fitosanitarie; gestisce le manutenzioni ordinarie e straordinarie, la potatura delle principali specie ornamentali in osservanza anche delle "Linee guida per la gestione del verde urbano e prime indicazioni per una pianificazione sostenibile"; applica la difesa fitosanitaria ai vegetali nei limiti delle leggi in vigore. E' in grado di recuperare e di smaltire correttamente sfalci e potature. E' in grado di fare un uso corretto delle attrezzature e dei macchinari specifici.
Settore Economico-Professionale	Agricoltura, silvicoltura e pesca
ADA	ADA.1.242.806 Cura e manutenzione di aree verdi, parchi e giardini ADA.1.242.805 – Costruzione di aree verdi, parchi e giardini
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	6.4.1.3.1- Agricoltori e operai agricoli specializzati di giardini e vivai, di coltivazioni di fiori e piante ornamentali.
Referenziazione ATECO 2007	81.30.00 – Cura e manutenzione del paesaggio (inclusi parchi, giardini e aiuole)
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Curare e manutenere aree verdi, parchi e giardini 2. Costruire aree verdi, parchi e giardini
Denominazione della Unità di Competenza 1. **Curare e manutenere aree verdi, parchi e giardini**	
Risultato atteso	Applicare le conoscenze relative al ciclo di vita delle specie vegetali preservando le piante dalle più comuni patologie e mantenendo l'area verde pulita ed in ordine secondo il livello di qualità adatto al suo utilizzo.
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di botanica generale • Elementi di botanica sistematica • Elementi di coltivazioni arboree • Elementi di entomologia • Elementi di fitopatologia • Elementi di pedologia

	• Elementi di normativa fitosanitaria • Normativa in materia di scarti verdi • Metodologie diagnostiche di stabilità delle alberature
Abilità	• Applicare tecniche di preparazione del terreno • Applicare tecniche di diserbo • Utilizzare attrezzi agricoli • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) • Utilizzare sistemi di irrigazione • Utilizzare strumenti per distribuzione antiparassitari • Applicare la normativa fitosanitaria con particolare riferimento al passaporto delle piante • Applicare la normativa fitosanitaria con riferimento agli organismi nocivi da quarantena e eventuali prescrizioni • Applicare la normativa sul corretto smaltimento/recupero dei materiali vegetali di risulta • Applicare tecniche di potatura, anche con l'ausilio di mezzi elevatori (piattaforma) o in tree climbing" • Applicare tecniche di concimazione • Verifica di stabilità delle alberature individuando ed applicando le metodologia diagnostiche coerenti con il contesto di intervento
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Costruire aree verdi, parchi e giardini**	
Risultato atteso	Realizzare aree verdi, parchi e giardini seguendo le specifiche del progetto.
EQF	3
Conoscenze	• Conoscenze minime • Elementi di coltivazioni arboree • Elementi di entomologia e patologia • Elementi di progettazione del verde • Principi di fisiologia vegetale • Principi di agronomia generale e speciale • Elementi di normativa fitosanitaria
Abilità	• Applicare tecniche di concimazione • Applicare tecniche di potatura • Applicare tecniche di difesa e diserbo • Applicare tecniche di semina ed uso di prati pronti • Utilizzare attrezzi agricoli • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) • Realizzare sistemi di irrigazione • Utilizzare strumenti la distribuzione di prodotti fitosanitari • Applicare le prescrizioni fitosanitarie obbligatorie

	• Applicare tecniche di trapianto e messa a dimora di piante arboree ed arbustive • Utilizzare gli elaborati progettuali e trasferirli in cantiere • Individuare ed applicare tecniche di lavorazione del terreno sulla base degli impieghi previsti
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Settore Economico - Professionale
PRODUZIONI ALIMENTARI

Denominazione del profilo professionale **OPERATORE DI PRODUZIONE DELLA BIRRA**	
Descrizione del profilo professionale	L'operatore di produzione della birra interviene nel processo della trasformazione agroalimentare acquisendo le materie prime; eseguendo sotto indicazione del mastro birraio le operazioni relative ai processi di birrificazione; imbottiglia e stocca il prodotto; conduce i relativi impianti effettuandone regolazione, manutenzione ordinaria e sanificazione.
Settore Economico-Professionale	Produzioni alimentari
ADA	ADA. 2.152.474 - Produzione di birra
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	7.3.2.8.2 Addetti a macchinari industriali per la produzione di birra
Referenziazione ATECO 2007	11.05.00 Produzione di birra 11.06.00 Produzione di malto
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Sanificare gli impianti e le attrezzature per la produzione di birra 2. Produrre il malto 3. Preparare i mosti 4. Preparare la birra 5. Confezionare la birra
Denominazione della Unità di Competenza **1. Sanificare gli impianti e le attrezzature per la produzione di birra**	
Risultato atteso	Eseguire periodicamente le operazioni di pulizia e sanificazione degli ambienti e delle attrezzature, utilizzando prodotti adeguati a ridurre la formazione di batteri, effettuando il lavaggio e la sanificazione dei contenitori di ritorno
EQF	3
Conoscenze	• Caratteristiche e principi generali di funzionamento di impianti, macchinari ed attrezzature del processo di produzione della birra

	• Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari • Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni • Sistemi e metodi di gestione dell'igiene dell'ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali; monitoraggio e lotta alla formazione di batteri (in particolare batteri lattici) • Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione degli impianti e delle attrezzature • Principi di igiene e cura della persona • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di salute e sicurezza e igiene del lavoro
Abilità	• Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti, applicando le adeguate procedure di trattamento, al fine di ridurre al minimo il rischio di formazione di batteri (in particolare batteri lattici) • Lavare e sanificare gli impianti, i macchinari e le attrezzature per la produzione ed il confezionamento della birra, utilizzando sistemi e prodotto di pulizia adeguati alle merceologie da trattare • Curare la propria igiene personale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Produrre il Malto**	
Risultato atteso	Produrre il malto e mantenerne le caratteristiche organolettiche, compiendo la calibratura, la macerazione e la torrefazione dell'orzo, applicando tecniche di essiccazione e tostatura, verificando le temperature, l'umidità e la pressione degli impianti, nel rispetto della normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di merceologia • Caratteristiche chimiche dell'orzo • Tipologie di altri cereali impiegati nella produzione del malto • Tipologie di malto e relativa composizione • Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari • Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni • Requisiti di prodotto e processo di preparazione del malto impiegato nei diversi comparti produttivi (bevande, industria dolciaria ed altri utilizzi) • Tecniche ed attrezzature del processo di essiccazione e tostatura • Tecniche ed attrezzature del processo di maltazione

	• Tecniche di analisi del malto e del processo di maltazione • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di salute e sicurezza e igiene del lavoro
Abilità	• Curare il ricevimento dell'orzo in chicchi, procedendo alla sua pulizia mediante getti d'aria e setacci • Provvedere alla calibratura e all'immagazzinamento dei chicchi selezionati in silos per la maturazione controllando il tasso di umidità e la germinabilità • Analizzare i campioni di malto ricavati per individuare le ricette da adottare • Monitorare il processo di preparazione e di selezione delle acque per gradi di salinità • Realizzare la macerazione dei chicchi in base alla ricetta fornita dal birraio - maltatore e trasferendo poi il prodotto in cilindri o cassoni di germinazione • Eseguire le operazioni di essiccazione e torrefazione dei chicchi • Verificare le temperature, l'umidità e la pressione degli impianti, per mantenere le caratteristiche organolettiche del malto • Predisporre il malto per l'utilizzo nei diversi comparti produttivi
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Preparare i mosti**	
Risultato atteso	Curare il processo di preparazione del mosto, partendo dalle miscele composte, realizzando il controllo qualitativo delle materie prime ed eseguendo le operazioni di trattamento, nel rispetto della normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari
EQF	3
Conoscenze	• Caratteristiche e modalità funzionamento dei macchinari e delle attrezzature per la preparazione del mosto • Fasi e caratteristiche del processo di preparazione del mosto: ammostamento, bollitura, filtrazione e luppolamento • Elementi di biochimica delle fermentazioni • Il ciclo di produzione della birra • Principali caratteristiche chimiche, fisiche e organolettiche della birra • Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari • Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni • Prodotti intermedi nella preparazione del mosto • Varietà di luppolo e caratteristiche organolettiche • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente

	in materia di sicurezza
Abilità	• Regolare i parametri dei macchinari per la lavorazione delle materie prime cerealicole in funzione del piano di produzione e dei tipi di mosto da realizzare • Intervenire in caso di anomalie degli impianti mettendo in sicurezza gli intermedi di lavorazione in produzione e ripristinare la funzionalità del processo • Verificare le temperature, l'umidità e la pressione degli impianti, per mantenere le caratteristiche organolettiche del mosto • Monitorare il funzionamento dei macchinari e delle pompe per il trasferimento nei serbatoi di fermentazione • Eseguire la macinazione del malto essiccato, controllando la granulometria del prodotto in uscita e le acque utilizzate per il trattamento • Curare la fase di ammostatura dell'orzo maltato adoperando in sicurezza le macchine molitorie • Eseguire il controllo dei processi enzimatici di trasformazione del mosto • Eseguire la cottura del mosto chiarificato in appositi serbatoi • Controllare i parametri di processo specifici per le fasi di ammostatura, filtrazione, bollitura, luppolatura • Eseguire la chiarificazione ed il raffreddamento del mosto • Aggiungere lieviti diversi per alta o bassa fermentazione • Controllare la realizzazione degli intermedi di lavorazione tra cui i mashing liquors, i mosti dolci, i mosti di fine bollitura e i mosti chiarificati, e le procedure corrette per il loro trasferimento da impianto ad impianto • Eseguire l'analisi sensoriale ed il controllo del prodotto durante tutte le fasi (macinazione, trattamento delle acque, ammostamento, cottura, raffreddamento e illimpidimento) • Provvedere all'aggiunta del luppolo sotto forma di polvere nella fase di preparazione dei mosti • Realizzare le attività di smaltimento dei sottoprodotti di lavorazione
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Preparare la birra**	
Risultato atteso	Preparare la birra, compiendo la fasi di fermentazione, rispettando le ricette previste, eseguendo le operazioni di condizionamento, stabilizzazione e filtrazione del luppolo e controllando i parametri di processo, nel rispetto della normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari.

EQF	3
Conoscenze	• Caratteristiche e modalità funzionamento dei macchinari e delle attrezzature per la produzione della birra • Categorie di birra e procedimenti per la realizzazione di birra ad alta e bassa fermentazione • Caratteristiche dei lieviti e tecniche di loro gestione (allontanamento, recupero, propagazione, lavaggio) • Il ciclo di produzione della birra • Normativa sulla produzione della birra • Specifiche tecniche relative alle fasi di fermentazione, stagionatura, filtrazione, stabilizzazione • Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari • Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Abilità	• Aggiungere i lieviti secondo la ricetta per avviare il processo di fermentazione del mosto utilizzando in sicurezza le diverse tipologie di attrezzature (vasche o serbatoi metallici) • Contribuire alla rilevazione e raccolta di dati e informazioni inerenti il sistema di monitoraggio e controllo della qualità dei processi produttivi • Gestire i processi di blending che portano all'ottenimento del prodotto finito, monitorandone costantemente i parametri • Monitorare il processo di fermentazione rilevando la densità, il pH e le temperature dei profili di fermentazione, al fine di mantenere le caratteristiche organolettiche della birra • Eseguire il processo di filtrazione e rilevare i parametri di lavorazione • Monitorare e regolare l processo di stagionatura della birra, verificando la conformità dei parametri (temperatura, umidità e pressione) (es. pastorizzazione) • Recuperare i lieviti utilizzati a fine processo di fermentazione • Eseguire l'analisi sensoriale ed il controllo del prodotto durante tutte le fasi (fermentazione primaria e secondaria, chiarificazione, filtrazione)
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **5. Confezionare la birra**	
Risultato atteso	Confezionare la birra utilizzando gli appositi macchinari, nel rispetto degli obblighi di legge sul confezionamento e l'etichettatura dei prodotti alimentari trasformati.
EQF	3
Conoscenze	• Tipologie e caratteristiche dei materiali utilizzati per il

	confezionamento • Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari • Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni • Obblighi di legge sul confezionamento ed etichettatura dei prodotti alimentari trasformati • Caratteristiche e modalità di funzionamento dei macchinari e degli impianti per l'imbottigliamento/infustamento • Principi e etc • Tecniche di imbottigliamento/infustamento • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Abilità	• Eseguire l'imbottigliamento/infustamento utilizzando in sicurezza le macchine riempitrici • Eseguire la pastorizzazione del prodotto confezionato • Eseguire la chiusura utilizzando in sicurezza le macchine tappatrici/per chiudere • Predisporre le etichette ed eseguire l'etichettatura delle confezioni
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **OPERATORE DI PANIFICIO**	
Descrizione del profilo professionale	L'operatore di panificio o panificatore si occupa della produzione delle diverse tipologie e formati di pane nonché di altri prodotti da forno realizzando tutte le fasi del processo di lavorazione nel rispetto delle norme alimentari e di igiene. Svolge attività sia attraverso lavorazioni di tipo manuale, che attraverso l'utilizzo di macchinari e utensileria di settore . Seleziona e dosa gli ingredienti secondo le ricette, lavora gli impasti, monitora i processi di lievitazione e fermentazione fino alla cottura dei diversi prodotti/formati. Realizza e controlla le fasi di raffreddamento prima di procedere alla operazione finale di finitura e confezionamento del prodotto finito. L'operatore di panificio esercita la propria attività presso laboratori artigianali e/o esercizi commerciali (reparti forneria della GDO).
Settore Economico-Professionale	Produzioni alimentari
ADA	ADA.2.144.429 - Produzione artigianale di pasta fresca (farcita e non)
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	6.5.1.2.1 - Panettieri

Referenziazione ATECO 2007	10.71.10 Produzione di prodotti di panetteria freschi 10.72.00 Produzione di fette biscottate, biscotti, prodotti di pasticceria conservati
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Selezionare e conservare materie prime e semilavorati per la produzione di pane e prodotti da forno 2. Lavorare l'impasto e monitorare lievitazione e fermentazione 3. Effettuare la cottura e la finitura del pane e dei prodotti da forno
Denominazione della Unità di Competenza **1. Selezionare e conservare materie prime e semilavorati per la produzione di pane e prodotti da forno**	
Risultato atteso	Selezionare e conservare gli ingredienti necessari alla fase di produzione curando il controllo qualitativo organolettico delle materie prime e le attività di manutenzione e pulizia dei macchinari e delle dotazioni utilizzati per la lavorazione
EQF	3
Conoscenze	• Il processo di panificazione • Tipologie di cereali, farine e grado di raffinazione • Classificazione merceologica e tecnologica della farina • Il bilanciamento delle farine • Amidi: caratteristiche chimico-fisiche e tecnologiche • Uova: caratteristiche compositive, nutrizionali e tecnologiche, classificazione merceologica, conservazione e indici di freschezza • Nozioni su allergeni e celiachia • Realizzazione e trattamento del lievito madre. Utilizzo di poolish e biga • Tipologie di pane e prodotti da forno, dolci e salati, per il consumo quotidiano e la ristorazione (pane bianco di farina di grano tenero, pane di semola di grano duro, pane integrale, pani speciali, pizze, focacce, grissini, pasticceria da forno tradizionale) • Tecniche di selezione, stoccaggio e conservazione di materie prime e semilavorati in magazzino o frigorifero • Il freddo nella panificazione • Caratteristiche organolettiche, di conservazione e digeribilità di un prodotto realizzato con lievito naturale • Confezionamento, etichettatura e stoccaggio • Organizzazione di un laboratorio di panificazione, spazi, macchinari, attrezzatura, utensili e abbigliamento professionale • Normativa generale e specifica sulla salute e sicurezza sul lavoro • Normativa d'igiene, del sistema di autocontrollo (HACCP) e della certificazione di qualità.

	• Procedure di pulizia, disinfezione e sanificazione di locali, attrezzature, utensileria e macchinari • Normativa sullo smaltimento degli scarti dei prodotti da forno e dei residui delle lavorazioni
Abilità	• Selezionare e analizzare le caratteristiche fisico-chimiche e merceologiche delle materie prime • Controllare la qualità e lo stato di conservazione delle materie prime stoccate (farine, semole, lieviti, acqua, sale, sostanze grasse e semilavorati necessari all'impastamento) in funzione delle caratteristiche di deperibilità e dei livelli di rotazione • Controllare la merce decodificando le etichette alimentari e controllando lo stato di conservazione, la qualità e la quantità nel rispetto degli ordini effettuati e del fabbisogno della produzione • Selezionare le materie prime in base alle ricette e/o schede tecniche di produzione, pesandole in modo automatico o manuale, miscelandole e predisponendo le macchine per l'impasto • Congelare impasti e prodotti a cottura parziale secondo le tecniche ed esigenze di conservazione • Curare la manutenzione ordinaria di impianti, attrezzature e spazi di stoccaggio secondo la normativa igienico sanitaria e i parametri definiti dall'azienda • Eseguire periodicamente le operazioni di pulizia, disinfezione e sanificazione di locali, attrezzature, utensileria e macchinari secondo la normativa igienico sanitaria e i parametri definiti dall'azienda • Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti • Realizzare correttamente lo smaltimento delle materie prime e dei prodotti scartati nella produzione di pane
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Lavorare l'impasto e monitorare lievitazione e fermentazione**	
Risultato atteso	Realizzare le diverse tipologie di pane e di prodotti da forno eseguendo le operazioni di impastamento, spezzatura e formatura dei prodotti e monitorando i processi di lievitazione e fermentazione
EQF	3
Conoscenze	• Tecniche di impastamento e gramolatura • Ricettario dei prodotti da forno dolci e salati • Tecniche di manipolazione e formatura dell'impasto • Processo e tecniche di lievitazione: diretta, indiretta e mista • Reazioni fisico-chimiche e microbiologiche nella lavorazione, lievitazione e cottura dei prodotti da forno

	• Caratteristiche organolettiche di un lievitato ottenuto attraverso l'utilizzo del lievito madre • Modalità, tecniche di lavorazione, macchine e attrezzature per impasto, lievitazione e cottura • Tipologie di pane e prodotti da forno, dolci e salati, per il consumo quotidiano e la ristorazione (pane bianco di farina di grano tenero, pane di semola di grano duro, pane integrale, pani speciali, pizze, focacce, grissini, pasticceria da forno tradizionale) • Nozioni su allergeni e celiachia • Tipologie e tecniche di realizzazione dei diversi formati secondo le ricette regionali, nazionali e internazionali • Tecniche di realizzazione dei grandi lievitati dolci e salati • Nozioni sulla formazione e modellatura dei prodotti della panificazione • Tecniche di Fermentazione e fermentazione controllata • Tecniche di Spezzatura, Pezzatura, formatura e stampatura, cilindratura e avvolgitura pastoni • Tecniche di preparazione di creme, farce e complementi di guarnizione di prodotti da forno dolci e salati • Organizzazione di un laboratorio di panificazione, spazi, macchinari, attrezzatura, utensili e abbigliamento professionale • Normativa generale e specifica sulla salute e sicurezza sul lavoro • Normative d'igiene, del sistema di autocontrollo (HACCP) e della certificazione di qualità. • Procedure di pulizia, disinfezione e sanificazione di locali, attrezzature, utensileria e macchinari • Normativa sullo smaltimento degli scarti dei prodotti da forno e dei residui delle lavorazioni
Abilità	• Selezionare, incorporare e miscelare gli ingredienti, impastando a mano o con l'ausilio di impastatrici elettriche • Riconoscere al tatto consistenza dell'impasto: elasticità, umidità, rigidità, etc. e gestire il tempo di riposo • Realizzare a mano o mediante macchine la divisione in pastoni, la cilindratura e la divisione della pasta • Realizzare la formatura della pasta fino a creare la pezzatura e la forma di pane desiderata • Realizzare la fermentazione nel rispetto dei tempi e delle condizioni di temperatura e umidità richiesti dal tipo di lavorazione, controllando la lievitazione • Lavorare la pasta lievita spezzandola e modellandola con rapidità e precisione • Preparare le creme, le farce e i complementi di guarnizione e rifinitura post-cottura dei prodotti da forno dolci e salati

	• Preparare gli impasti in stampi/forme/teglie per la cottura nel rispetto dei tempi previsti dalle ricette • Monitorare le condizioni climatiche controllando e valutando i tempi di lavorazione in relazione all'intero ciclo produttivo • Segnalare anomalie di processo intervenendo con adeguate azioni correttive
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Effettuare la cottura e la finitura del pane e dei prodotti da forno**	
Risultato atteso	Infornare e cuocere i diversi prodotti/formati di pane e prodotti da forno realizzati monitorando i tempi e le caratteristiche qualitative e procedere successivamente alla finitura, confezionamento ed allestimento dei prodotti.
EQF	3
Conoscenze	• Caratteristiche nutrizionali e proprietà organolettiche dei prodotti da forno • Nozioni su allergeni e celiachia • Ciclo di lavorazione dei prodotti da forno • Reazioni fisico-chimiche e microbiologiche nella lavorazione, lievitazione e cottura dei prodotti da forno • Tecnologia impianti di cottura prodotti da forno • Tecniche di cottura • Tipologie di incarti, involucri e tecniche di confezionamento dei prodotti da forno ed etichettature in conformità con la normativa vigente • Tecniche espositive di allestimento ed elementi di merchandising • Organizzazione di un laboratorio di panificazione, spazi, macchinari, attrezzatura, utensili e abbigliamento professionale • Normativa generale e specifica sulla salute e sicurezza sul lavoro • Normativa d'igiene, del sistema di autocontrollo (HACCP) e della certificazione di qualità. • Procedure di pulizia, disinfezione e sanificazione di locali, attrezzature, utensileria e macchinari • Normativa sullo smaltimento degli scarti dei prodotti da forno e dei residui delle lavorazioni
Abilità	• Realizzare la cottura totale o parziale del pane e dei prodotti da forno, monitorando tempi e temperature • Controllare le fasi di trasudamento e di raffreddamento del pane e dei prodotti da forno • Controllare le caratteristiche di forma, volume, crosta, mollica, odore e sapore dei prodotti da forno realizzati

	• Realizzare la finitura dei prodotti, preparando i complementi per la guarnizione secondo le caratteristiche delle ricette e le modalità operative definite dall'azienda • Confezionare i prodotti utilizzando gli strumenti ed i macchinari necessari ed etichettandoli secondo la normativa igienico-sanitaria vigente • Curare lo spazio/banco espositivo dedicato alla vendita per orientare il cliente nella scelta dei prodotti
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **PASTICCERE**	
Descrizione del profilo professionale	Il Pasticcere si occupa della produzione di pasticceria operando sull'intero processo della lavorazione dei prodotti da forno nel rispetto delle norme alimentari e di igiene. Svolge attività sia attraverso lavorazioni di tipo manuale, che attraverso l'utilizzo di macchinari e utensileria di settore . Dosa gli ingredienti secondo le ricette, impasta, forma e stampa i vari tipi di pasticceria. Controlla le fasi di cottura, riposo e raffreddamento e realizza la farcitura, guarnizione e confezionamento dei prodotti. Il Pasticcere esercita la propria attività presso laboratori di pasticceria ed esercizi commerciali (reparti forneria della GDO). In una struttura alberghiera, la brigata di pasticceria collabora strettamente con la brigata di cucina.
Settore Economico-Professionale	Produzioni alimentari
ADA	ADA.2.144.426 - Produzione artigianale di prodotti di pasticceria
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	6.5.1.3.1 - Pasticcieri e cioccolatai
Referenziazione ATECO 2007	10.71.20 Produzione di pasticceria fresca 10.72.00 Produzione di fette biscottate, biscotti; prodotti di pasticceria conservati 10.82.00 Produzione di cacao in polvere, cioccolato, caramelle e confetterie
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Selezionare e conservare materie prime e semilavorati 2. Lavorare l'impasto e realizzare le preparazioni di base e le creme (semilavorati) 3. Realizzare la produzione, cottura e raffreddamento dei dolci 4. Farcire, decorare e confezionare i dolci
	4.

Denominazione della Unità di Competenza **1. Selezionare e conservare materie prime e semilavorati**	
Risultato atteso	Selezionare e conservare gli ingredienti necessari alla fase di produzione curando il controllo qualitativo organolettico delle materie prime e la pulizia dei macchinari utilizzati per la lavorazione
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di scienze e tecnologie alimentari • Caratteristiche nutrizionali e proprietà organolettiche dei prodotti dolciari • Nozioni su allergeni e celiachia • Standard di qualità delle materie prime alimentari • Merceologia: analisi delle materie prime • Ciclo di lavorazione dei prodotti dolciari • Tecniche di conservazione e stoccaggio di materie prime e semilavorati per i prodotti dolciari • Caratteristiche e funzionamento degli strumenti di pesatura • Farine: trattamento e conservazione • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP per pasticcerie • Organizzazione di un laboratorio di pasticceria, spazi, macchinari, attrezzatura, utensili e abbigliamento professionale;
Abilità	• Selezionare, controllare e conservare aromi e spezie • Selezionare, controllare e conservare zuccheri e semilavorati • Selezionare, controllare e conservare frutta secca, sciroppata e candita • Selezionare, controllare e conservare farine speciali e semilavorati • Selezionare, controllare e conservare oli e grassi vegetali • Selezionare, controllare e conservare miele e confetture • Selezionare, controllare e conservare pasta di zucchero, passate e gelatine • Selezionare, controllare e conservare bagne e liquori • Selezionare, controllare e conservare coadiuvanti tecnologici • Selezionare, controllare e conservare lieviti e attivatori • Recuperare e conservare i residui di lavorazione da impiegare in altre lavorazioni • Depositare i semilavorati nelle celle di ferma lievitazione; • Controllare le materie prime e i semilavorati e realizzare eventuali interventi; • Curare la pulizia e la manutenzione ordinaria di impianti e spazi di stoccaggio e conservazione delle materie prime e dei semilavorati
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione della Unità di Competenza 2. **Lavorare l'impasto e realizzare le preparazioni di base e le creme (semilavorati)**	
Risultato atteso	Realizzare le preparazioni di base e le creme eseguendo le operazioni di impastamento e formatura e controllando la fase di lievitazione dei semilavorati
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di scienze e tecnologie alimentari • Caratteristiche nutrizionali e proprietà organolettiche dei prodotti dolciari • Nozioni su allergeni e celiachia • Ciclo di lavorazione dei prodotti dolciari • Caratteristiche e funzionamento degli strumenti di pesatura • I principali sistemi di lavorazione in pasticceria. • Tipologie, modalità e tecniche di lavorazione di impasti base • Tipologie, tecniche di lavorazione del cacao e del cioccolato • Organizzazione di un laboratorio di pasticceria, spazi, macchinari, attrezzatura, utensili e abbigliamento professionale; • Pasta sfoglia: conoscenza del prodotto, impasto, preparazione della pasta, creazione dei principali sistemi di produzione della pasta sfoglia dolce e salata. • Pasta choux: conoscenza del prodotto, preparazione e cottura, creazione dei principali sistemi di produzione della pasta choux salata e dolce. • Pasta frolla dolce e salata: conoscenza del prodotto, preparazione, creazione dei principali sistemi di produzione della pasta frolla dolce e salata. • Pasta lievitata: conoscenza dei lieviti, produzione dei diversi sistemi di lavorazione dei lievitati. • Farine: trattamento e conservazione • Creme: tecniche di produzione e conservazione • Paste: tecniche di produzione e conservazione e le sue applicazioni • Nozioni su allergeni e celiachia • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP per pasticcerie • Normativa sullo smaltimento degli scarti dei prodotti dolciari e dei residui delle lavorazioni • Normativa sulla lavorazione delle farine
Abilità	• Scegliere e dosare le materie prime ed i semilavorati necessari alle diverse preparazioni • Realizzare paste secche; paste molli, paste Montate, paste lievitate dolci e salate, meringhe. • Realizzare creme basi e creme derivate • Realizzare glasse, bagne, salse e farce

	• Applicare tecniche di impasto, formatura manuale e lievitazione dei dolci da forno • Curare la pulizia e la manutenzione ordinaria di impianti e attrezzature per la produzione di dolci
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Realizzare la produzione, cottura e raffreddamento dei dolci**	
Risultato atteso	Produrre le diverse tipologie di dolci monitorando la cottura ed il raffreddamento e verificando la qualità dei prodotti realizzati.
EQF	3
Conoscenze	• Caratteristiche nutrizionali e proprietà organolettiche dei prodotti dolciari • Ciclo di lavorazione dei prodotti dolciari • Reazioni fisico-chimiche e microbiologiche nella lavorazione, lievitazione e cottura dei dolci • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP per pasticcerie • Caratteristiche e funzionamento di macchinari e attrezzature per le lavorazioni dei prodotti dolciari • Normativa sullo smaltimento degli scarti dei prodotti dolciari e dei residui delle lavorazioni • Tecniche di produzione del cioccolato • Fenomeni fisici e biochimici nella cottura dei prodotti da forno • Prodotti da forno • Tecnologia impianti di cottura prodotti da forno • L'organizzazione di un laboratorio di pasticceria, spazi, macchinari, attrezzatura, utensili e abbigliamento professionale; • La pasticceria italiana classica e moderna; • Pasticceria mignon; • Torte classiche e moderne da forno e farcite; • I lievitati ed il lievito naturale; • Il cioccolato e i prodotti di cioccolateria; • Sculture in cioccolato; • La pasticceria da ristorazione; • La pasticceria salutistica • La pasticceria salata; • Nozioni su allergeni e celiachia
Abilità	• Realizzare e comporre torte e pasticceria da forno • Realizzare e comporre dolci al piatto • Realizzare e comporre dolci al cucchiaio • Realizzare e comporre pasticceria secca e biscotteria

	• Realizzare e comporre gelati, sorbetti e semifreddi • Realizzare e comporre pasticceria fresca e mignon • Realizzare e comporre prodotti da colazione • Realizzare e comporre torte classiche e moderne • Realizzare e comporre cioccolateria semplice o farcita • Effettuare la fusione, miscelazione e temperaggio manuale del cioccolato • Controllare le fasi di raffreddamento e solidificazione del cioccolato • Realizzare la modellatura e composizione dolci • Rivestire correttamente uno stampo • Gestire le fasi di cottura su fuoco (bagnomaria, frittura etc) e in forno • Monitorare la cottura dei prodotti da forno verificando stabilità del calore e ventilazione • Verificare dal punto di vista visivo, olfattivo e con il supporto di uno stecchino i tempi di cottura • Utilizzare impianti di cottura per prodotti da forno • Utilizzare strumenti di misurazione (temperatura, umidità, tempi) • Eseguire analisi di qualità dei prodotti realizzati • Sfornare e controllare le fasi di raffreddamento • Curare la pulizia e la manutenzione ordinaria di impianti e attrezzature per la produzione di dolci • Realizzare coperture e farciture (ganace)
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Farcire, decorare e confezionare i dolci**	
Risultato atteso	Realizzare la composizione dei dolci farcendo e decorando in modo creativo i prodotti realizzati e confezionandoli nel rispetto della normativa di settore.
EQF	
Conoscenze	• Tipologie e tecniche di decorazione in pasticceria e principi di presentazione estetica; • Caratteristiche e funzionamento di macchinari e attrezzature per le lavorazioni dei prodotti dolciari • Cenni sul cake design; • Attrezzature per la modellazione e strumenti modelling tools. • Tecniche di lavorazione e decorazione del cioccolato • Tecniche di modellaggio e pittura • Tecniche di utilizzo stampanti alimentari • Tecniche di uso dei coloranti alimentari • Tecniche di stuccatura

	• Tecniche di pastigliaggio • Tecniche di decoro con sac a poche • Tecniche di preparazione e utilizzo del cornetto • Tecniche per montare a neve a mano e con sbattitore elettrico • Tecniche di scrittura e di disegno a mano libera e su stencil • Tecniche di glassatura • Tecniche di taglio • Tecniche di spatolatura • Organizzazione di un laboratorio di pasticceria, spazi, macchinari, attrezzatura, utensili e abbigliamento professionale; • Nozioni su allergeni e celiachia • Tipologie di incarti, involucri e tecniche di confezionamento dei prodotti dolciari ed etichettature in conformità con la normativa vigente • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP per pasticcerie • Normativa sullo smaltimento degli scarti dei prodotti dolciari e dei residui delle lavorazioni
Abilità	• Prefigurare l'aspetto visivo del dolce secondo principi estetici e di creatività • Realizzare la composizione, stuccatura e farcitura dei dolci • Ricoprire i prodotti dolciari con glasse colanti o in pasta • Preparare ed applicare le diverse tipologie di decorazioni (ghiaccia reale, cioccolato ,panna, zucchero artistico, croccante, pasta di zucchero, marzapane, aerografia etc) • Modellare il cioccolato in stampi • Utilizzare il cioccolato fuso per realizzare coperture, scritte o disegni • Lavorare il cioccolato in riccioli o trucioli • Utilizzare strumenti di farcitura e decorazione: sacca da pasticcere , cornetto spatola etc. • Tagliare e spatolare • Montare e stabilizzare la panna da utilizzare come copertura o decorazione • Confezionare il prodotto dolciario a mano o con l'ausilio di macchine utilizzando materiali no food (decorazione carta e imballaggi per laboratori e da banco) • Curare la pulizia e la manutenzione ordinaria di impianti e attrezzature per la produzione di dolci
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **OPERATORE PASTIFICIO**	
Descrizione del profilo professionale	L'operatore di pastificio si occupa della produzione di paste alimentari fresche e secche, farcite o meno realizzando tutte le fasi del processo di lavorazione nel rispetto delle norme alimentari e di igiene. Svolge attività sia attraverso lavorazioni di tipo manuale, che attraverso l'utilizzo di macchinari e utensileria di settore . Dosa gli ingredienti secondo le ricette, lavora gli impasti, prepara i ripieni e realizza la sfoglia da cui attraverso le operazioni di formatura e farcitura realizza i diversi prodotti/formati di settore. Realizza le operazioni di essicamento e pastorizzazione e controlla le fasi di raffreddamento prima di procedere alla operazione finale di confezionamento del prodotto finito. L'operatore di pastificio esercita la propria attività presso laboratori artigianali.
Settore Economico-Professionale	Produzioni alimentari
ADA	ADA.2.144.447 - Produzione artigianale di pasta fresca (farcita e non)
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	6.5.1.2.2 Pastai
Referenziazione ATECO 2007	10.73.00 Produzione di paste alimentari, di cuscus e di prodotti farinacei simili 7.3.2.3.3 - Conduttori di macchinari industriali per la lavorazione di prodotti a base di cereali
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Selezionare e conservare materie prime e semilavorati 2. Lavorare gli impasti e preparare i ripieni 3. Lavorare la sfoglia e realizzare formatura e farcitura 4. Realizzare le operazioni di essicamento, pastorizzazione raffreddamento e confezionamento
Denominazione della Unità di Competenza **1. Selezionare e conservare materie prime e semilavorati**	
Risultato atteso	Selezionare e conservare gli ingredienti necessari alla fase di produzione curando il controllo qualitativo organolettico delle materie prime e la pulizia dei macchinari utilizzati per la lavorazione
EQF	3
Conoscenze	• Il processo di lavorazione della pasta • Classificazione merceologia e tecnologica della farina • Bilanciamento delle farine • Uova: caratteristiche compositive, nutrizionali e tecnologiche, classificazione merceologica, conservazione e indici di freschezza

	• Nozioni su allergeni e celiachia • Caratteristiche nutrizionali e proprietà organolettiche della pasta fresca e secca • Caratteristiche fisiche, chimiche, biologiche e nutrizionali delle materie prime e dei prodotti utilizzati nella lavorazione dei prodotti pastificio. • Tecniche di trattamento e sistemi di conservazione di materie prime, semilavorati e prodotti finiti del pastificio • Caratteristiche e modalità di funzionamento di strumenti , utensileria e attrezzature e relativi dispositivi di controllo e sicurezza • Normativa generale e specifica sulla salute e sicurezza sul lavoro • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e certificazione di qualità • Procedure di pulizia, disinfezione e sanificazione di locali, attrezzature, utensileria e macchinari • Organizzazione di un laboratorio per la produzione della pasta: spazi, macchinari, attrezzatura, utensili e abbigliamento professionale; • Ricettario dei prodotti di pastificio e dei ripieni • Confezionamento, etichettatura e stoccaggio
Abilità	• Selezionare, conservare e controllare la qualità di semole , farine, uova, acqua, sale, sostanze grasse, aromi e semilavorati necessari all'impastamento • Selezionare, conservare e controllare la qualità degli ingredienti necessari alla realizzazione delle farciture salate e dolci (carni , pesci vegetali , latticini, mieli, confetture etc) • Realizzare la pesatura automatica o manuale dei diversi ingredienti • Congelare impasti o prodotti a cottura parziale • Realizzare correttamente lo smaltimento delle materie prime e dei prodotti scartati nella produzione di pasta • Curare la manutenzione ordinaria di impianti, attrezzature e spazi di stoccaggio • Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti • Garantire la pulizia, disinfezione e sanificazione di locali, attrezzature, utensileria e macchinari • Realizzare correttamente lo smaltimento delle materie prime e dei prodotti scartati nella produzione di pasta
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione della Unità di Competenza **2. Lavorare gli impasti e preparare i ripieni**	
Risultato atteso	Realizzare le diverse tipologie di impasto e di ripieni selezionando, dosando e miscelando gli ingredienti.
EQF	3
Conoscenze	• Il ciclo di lavorazione dei prodotti di pasta fresca. • Tecniche di impastamento e gramolatura • Reazioni fisico-chimiche e microbiologiche legate alla lavorazione dell'impasto • Tipologie e meccanismi di funzionamento delle principali attrezzature e macchinari per la lavorazione dell'impasto • Tecniche di base di cucina: i fondi, le salse e le basi gastronomiche • Nozioni su allergeni e celiachia • Organizzazione di un laboratorio per la produzione della pasta: spazi, macchinari, attrezzatura, utensili e abbigliamento professionale; • Normativa generale e specifica sulla salute e sicurezza sul lavoro • Normative d'igiene, del sistema di autocontrollo (HACCP) e della certificazione di qualità • Procedure di pulizia, disinfezione e sanificazione di locali, attrezzature, utensileria e macchinari • Normativa generale e specifica sulla salute e sicurezza sul lavoro • Normativa sullo smaltimento degli scarti e dei residui di lavorazione
Abilità	• Selezionare, incorporare e miscelare gli ingredienti impastando a mano o con l'ausilio di impastatrici elettriche • Riconoscere al tatto la consistenza dell'impasto: elasticità, umidità, rigidità e gestire il tempo di riposo • Realizzare le diverse tipologie di impasti (paste farcite, pasta sfoglia, semola e acqua, a base di uova , senza glutine, aromatizzati e colorati) in base alle richieste di produzione • Selezionare, dosare e miscelare gli ingredienti necessari alla preparazione di ripieni dolci e salati e realizzare un composto morbido e ben amalgamato • Curare la pulizia e manutenzione ordinaria di impianti e attrezzature per la produzione di pasta • Effettuare il recupero e la conservazione dei residui di lavorazione da impiegare in atre lavorazioni
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 3. **Lavorare la sfoglia e realizzare formatura e farcitura**	

Risultato atteso	Lavorare la sfoglia realizzando il taglio, la formatura e farcitura della pasta secondo i diversi formati curando il controllo qualitativo organolettico delle materie prime e dei semilavorati impiegati nonché la pulizia dei macchinari utilizzati per la lavorazione.
EQF	3
Conoscenze	• Il ciclo di lavorazione dei prodotti di pasta fresca. • Tecniche di lavorazione della pasta: trafilatura, taglio e laminazione. • Tipologie e meccanismi di funzionamento delle principali attrezzature e macchinari per la lavorazione dell'impasto e della sfoglia • Tipologie e formati della pasta • Tecniche di farcitura • Nozioni su allergeni e celiachia • Organizzazione di un laboratorio per la produzione della pasta: spazi, macchinari, attrezzatura, utensili e abbigliamento professionale; • Normativa generale e specifica sulla salute e sicurezza sul lavoro • Normative d'igiene, del sistema di autocontrollo (HACCP) e della certificazione di qualità • Procedure di pulizia, disinfezione e sanificazione di locali, attrezzature, utensileria e macchinari • Normativa sullo smaltimento degli scarti e dei residui di lavorazione
Abilità	• Realizzare a mano o con l'ausilio di macchinari la trafilatura ed il taglio della pasta per ottenere la forma e la tipologia di superficie più o meno rugosa desiderata • Realizzare a mano o con l'ausilio di macchinari la laminazione della pasta per ottenere una sfoglia dello spessore e della lunghezza desiderata • Utilizzare in modo corretto le attrezzature adeguate alla lavorazione delle sfoglie • Verificare al tatto la consistenza e l'elasticità della sfoglia. • Realizzare a mano o mediante macchine la formatura e cilindratura dell'impasto per trasformarlo in un semilavorato • Realizzare la formatura del prodotto unendo la pasta con il ripieno; • applicare • applicare tecniche di taglio per realizzare i diversi formati della pasta artigianale • Controllare la consistenza, il colore ed il sapore della tipologia di pasta realizzata • Curare la pulizia e la manutenzione ordinaria di impianti e attrezzature per la produzione di pasta

Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. realizzare le operazioni di essicamento, pastorizzazione, raffreddamento e confezionamento**	
Risultato atteso	Compiere l'essiccamento e la pastorizzazione della pasta, monitorando in modo continuo sia la fase di pastorizzazione/essiccamento che la successiva fase di raffreddamento dei prodotti prima del confezionamento.
EQF	3
Conoscenze	• Tecniche di pastorizzazione e/o di essiccamento della pasta • Tecniche di raffreddamento (in positivo o in negativo) della produzione della pasta • Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili • Caratteristiche e modalità di funzionamento di attrezzature e dei relativi dispositivi di controllo e sicurezza • Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari • Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni • Principi di igiene e cura della persona • Sistemi e metodi di gestione dell'igiene dell'ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali, monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti • Organizzazione di un laboratorio di produzione di pasta, spazi, macchinari, attrezzatura, utensili e abbigliamento professionale; • Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione del piano di lavoro e delle attrezzature utilizzate in cucina • Tipologie di incarti, involucri e tecniche di confezionamento dei prodotti alimentari ed etichettature in conformità con la normativa vigente • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP per pastifici Normativa sullo smaltimento degli scarti e dei residui delle lavorazioni nel processo di pastificazione
Abilità	• Realizzare i trattamenti termici di pastorizzazione del prodotto sfuso (primo trattamento termico) e del prodotto confezionato al fine di sanificare il prodotto senza comprometterne le caratteristiche organolettiche originarie. • Realizzare l'essiccatura del prodotto controllando temperatura, umidità e velocità dell'aria • Controllare le fasi di raffreddamento • Realizzare l'asciugatura superficiale del prodotto • Confezionare ed etichettare i prodotti realizzati a mano o

	con l'ausilio di macchine • Curare la pulizia e la manutenzione ordinaria di impianti e attrezzature per la produzione di dolci
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Settore Economico - Professionale
MECCANICA, PRODUZIONE E MANUTENZIONE DI MACCHINE, IMPIANTISTICA

Denominazione del profilo professionale **SALDATORE AD ARCO ELETTRICO**	
Descrizione del profilo professionale	Il saldatore ad arco elettrico si occupa della giunzione per fusione di parti distinte di metallo con tecnologie elettriche, in officina o in cantiere. Partendo dai disegni tecnici il saldatore applica le diverse tecniche di saldatura elettrica in base ai materiali da utilizzare ed opera la rifinitura dei pezzi eliminando le sbavature prodotte dalla lavorazione. Interviene nella manutenzione degli impianti di saldatura, nella valutazione della correttezza del processo di lavorazione e nell'indicazione di eventuali soluzioni migliorative
Settore Economico-Professionale	Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica
ADA	ADA.7.50.152 Giunzione rigida (saldatura, rivettatura e incollaggio) delle componenti meccaniche
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	6.2.1.7.0 - Saldatori elettrici e a norme ASME
Referenziazione ATECO 2007	25.29.00 Fabbricazione di cisterne, serbatoi e contenitori in metallo per impieghi di stoccaggio o di produzione 25.62.00 Lavori di meccanica generale
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Leggere ed interpretare disegni tecnici 2. Preparare e disporre i particolari meccanici da saldare sulla base del disegno tecnico 3. Eseguire saldature manuali ad arco elettrico con elettrodi rivestiti (MMA) 4. Eseguire saldature ad arco elettrico in atmosfera protettiva (MIG/MAG) 5. Eseguire saldature ad arco elettrico con procedimento TIG 6. Effettuare il controllo di qualità delle saldature realizzate
Denominazione della Unità di Competenza 1. **Leggere ed interpretare disegni tecnici**	
Risultato atteso	Leggere ed interpretare disegni tecnici
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di meccanica applicati alla saldatura • Elementi di disegno tecnico e geometrico e convenzioni grafiche • Rappresentazioni grafiche delle saldature • Tolleranze dimensionali, tolleranza geometrica e modalità di indicazione sui disegni • Norme ISO di tolleranza e di accoppiamento

Abilità	• Leggere ed interpretare disegni tecnici di pertinenza • Identificare le caratteristiche dimensionali e funzionali dei materiali da trasformare in base alle indicazioni del disegno
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 2. **Preparare e disporre i particolari meccanici da saldare sulla base del disegno tecnico**	
Risultato atteso	Preparare le componenti meccaniche da saldare e disporle sulla base del disegno tecnico, misurando le relative grandezze dimensionali e di posizione
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di meccanica applicati alla saldatura • Tipologie di saldature ad arco e di saldatrici: principi di funzionamento, casi e limiti d'uso • Sistemi di misura dimensionale e di posizione • Principali strumenti di misura (calibri, micrometri, comparatori, ecc.), loro campi di applicazione e modalità d'uso • Lavorazioni preliminari alla saldatura • Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino • La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche). • Normativa UNI, EN, ISO relativa al Sistema Qualità e alla Certificazione dei Saldatori
Abilità	• Utilizzare tecniche e strumenti di misurazione e controllo per posizionare correttamente i particolari meccanici da saldare • Posizionare e puntare i particolari meccanici • Eseguire lavorazioni preparatorie sui particolari meccanici da saldare • Predisporre opportunamente le superfici da saldare • Adottare modalità di riordino della postazione di lavoro e di mantenimento in efficienza dei macchinari • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) • Applicare le normative sulla sicurezza sul lavoro
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 3. **Eseguire saldature manuali ad arco elettrico con elettrodi rivestiti (MMA)**	
Risultato atteso	Effettuare saldature manuali ad arco elettrico con elettrodi rivestiti (MMA) di particolari meccanici, eseguendo le specifiche tecniche ricevute, verificando costantemente la funzionalità delle attrezzature utilizzate nel rispetto delle procedure di sicurezza
EQF	3

Conoscenze	• Elementi di termotecnica • Elementi di elettrotecnica • Tecnologia dei materiali saldabili • Elementi di disegno tecnico e geometrico e convenzioni grafiche • Caratteristiche delle macchine saldatrici MMA • Caratteristiche degli elettrodi rivestiti • Saldatura ad arco e formazione dell'arco con elettrodi metallici per eseguire una la saldatura • Tecniche esecutive della saldatura MMA in funzione dei materiali, della disposizione e degli spessori dei lembi da unire • Manutenzione delle macchine saldatrici MMA • La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche). • Norme UNI EN ISO relative alla qualità dei processi di saldatura MMA
Abilità	• Scegliere l'elettrodo idoneo alla saldatura • Determinare i parametri tecnologici di saldatura • Attrezzare e tarare le macchine saldatrici • Verificare le funzionalità delle attrezzature e degli strumenti meccanici • Applicare procedure Welding Procedure Specification (WPS) • Eseguire in sicurezza la saldatura MMA tra pezzi disposti in angolo o testa a testa utilizzando diverse posizioni di saldatura • Eseguire saldature MMA a più passate su pezzi di elevato spessore • Applicare tecniche di saldatura in piano, frontale, a soffitto o sopra testa • Recuperare i difetti dipendenti dall'esecuzione • Applicare procedure di sostituzione di parti di macchinari usurate • Applicare procedure di ripristino funzionalità di saldatrici • Rilevare i livelli di usura delle strumentazioni e predisporre le richieste di forniture di materiale di consumo e ricambi • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) • Applicare le normative sulla sicurezza sul lavoro
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 4. **Eseguire saldature ad arco elettrico in atmosfera protettiva (MIG/MAG)**	
Risultato atteso	Effettuare saldature ad arco elettrico elettrico in atmosfera protettiva (MIG/MAG) di particolari meccanici, eseguendo le specifiche tecniche ricevute, verificando costantemente la

	funzionalità delle attrezzature utilizzate nel rispetto delle procedure di sicurezza
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di termotecnica • Elementi di elettrotecnica • Tecnologia dei materiali saldabili • Elementi di disegno tecnico e geometrico e convenzioni grafiche • Caratteristiche di una postazione di saldatura a MIG/MAG fissa e mobile, pressione dei gas e adeguamento attrezzatura al tipo di utilizzo • Caratteristiche delle macchine saldatrici MIG/MAG • Caratteristiche dei fili elettrodi e dei gas da utilizzare • Movimenti base dell'elettrodo secondo la posizione di saldatura ed i requisiti desiderati dal cordone • Manutenzione delle macchine saldatrici MIG/MAG • La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche). • Norme UNI EN ISO relative alla qualità dei processi di saldatura MIG/MAG
Abilità	• Interpretare disegni tecnici • Identificare le caratteristiche dimensionali e funzionali dei materiali da trasformare in base alle indicazioni del disegno • Determinare i parametri tecnologici di saldatura • Attrezzare e tarare le macchine saldatrici • Applicare procedure Welding Procedure Specification (WPS) • Effettuare la saldatura individuando il corretto materiale di riporto compatibile con il materiale originale del pezzo, nella saldatura a gas MIG/MAG • Eseguire saldature MIG/MAG a più passate su pezzi di elevato spessore • Scegliere il tipo di tecnologia, il filo elettrodo idoneo e il gas attivo o inerte per la saldatura • Recuperare i difetti dipendenti dall'esecuzione • Applicare procedure di sostituzione di parti di macchinari usurate • Applicare procedure di ripristino funzionalità di saldatrici • Rilevare i livelli di usura delle strumentazioni e predisporre le richieste di forniture di materiali di consumo e ricambi • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) • Applicare le normative sulla sicurezza sul lavoro
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 5. **Eseguire saldature ad arco elettrico con procedimento TIG**	

Risultato atteso	Effettuare saldature ad arco elettrico con procedimento TIG di particolari meccanici, eseguendo le specifiche tecniche ricevute, verificando costantemente la funzionalità delle attrezzature utilizzate nel rispetto delle procedure di sicurezza**.**
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di termotecnica • Elementi di elettrotecnica • Tecnologia dei materiali saldabili • Elementi di disegno tecnico e geometrico e convenzioni grafiche • Caratteristiche degli elettrodi rivestiti • Caratteristiche delle macchine saldatrici TIG • Caratteristiche della saldatrice TIG: schema a blocchi della macchina, tipologia della torcia TIG, regolazione gas protezione e tipologie di raffreddamento • Movimenti base della torcia secondo la posizione di saldatura ed i requisiti desiderati dal cordone • Saldatura con e senza materiale di apporto, leghe di ferro, leghe di rame, leghe di nickel, alluminio • Manutenzione delle macchine saldatrici TIG • La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche). • Norme UNI EN ISO relative alla qualità dei processi di saldatura TIG
Abilità	• Interpretare disegni tecnici • Identificare le caratteristiche dimensionali e funzionali dei materiali da trasformare in base alle indicazioni del disegno • Determinare i parametri tecnologici di saldatura • Scegliere l'elettrodo idoneo alla saldatura • Attrezzare e tarare le macchine saldatrici • Applicare procedure Welding Procedure Specification (WPS) • Eseguire saldature TIG a più passate su pezzi di elevato spessore • Effettuare la saldatura dei tubi e dei recipienti in pressione, leghe di ferro, leghe di rame, leghe di nickel e alluminio dopo la preparazione dei lembi • Applicare tecniche di saldatura in piano, frontale, a soffitto o sopra testa • Applicare tecniche di decapaggio dopo saldatura • Applicare procedure di sostituzione di parti di macchinari usurate • Applicare procedure di ripristino funzionalità di saldatrici • Rilevare i livelli di usura delle strumentazioni e predisporre le richieste di forniture di materiali di consumo e ricambi • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

	• Applicare le normative sulla sicurezza sul lavoro
Denominazione della Unità di Competenza 6. **Effettuare il controllo di qualità della saldatura**	
Risultato atteso	Eseguire il controllo qualitativo della saldatura delle giunture, valutando la correttezza e l'efficienza del processo di saldatura, indicando eventuali soluzioni migliorative del ciclo produttivo
EQF	3
Conoscenze	• Difetti di saldatura, classificazione e accettabilità • Cenni sulle procedure di controllo non distruttive • Strumenti di verifica e controllo della saldatura (microscopio, durometri, liquidi penetranti, raggi gamma) • Elementi di disegno tecnico e geometrico e convenzioni grafiche • Modulistica aziendale (schede istruzioni, programmi di produzione, schede controllo qualità) • La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche). • Norme UNI EN ISO relative alla qualità dei processi di saldatura
Abilità	• Adottare procedure per il controllo qualitativo della tenuta delle saldature • Utilizzare metodi e strumenti per il controllo visivo e con misurazione, dimensionale e di forma, del pezzo lavorato rispetto alle specifiche e tolleranze indicate nella scheda di lavorazione • Rilevare a vista macro difetti esterni ed interni della saldatura • Eseguire le prove e i controlli distruttivi e non distruttivi su campioni di saldatura e/o sul manufatto saldato • Valutare la correttezza e l'efficienza del processo di saldatura • Attivare le procedure previste nei casi di non conformità • Redigere di report, fogli di produzione e di collaudo delle componenti meccaniche • Individuare soluzioni migliorative del ciclo produttivo e del processo di saldatura delle componenti meccaniche • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) • Applicare le normative sulla sicurezza sul lavoro
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **TECNICO PER LE ATTIVITÀ DI CARROZZIERE DELLE AUTORIPARAZIONI**	
Descrizione del profilo professionale	Il tecnico per le attività di carrozziere è in grado di riconoscere le esigenze del cliente, di diagnosticare danni al telaio e/o alla carrozzeria e ai cristalli del veicolo, di pianificare e operare gli interventi necessari a sostituire e riparare le parti danneggiate del veicolo attraverso tecniche di sabbiatura, battitura, stuccatura e carteggiatura, di effettuare la verniciatura e la lucidatura del veicolo, provvedendo, infine, a effettuare le verifiche di collaudo previste prima della riconsegna del veicolo al cliente, in ottemperanza a quanto richiesto dalla legislazione vigente per l'abilitazione all'esercizio dell'attività di carrozziere.
Settore Economico-Professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine; impiantistica
ADA	ADA. 7.59.176 - Riparazione della carrozzeria di veicoli a motore
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	6.2.1.8.1 - Carrozzieri
Referenziazione ATECO 2007	45.20.20 Riparazioni di carrozzerie di autoveicoli
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Gestire le attività di autoriparazione 2. Realizzare la diagnosi tecnica e strumentale di carrozzeria, telaio e cristalli 3. Eseguire interventi di riparazione e manutenzione di carrozzeria, telaio e cristalli
Denominazione della Unità di Competenza 1. **Gestire le attività di autoriparazione**	
Risultato atteso	Gestire e pianificare il lavoro, avendo preventivamente eseguito le operazioni di accettazione e presa in carico del mezzo, stilando successivamente un preventivo di spesa da comunicare al cliente, eseguendo, infine, le operazioni e gli interventi nel rispetto delle norme di salute e sicurezza sul lavoro e di salvaguardia ambientale di settore.
EQF	3
Conoscenze	• Sicurezza sul lavoro: normativa, modalità di comportamento e gestione sicura del luogo di lavoro • Normativa di settore, Codice della strada Principali riferimenti normativi in materia di smaltimento dei rifiuti derivanti dall'esercizio delle attività di autoriparazione • Officina di autoriparazione: strumenti, tecnologie e lavorazioni • Tecniche di ascolto e comunicazione • Lingua inglese tecnica in ambito dell'autoriparazione (schemi

	elettrici, elettronici e meccanici
Abilità	• Adottare criteri di pianificazione e organizzazione del lavoro • Applicare le normative di sicurezza e ambientali specifiche per il settore • Utilizzare le tecniche di comunicazione e relazione con i clienti per rilevare le informazioni utili a definire lo stato del veicolo • Applicare tecniche per la preventivazione dei costi e tempi
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Realizzare diagnosi tecnica e strumentale di carrozzeria, telaio e cristalli**	
Risultato atteso	Realizzare la diagnosi delle componenti danneggiate della carrozzeria e del telaio, individuando l'entità del danno e gli strumenti più indicati per eseguirne un piano di intervento strutturato.
EQF	3
Conoscenze	• Tecniche e metodi per eseguire, leggere e interpretare il check up sullo stato del veicolo • Tecniche di diagnosi difettosità funzionali ed estetiche della carrozzeria • Elementi di tecnologia dell'autovettura per la corretta esecuzione di operazioni meccaniche elementari su elementi di telaio e di carrozzeria e sui cristalli • Materiali metallici: caratteristiche tecniche, tipologie e proprietà.
Abilità	• Identificare le componenti danneggiate di telaio, carrozzeria e cristalli • Valutare l'entità del danno lieve/grave • Determinare le possibili alternative di sostituzione e/o riparazione delle parti danneggiate • Individuare tecnologie, strumenti e fasi sequenziali necessarie alla manutenzione, sostituzione e riparazione di parti della carrozzeria, del telaio o dei cristalli
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Eseguire interventi di riparazione e manutenzione di carrozzeria, telaio e cristalli**	
Risultato atteso	Eseguire interventi di riparazione e/o sostituzione del telaio e della scocca, effettuando operazioni di taglio sagomature e tagliatura. Adottare idonee tecniche di verniciatura, a seconda del materiale da trattare, utilizzando idonee apparecchiature tintometriche provvedendo, successivamente, ad effettuare le verifiche di

	collaudo previste prima della riconsegna del mezzo al cliente
EQF	3
Conoscenze	• Tecniche e attrezzature di smontaggio/assemblaggio della carrozzeria e delle parti accessorie degli autoveicoli • Processi di raddrizzatura e livellamento di telaio e carrozzeria • Lavorazioni manuali al banco • Processi di formatura e separazione delle lamiere • Procedure, metodiche, tecniche di saldatura • Tecniche e procedure di pulizia, mascheratura e carteggiatura anche delle parti non metalliche del veicolo • Tecniche di diluizione e filiazione delle vernici • Sistemi e processi di verniciatura e lucidatura del veicolo • Caratteristiche e modalità di applicazione dei principali prodotti vernicianti, dei solventi, dei pigmenti abrasivi ecc • Tecniche ed apparecchiature per l'essiccazione delle vernici • Caratteristiche delle tipologie di vernici da utilizzare (metallizzate e non, a base d'acqua, pastello) e dei sistemi tintometrici
Abilità	• Applicare tecniche di raddrizzatura e livellamento del telaio e della scocca con l'impiego del banco di riscontro • Ricostruire le parti sensibilmente danneggiate, effettuando correttamente le operazioni di taglio, sagomatura e saldatura • Eseguire operazioni di stacco e riattacco dei cristalli con prove di ermeticità e tenuta • Applicare tecniche di pre-trattamento delle superfici da verniciale • Individuare ed adottare idonee tecniche di verniciatura, essiccazione e lucidatura a seconda dei materiali da trattare • Identificare la rispondenza della tipologia di verniciatura eseguita agli standard qualitativi definiti dalle diverse case automobilistiche • Regolare e realizzare apparecchiature tintometriche per la preparazione delle vernici da applicare • Applicare tecniche e procedure per la verifica e il collaudo delle parti sostituite o riparate
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **TECNICO PER L'ATTIVITÀ DI GOMMISTA DELLE AUTORIPARAZIONI**	
Descrizione del profilo professionale	Il tecnico per l'attività di gommista è in grado di riconoscere le esigenze del cliente, di diagnosticare, pianificare e operare gli interventi necessari su pneumatici e cerchioni e di effettuare l'equilibratura delle ruote e il collaudo del veicolo, in ottemperanza a quanto richiesto dalla legislazione vigente per l'abilitazione all'esercizio dell'attività di gommista
Settore Economico-Professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine; impiantistica
ADA	ADA. 7.59.174 - Riparazione e sostituzione delle ruote (cerchioni e pneumatici)
Gruppo/i di correlazione	
EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	6.2.3.1.2 Gommisti
Referenziazione ATECO 2007	45.20.40 - Riparazione e sostituzione di pneumatici per autoveicoli 45.40.30 - Manutenzione e riparazione di motocicli e ciclomotori (inclusi i pneumatici
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Gestire l'attività di autoriparazione 2. Realizzare la diagnosi tecnica e strumentale di pneumatici e cerchioni 3. Eseguire la riparazione e manutenzione di pneumatici e cerchioni
Denominazione della Unità di Competenza **1. Gestire l'attività di autoriparazione**	
Risultato atteso	Gestire e pianificare il lavoro, avendo preventivamente eseguito le operazioni di accettazione e presa in carico del mezzo, stilando successivamente un preventivo di spesa da comunicare al cliente, eseguendo, infine, le operazioni e gli interventi nel rispetto delle norme di salute e sicurezza sul lavoro e di salvaguardia ambientale di settore.
EQF	3
Conoscenze	• Sicurezza su lavoro: normativa, modalità di comportamento e Gestione sicura del luogo di lavoro • Normativa di settore, Codice della strada • Principali riferimenti normativi in materia di smaltimento dei rifiuti derivanti dall'esercizio dell'attività di autoriparazione • Officina di autoriparazione: strumenti, tecnologie e lavorazioni • Tecniche di ascolto e comunicazione • Lingua inglese tecnica in ambito dell'autoriparazione (schemi elettrici, elettronici e meccanici)
Abilità	• Adottare criteri di pianificazione e organizzazione del lavoro

	• Applicare le normative di sicurezza e ambientali specifiche per il settore • Utilizzare le tecniche di comunicazione e relazione con i clienti per rilevare le informazioni utili a definire lo stato del veicolo • Applicare tecniche per la preventivazione dei costi e tempi
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Realizzare la diagnosi tecnica e strumentale di pneumatici e cerchioni**	
Risultato atteso	Realizzare la diagnosi sullo stato di usura e sull'assetto/allineamento delle ruote, valutando la tipologia di intervento da compiere e l'eventuale utilizzo di nuovi componenti (cerchioni, pneumatici).
EQF	3
Conoscenze	• Tecniche e metodi per eseguire, leggere e interpretare il check up sullo stato di pneumatici e cerchioni • Tipologie, caratteristiche e prestazioni degli pneumatici in rapporto alla destinazione tecnica e di utilizzo sullo specifico veicolo • Tecnologia dello pneumatico (indici di carico, codici di velocità, misure ed equivalenze dimensionali
Abilità	• Identificare i danni a pneumatici e cerchioni • Valutare la riparabilità del danno • Determinare le possibili alternative di sostituzione e/o riparazione delle parti danneggiate • Individuare tecnologie, strumenti e fasi sequenziali necessarie alla sostituzione e riparazione di pneumatici
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Eseguire la riparazione e manutenzione di pneumatici e cerchioni**	
Risultato atteso	Eseguire la sostituzione/riparazione di pneumatici e/o cerchioni e gli eventuali interventi di manutenzione dell'impianto ruote (equilibratura, convergenza), provvedendo, successivamente, ad effettuare le verifiche di collaudo previste prima della riconsegna del mezzo al cliente
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di meccanica • Procedura di smontaggio e montaggio di parti meccaniche ed elettroniche • Procedura di montaggio/smontaggio pneumatici e cerchioni • Procedure per la riparazione, sostituzione e manutenzione degli pneumatici

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

Denominazione del profilo professionale **SALDATORE AD ARCO ELETTRICO**	
Descrizione del profilo professionale	Il saldatore ad arco elettrico si occupa della giunzione per fusione di parti distinte di metallo con tecnologie elettriche, in officina o in cantiere. Partendo dai disegni tecnici il saldatore applica le diverse tecniche di saldatura elettrica in base ai materiali da utilizzare ed opera la rifinitura dei pezzi eliminando le sbavature prodotte dalla lavorazione. Interviene nella manutenzione degli impianti di saldatura, nella valutazione della correttezza del processo di lavorazione e nell'indicazione di eventuali soluzioni migliorative
Settore Economico-Professionale	Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica
ADA	ADA.7.50.152 Giunzione rigida (saldatura, rivettatura e incollaggio) delle componenti meccaniche
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	6.2.1.7.0 - Saldatori elettrici e a norme ASME
Referenziazione ATECO 2007	25.29.00 Fabbricazione di cisterne, serbatoi e contenitori in metallo per impieghi di stoccaggio o di produzione 25.62.00 Lavori di meccanica generale
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Leggere ed interpretare disegni tecnici 2. Preparare e disporre i particolari meccanici da saldare sulla base del disegno tecnico 3. Eseguire saldature manuali ad arco elettrico con elettrodi rivestiti (MMA) 4. Eseguire saldature ad arco elettrico in atmosfera protettiva (MIG/MAG) 5. Eseguire saldature ad arco elettrico con procedimento TIG 6. Effettuare il controllo di qualità delle saldature realizzate
Denominazione della Unità di Competenza 1. **Leggere ed interpretare disegni tecnici**	
Risultato atteso	Leggere ed interpretare disegni tecnici
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di meccanica applicati alla saldatura • Elementi di disegno tecnico e geometrico e convenzioni grafiche • Rappresentazioni grafiche delle saldature • Tolleranze dimensionali, tolleranza geometrica e modalità di indicazione sui disegni • Norme ISO di tolleranza e di accoppiamento
Abilità	• Leggere ed interpretare disegni tecnici di pertinenza • Identificare le caratteristiche dimensionali e funzionali dei materiali da trasformare in base alle indicazioni del disegno

Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Preparare e disporre i particolari meccanici da saldare sulla base del disegno tecnico**	
Risultato atteso	Preparare le componenti meccaniche da saldare e disporle sulla base del disegno tecnico, misurando le relative grandezze dimensionali e di posizione
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di meccanica applicati alla saldatura • Tipologie di saldature ad arco e di saldatrici: principi di funzionamento, casi e limiti d'uso • Sistemi di misura dimensionale e di posizione • Principali strumenti di misura (calibri, micrometri, comparatori, ecc.), loro campi di applicazione e modalità d'uso • Lavorazioni preliminari alla saldatura • Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino • La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche). • Normativa UNI, EN, ISO relativa al Sistema Qualità e alla Certificazione dei Saldatori
Abilità	• Utilizzare tecniche e strumenti di misurazione e controllo per posizionare correttamente i particolari meccanici da saldare • Posizionare e puntare i particolari meccanici • Eseguire lavorazioni preparatorie sui particolari meccanici da saldare • Predisporre opportunamente le superfici da saldare • Adottare modalità di riordino della postazione di lavoro e di mantenimento in efficienza dei macchinari • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) • Applicare le normative sulla sicurezza sul lavoro
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Eseguire saldature manuali ad arco elettrico con elettrodi rivestiti (MMA)**	
Risultato atteso	Effettuare saldature manuali ad arco elettrico con elettrodi rivestiti (MMA) di particolari meccanici, eseguendo le specifiche tecniche ricevute, verificando costantemente la funzionalità delle attrezzature utilizzate nel rispetto delle procedure di sicurezza
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di termotecnica • Elementi di elettrotecnica • Tecnologia dei materiali saldabili • Elementi di disegno tecnico e geometrico e convenzioni

	grafiche • Caratteristiche delle macchine saldatrici MMA • Caratteristiche degli elettrodi rivestiti • Saldatura ad arco e formazione dell'arco con elettrodi metallici per eseguire una la saldatura • Tecniche esecutive della saldatura MMA in funzione dei materiali, della disposizione e degli spessori dei lembi da unire • Manutenzione delle macchine saldatrici MMA • La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche). • Norme UNI EN ISO relative alla qualità dei processi di saldatura MMA
Abilità	• Scegliere l'elettrodo idoneo alla saldatura • Determinare i parametri tecnologici di saldatura • Attrezzare e tarare le macchine saldatrici • Verificare le funzionalità delle attrezzature e degli strumenti meccanici • Applicare procedure Welding Procedure Specification (WPS) • Eseguire in sicurezza la saldatura MMA tra pezzi disposti in angolo o testa a testa utilizzando diverse posizioni di saldatura • Eseguire saldature MMA a più passate su pezzi di elevato spessore • Applicare tecniche di saldatura in piano, frontale, a soffitto o sopra testa • Recuperare i difetti dipendenti dall'esecuzione • Applicare procedure di sostituzione di parti di macchinari usurate • Applicare procedure di ripristino funzionalità di saldatrici • Rilevare i livelli di usura delle strumentazioni e predisporre le richieste di forniture di materiali di consumo e ricambi • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) • Applicare le normative sulla sicurezza sul lavoro
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 4. **Eseguire la saldatura ad arco elettrico in atmosfera protettiva (MIG/MAG)**	
Risultato atteso	Effettuare saldature ad arco elettrico elettrico in atmosfera protettiva (MIG/MAG) di particolari meccanici, eseguendo le specifiche tecniche ricevute, verificando costantemente la funzionalità delle attrezzature utilizzate nel rispetto delle procedure di sicurezza
EQF	3

Conoscenze	• Elementi di termotecnica • Elementi di elettrotecnica • Tecnologia dei materiali saldabili • Elementi di disegno tecnico e geometrico e convenzioni grafiche • Caratteristiche di una postazione di saldatura a MIG/MAG fissa e mobile, pressione dei gas e adeguamento attrezzatura al tipo di utilizzo • Caratteristiche delle macchine saldatrici MIG/MAG • Caratteristiche dei fili elettrodi e dei gas da utilizzare • Movimenti base dell'elettrodo secondo la posizione di saldatura ed i requisiti desiderati dal cordone • Manutenzione delle macchine saldatrici MIG/MAG • La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche). • Norme UNI EN ISO relative alla qualità dei processi di saldatura MIG/MAG
Abilità	• Interpretare disegni tecnici • Identificare le caratteristiche dimensionali e funzionali dei materiali da trasformare in base alle indicazioni del disegno • Determinare i parametri tecnologici di saldatura • Attrezzare e tarare le macchine saldatrici • Applicare procedure Welding Procedure Specification (WPS) • Effettuare la saldatura individuando il corretto materiale di riporto compatibile con il materiale originale del pezzo, nella saldatura a gas MIG/MAG • Eseguire saldature MIG/MAG a più passate su pezzi di elevato spessore • Scegliere il tipo di tecnologia, il filo elettrodo idoneo e il gas attivo o inerte per la saldatura • Recuperare i difetti dipendenti dall'esecuzione • Applicare procedure di sostituzione di parti di macchinari usurate • Applicare procedure di ripristino funzionalità di saldatrici • Rilevare i livelli di usura delle strumentazioni • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) • Applicare le normative sulla sicurezza sul lavoro
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 5. **Eseguire saldature ad arco elettrico con procedimento TIG**	
Risultato atteso	Effettuare saldature ad arco elettrico con procedimento TIG di particolari meccanici, eseguendo le specifiche tecniche ricevute, verificando costantemente la funzionalità delle attrezzature utilizzate nel rispetto delle procedure di sicurezza**.**

EQF	3
Conoscenze	• Elementi di termotecnica • Elementi di elettrotecnica • Tecnologia dei materiali saldabili • Elementi di disegno tecnico e geometrico e convenzioni grafiche • Caratteristiche degli elettrodi rivestiti • Caratteristiche delle macchine saldatrici TIG • Caratteristiche della saldatrice TIG: schema a blocchi della macchina, tipologia della torcia TIG, regolazione gas protezione e tipologie di raffreddamento • Movimenti base della torcia secondo la posizione di saldatura ed i requisiti desiderati dal cordone • Saldatura con e senza materiale di apporto, leghe di ferro, leghe di rame, leghe di nickel, alluminio • Manutenzione delle macchine saldatrici TIG • La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche). • Norme UNI EN ISO relative alla qualità dei processi di saldatura TIG
Abilità	• Interpretare disegni tecnici • Identificare le caratteristiche dimensionali e funzionali dei materiali da trasformare in base alle indicazioni del disegno • Determinare i parametri tecnologici di saldatura • Scegliere l'elettrodo idoneo alla saldatura • Attrezzare e tarare le macchine saldatrici • Applicare procedure Welding Procedure Specification (WPS) • Eseguire saldature TIG a più passate su pezzi di elevato spessore • Effettuare la saldatura dei tubi e dei recipienti in pressione, leghe di ferro, leghe di rame, leghe di nickel e alluminio dopo la preparazione dei lembi • Applicare tecniche di saldatura in piano, frontale, a soffitto o sopra testa • Applicare tecniche di decapaggio dopo saldatura • Applicare procedure di sostituzione di parti di macchinari usurate • Applicare procedure di ripristino funzionalità di saldatrici • Rilevare i livelli di usura delle strumentazioni • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) • Applicare le normative sulla sicurezza sul lavoro
Denominazione della Unità di Competenza 6. **Effettuare il controllo di qualità della saldatura**	
Risultato atteso	Eseguire il controllo qualitativo della saldatura delle giunture, valutando la correttezza e l'efficienza del processo di saldatura,

	indicando eventuali soluzioni migliorative del ciclo produttivo
EQF	3
Conoscenze	• Difetti di saldatura, classificazione e accettabilità • Cenni sulle procedure di controllo non distruttive • Strumenti di verifica e controllo della saldatura (microscopio, durometri, liquidi penetranti, raggi gamma) • Elementi di disegno tecnico e geometrico e convenzioni grafiche • Modulistica aziendale (schede istruzioni, programmi di produzione, schede controllo qualità) • La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche). • Norme UNI EN ISO relative alla qualità dei processi di saldatura
Abilità	• Adottare procedure per il controllo qualitativo della tenuta delle saldature • Utilizzare metodi e strumenti per il controllo visivo e con misurazione, dimensionale e di forma, del pezzo lavorato rispetto alle specifiche e tolleranze indicate nella scheda di lavorazione • Rilevare a vista macro difetti esterni ed interni della saldatura • Eseguire le prove e i controlli distruttivi e non distruttivi su campioni di saldatura e/o sul manufatto saldato • Valutare la correttezza e l'efficienza del processo di saldatura • Attivare le procedure previste nei casi di non conformità • Redigere di report, fogli di produzione e di collaudo delle componenti meccaniche • Individuare soluzioni migliorative del ciclo produttivo e del processo di saldatura delle componenti meccaniche • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) • Applicare le normative sulla sicurezza sul lavoro
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Settore Economico - Professionale
TAC (TESSILE ABBIGLIAMENTO CALZATURE) E SISTEMA MODA

Denominazione del profilo professionale **MODELLISTA DELL'ABBIGLIAMENTO**	
Descrizione del profilo professionale	Il modellista dell'abbigliamento è in grado di costruire e rappresentare graficamente, traducendo l'idea stilistica, il modello del capo campione, partecipando alla individuazione delle componenti costruttive e delle relative soluzioni tecnologiche di riproduzione, collabora inoltre alla realizzazione del capo campione sul quale effettua prove di valutazione estetica ed eventualmente apporta modifiche e miglioramenti progettuali
Settore Economico-Professionale	TAC (Tessile Abbigliamento Calzature) e Sistema Moda
ADA	8.135.432 Costruzione dei modelli di prodotti di abbigliamento e per la casa 8.135.433 - Realizzazione dei prototipi e dei campionari di prodotti di abbigliamento e per la casa 8.146.434 Sviluppo delle taglie di prodotti di abbigliamento e per la casa
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	4
Codice univoco ISTAT CP2011	6.5.3.3.1 Modellisti di capi di abbigliamento
Referenziazione ATECO 2007	13.92.10 Confezionamento di biancheria da letto, da tavola e per l'arredamento 14.11.00 Confezione di abbigliamento in pelle e similpelle 14.12.00 Confezione di camici, divise ed altri indumenti da lavoro 14.13.10 Confezione in serie di abbigliamento esterno 14.14.00 Confezione di camice, T-shirt, corsetteria e altra biancheria intima 14.19.10 Confezioni varie e accessori per l'abbigliamento 14.19.29 Confezioni di abbigliamento sportivo o di altri indumenti particolari 14.20.00 Confezione di articoli in pelliccia 14.31.00 Fabbricazione di articoli di calzetteria in maglia 14.39.00 Fabbricazione di pullover, cardigan ed altri articoli simili a maglia 32.99.11 Fabbricazione di articoli di vestiario ignifughi e protettivi di sicurezza
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Impostare la linea di sviluppo del capo campione 2. Sviluppare graficamente il modello capo campione 3. Realizzare i prototipi e i campionari 4. Sviluppare le taglie dei prodotti

Denominazione della Unità di Competenza 1. **Impostare la linea di sviluppo del modello/capo campione**	
Risultato atteso	Sviluppare il modello/capo campione, interpretando il progetto dello stilista, comprendendo caratteristiche e funzionalità di quanto proposto ed individuando i materiali e le tecniche di lavorazione
EQF	4
Conoscenze	• Il ciclo della progettazione e produzione della confezione tessile/abbigliamento • Principi di marketing e budgeting • Archivi collezioni moda: modelli e materiali tessili • Storia del costume e degli stili • Principi di organizzazione del lavoro/progetto • Processi di lavorazione sartoriale • Merceologia tessile: principali materie prime, fibre tessili, naturali e chimiche • Metodi di valutazione di fattibilità, vestibilità e portabilità dei modelli da sviluppare • Terminologia tecnica di settore
Abilità	• Interpretare il progetto dello stilista, comprendendo caratteristiche e funzionalità di quanto proposto, traducendo l'idea in possibili linee estetiche di sviluppo del modello. • Individuare e comprendere gli elementi essenziali delle politiche di marca, prodotto e gamma della linea di riferimento, per garantire la coerenza stilistica. • Comprendere le caratteristiche specifiche e funzionali del capo-campione. • Individuare le componenti del modello da sviluppare ed eventuali criticità realizzative rispetto alle sue caratteristiche morfologiche. • Prefigurare soluzioni tecniche rispetto all'indicazione stilistica ed alle criticità di lavorazione. • Interpretare e prevedere le caratteristiche e la vestibilità di quanto proposto dallo stilista individuando parti costituenti e specifiche dimensionali. • Identificare forma, proporzioni e misure del soggetto • Individuare tessuti, materiali ed accessori adatti al progetto • Individuare i tipi di lavorazione più adeguati alle specifiche di prodotto, definendo le caratteristiche idonee dei materiali da impiegare
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 2. **Sviluppare graficamente il modello capo campione**	

Risultato atteso	Realizzare il cartamodello identificando forma, proporzioni e misure del prototipo e modello campione, predisponendo la relativa scheda e applicando tecniche di disegno manuale ed assistito dal computer.
EQF	4
Conoscenze	• I Cartamodelli • Tecniche di trasposizione del figurino sul disegno tecnico • Elementi di disegno a mano libera • Principi di anatomia umana • Disegno della figura umana secondo i canoni del figurino di moda • Principi geometrici e di rappresentazione grafica e tecniche di disegno su piano • Tecniche e metodologie lavorative di modellistica • Modalità di catalogazione dei modelli • Software CAD di progettazione tessile e di rappresentazione grafica bi/tridimensionale.
Abilità	• Identificare forma, proporzioni e misure del prototipo e modello campione, individuandone particolari costruttivi, predisponendo la relativa scheda • Applicare tecniche grafiche di tipo tradizionale – disegno a matita, ecc. • Tradurre qualità morfologiche e funzionali in elementi di rappresentazione grafica. • Interpretare i dati relativi alla taglia base del capo-campione e convertirli in calcoli algoritmici • Sviluppare i cartamodelli del prodotto d'abbigliamento/ modello in varie versioni, adeguandoli alle modifiche del prototipo via via definite. • Gestire le schede-modello, contenenti le informazioni stilistiche, tecniche e di avanzamento, provvedendo al loro aggiornamento • Gestire la catalogazione ed archiviazione dei modelli prodotti
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 3. **Realizzare i prototipi e i campionari**	
Risultato atteso	Creare il prototipo del capo di abbigliamento tracciando il modello, tagliando e assemblando le diverse componenti, effettuando la valutazione sulla base dei requisiti richiesti e di eventuali variazioni
EQF	4
Conoscenze	• Studio della tipologia di tessuto e sua classificazione ai fini del piazzamento • Caratteristiche morfologiche e strutturali dei materiali: proprietà e comportamenti in lavorazione

	• Comportamento e resa dei materiali nelle diverse fasi di lavorazione. • Criteri di abbinamento materiali/colori • Tecniche di piazzamento • Principali tecniche di confezionamento • Tipologia delle principali macchine di lavorazione, apparecchiature della confezione tessile/abbigliamento • Principali metodi di lavorazione e stiratura del capo tessile/abbigliamento: con macchine tradizionali ed innovative • Indicatori e metodi di valutazione della qualità e vestibilità del capo campione • Metodi di correzione di difetti e anomalie
Abilità	• Verificare la funzionalità del capo • Adattare linee e tessuti del capo campione in relazione a fattori di resistenza, resa, estetica, ecc. sulla base delle indicazioni dello stilista • Studiare la disposizione dei pezzi sul tessuto (piazzamento) • Applicare tecniche di disegno del piazzamento • Eseguire e/o coordinare operazioni di taglio, assemblaggio, cucitura, finitura e stiratura manuale o con macchine • Svolgere la prova del capo (manichino e/o modella) ed adeguarlo sulla base dei relativi esiti • Fornire suggerimenti tecnici nel processo di adeguamento del prototipo alle modifiche concordate con lo stile • Traslare le non conformità rilevate in modifiche alle specifiche morfologiche e funzionali del capo-campione • Riconoscere anomalie del prodotto ed individuare possibili migliorie tecniche o di lavorazione
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 4. **Sviluppare le taglie dei prodotti**	
Risultato atteso	Realizzare e codificare i modelli dei prodotti di abbigliamento sviluppando le taglie inferiori e superiori su carta o attraverso sistemi informatizzati a partire dai dati della taglia base
EQF	4
Conoscenze	• Caratteristiche e metodi di sviluppo di schede tecniche di produzione • Tecniche di sviluppo taglie • Tecniche di modellistica per lo sviluppo delle taglie • Software per lo sviluppo delle taglie • Composizione di un campionario • Macchine e strumenti per la produzione di capi di

	abbigliamento • Metodi di correzione di difetti e anomalie • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
Abilità	• Tradurre misure e proporzioni della taglia base del capo-campione in taglie superiori ed inferiori da sviluppare. • Collaborare con le altre funzioni aziendali alla definizione della scheda tecnica per lo sviluppo delle taglie, la definizione materiali e la redazione schede colori dei singoli prodotti di abbigliamento in conformità con le caratteristiche dei modelli prevedendo adeguate modalità di trasferimento delle informazioni . • Utilizzare tecniche manuali o software dedicati per lo sviluppo delle taglie e la realizzazione dei relativi cartamodelli • Individuare eventuali problemi tecnici legati ai materiali impiegati o alle lavorazioni effettuate • Riconoscere il livello di rispondenza tecnica dei modelli ai requisiti di progettazione • Codificare e archiviare i modelli sviluppati e le relative schede tecniche
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **STILISTA DI MODA**	
Descrizione del profilo professionale	Lo stilista di moda sviluppa in autonomia, sulla base dell'osservazione delle tendenze e della propria creatività, idee progettuali di nuovi capi di abbigliamento ed accessori curando, attraverso tecniche di disegno manuale ed assistito dal computer, la realizzazione del figurino e la successiva definizione della collezione moda, identificando le specifiche di messa in produzione.
Settore Economico-Professionale	TAC (Tessile Abbigliamento Calzature) e Sistema Moda
ADA	ADA.8.135.400 - Ideazione stilistica di prodotti di abbigliamento e per la casa
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	6
Codice univoco ISTAT CP2011	2.5.5.1.3 Disegnatori di moda
Referenziazione ATECO 2007	13.92.10 Confezionamento di biancheria da letto, da tavola e per l'arredamento 14.11.00 Confezione di abbigliamento in pelle e similpelle 14.12.00 Confezione di camici, divise ed altri indumenti da lavoro 14.13.10 Confezione in serie di abbigliamento esterno

	14.14.00 Confezione di camice, T-shirt, corsetteria e altra biancheria intima 14.19.10 Confezioni varie e accessori per l'abbigliamento 14.19.29 Confezioni di abbigliamento sportivo o di altri indumenti particolari 14.20.00 Confezione di articoli in pelliccia
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Ideare una collezione di moda 2. Elaborare la proposta stilistica 3. Definire le specifiche di messa in produzione e la documentazione tecnica
Denominazione della Unità di Competenza 1. **Ideare una collezione di moda**	
Risultato atteso	Sviluppare in autonomia proposte di nuovi capi di abbigliamento o adattamenti di capi esistenti, valutando le tendenze stilistiche e traducendo l'intuizione creativa in prodotti che rispondano alle esigenze di mercato
EQF	6
Conoscenze	• Storia degli stili e della moda • Movimenti culturali contemporanei • Principi di marketing della moda • Caratteristiche merceologiche dei principali tipi di materiale tessile e il loro comportamento durante le lavorazioni • Principi di sociologia della moda e del costume • Teoria e tecniche della comunicazione moda • Ciclo di progettazione e produzione tessile/abbigliamento moda • Inglese tecnico di settore • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
Abilità	• Ricercare e valutare le nuove tendenze che possono ispirare le collezioni di abbigliamento • Comprendere ed interpretare riferimenti culturali, abitudini, stili di vita e bisogni di persone e gruppi sociali • Riconoscere gli ambiti di consumo dei prodotto da sviluppare sulla base delle tendenze e dei bisogni rilevati • Identificare le caratteristiche tecnologiche ed economiche dei prodotti presenti sul mercato • Reinterpretare i capi esistenti apportando adattamenti e migliorie sulla base delle tendenze di moda • Elaborare input creativi che garantiscano l'innovatività delle nuove collezioni di abbigliamento e di prodotti per la casa • Tradurre l'intuizione creativa in prodotti di abbigliamento e per la casa che rispondono ai requisiti richiesti dal mercato
Indicatori di valutazione	

Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 2. **Elaborare la proposta stilistica**	
Risultato atteso	Tradurre in autonomia le proposte di nuovi capi di abbigliamento utilizzando tecniche di disegno manuale ed assistito da computer e redigendo la documentazione tecnica e morfologica del prodotto
EQF	6
Conoscenze	• Principi di anatomia umana e proporzioni • Teoria dei Colori • Tecniche di Colorazione • Caratteristiche merceologiche dei principali tipi di materiale tessile e il loro comportamento durante le lavorazioni • Metodi e tecniche di creazione e disegno dei figurini di moda • Tecniche di design e stilizzazione dei bozzetti • Vestibilità • Software di progettazione abbigliamento e di rappresentazione grafica bi/tri-dimensionale (CAD) • Parametri per la valutazione della fattibilità tecnico funzionale del progetto • Inglese tecnico di settore • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
Abilità	• Tradurre le intuizioni stilistiche in soluzioni estetiche • Definire le caratteristiche funzionali e tecniche dei prodotti di abbigliamento • Sviluppare il disegno stilizzato del figurino riconducendo a sintesi le caratteristiche estetiche, funzionali e tecnico-produttive • Realizzare graficamente il bozzetto a schizzo con matita o con l'utilizzo di sistemi informatizzati • Utilizzare Software di progettazione abbigliamento e di rappresentazione grafica bi/tri-dimensionale (CAD) • Definire le specifiche tecniche e funzionali dei tessuti, colori e accessori • Applicare tecniche di valutazione materiali tessili • Selezionare i materiali (es. filati, dei tessuti, pellame, accessori, ecc.) • Utilizzare cartelle colore • Redigere la documentazione tecnica e morfologica del prodotto
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione della Unità di Competenza 3. **Definire le specifiche di messa in produzione e la documentazione tecnica**	
Risultato atteso	Definire in autonomia le caratteristiche funzionali e tecniche del capo campione/della collezione moda e le specifiche di messa in produzione, sviluppando e redigendo la documentazione sulla qualità tecnica dei prodotti.
EQF	6
Conoscenze	• Caratteristiche morfologiche e strutturali dei materiali: proprietà e comportamenti in lavorazione • Caratteristiche merceologiche dei principali tipi di materiale tessile e il loro comportamento durante le lavorazioni • Principi e metodi di disegno tecnico del cartamodello • Principali metodi di lavorazione del capo tessile/abbigliamento: con macchine tradizionali ed innovative. • Il ciclo della progettazione e produzione tessile/ abbigliamento/moda. • Funzionalità e caratteristiche della scheda tecnica dei capi di abbigliamento • Terminologia, misure, informazioni da riportare nella scheda tecnica dei capi di abbigliamento • Caratteristiche fisiche e qualitative dei tessuti
Abilità	• Sviluppare un cartamodello, acquisendo le misure di un individuo, evidenziando le differenti posizioni anatomiche ed individuando il capo di vestiario più adatto • Realizzare la prototipazione dei capi campione della collezione moda • Realizzare prove di vestibilità e funzionalità dei capi campione • Individuare le lavorazioni di finitura più appropriate a rifinire ed ornare il capo • Definire i requisiti di messa in produzione dei prodotti di abbigliamento • Definire le condizioni di fabbricazione dei prodotti di abbigliamento • Compilare la scheda tecnica dei capi di abbigliamento • Produrre la documentazione sulle qualità tecniche e morfologiche dei tessuti • Utilizzare i termini tecnici per la descrizione dei prodotti • Razionalizzare i parametri di progettazione delle collezioni sulla base delle indicazioni di produzione.
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **SARTO**	
Descrizione del profilo professionale	Il sarto esegue in autonomia le operazioni relative alla produzione di capi di abbigliamento su misura o in serie ridotta a partire dalla selezione dei tessuti e dalla creazione del modello in base al disegno da interpretare fino al taglio e realizzazione del capo. È in grado inoltre di eseguire interventi di riparazione e di riadattamento di capi finiti.
Settore Economico-Professionale	TAC (Tessile Abbigliamento Calzature) e Sistema Moda
ADA	ADA.8.147.440 - Progettazione e confezionamento su misura del capo di abbigliamento ADA.8.147.441 - Riparazione dei capi di abbigliamento
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	4
Codice univoco ISTAT CP2011	6.5.3.3.4 Sarti
Referenziazione ATECO 2007	14.13.20 Sartoria e confezione su misura di abbigliamento esterno
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Analizzare le richieste del cliente per la realizzazione del capo 2. Sviluppare il Cartamodello 3. Tagliare il tessuto per la realizzazione del capo su misura 4. Gestire la confezione del capo di abbigliamento su misura 5. Gestire la riparazione del capo di abbigliamento
Denominazione della Unità di Competenza **1. Analizzare le richieste del cliente per la realizzazione del capo**	
Risultato atteso	Gestire la relazione con il cliente assistendolo nella fase di formulazione della richiesta e nella definizione del capo da realizzare, individuando i materiali da utilizzare, calcolando costi e tempi di consegna.
EQF	4
Conoscenze	• Tecniche di ascolto e di comunicazione • Elementi della comunicazione moda • Tecniche di analisi della clientela • Tempistica operativa e fasi di produzione • Tipologie di schede tecniche • Parametri per la valutazione della fattibilità tecnico funzionale del progetto • Caratteristiche merceologiche dei principali tipi di materiale tessile e il loro comportamento durante le lavorazioni • Principi identificativi del prodotto: tipologia, taglia, tabelle, misure, parti componenti, etichettatura • Tecniche di negoziazione e problem solving
Abilità	• Applicare tecniche di interazione col cliente • Ideare e definire il capo da realizzare interpretando

	l'esigenza del cliente • Concordare con il cliente il manufatto da realizzare stabilendo modello, materiali, accessori, prove e tempi di consegna • Individuare tipologie di materiali in rapporto alle esigenze di clientela/ committenza • Rilevare le misure e predisporre la scheda cliente • Fare proposte su modelli e tessuti • Rilevare le caratteristiche tecniche del tessuto • Realizzare bozzetti con tecniche grafiche di tipo tradizionale • Definire le fasi di realizzazione del progetto • Calcolare il prezzo e i tempi di produzione del capo confezionato da consegnare al cliente • Effettuare la valutazione tecnica di reclami e richieste in itinere • Aggiornare il proprio bagaglio di informazioni sulle tendenze e mode in atto per rapportarsi con la clientela attraverso riviste specializzate, programmi video specialistici e sfilate
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Sviluppare il Cartamodello**	
Risultato atteso	Tradurre in autonomia le richieste del cliente sviluppando il cartamodello, eseguendo i controlli per attuare le eventuali correzioni nei tempi adeguati
EQF	4
Conoscenze	• Principi di anatomia umana • Elementi di geometria piana • Elementi di disegno a mano libera • Tecniche di creazione di cartamodelli • Tecniche di sviluppo di un modello con applicazione degli spostamenti di ripresa e correzione dei difetti per adattare il cartamodello al cliente • Tecniche per il controllo delle curve e delle riprese per lo sviluppo armonico del cartamodello • Basi dei modelli di gonne, pantaloni, camicie, ecc. ed applicazione delle varie vestibilità per altezza e larghezza • Tabelle taglie base
Abilità	• Effettuare le misurazioni sul cliente per approntare i prototipi necessari alla predisposizione dei modelli • Simulare lo sviluppo di modelli di abito su carta fine per accertarne la rispondenza con le esigenze del cliente interessato

	• Eseguire gli sviluppi delle linee e delle taglie in modo autonomo, per definire i vari modelli • Eseguire tutti i controlli per attuare le eventuali correzioni sui modelli, in autonomia e in tempi adeguati • Apportare modifiche di vestibilità o di taglia a cartamodelli pronti • Interpretare e modificare cartamodelli pronti
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Tagliare il tessuto per la realizzazione del capo su misura**	
Risultato atteso	Stendere il tessuto e le fodere per il confezionamento applicando tecniche di tracciatura del modello, tagliando e marcando i diversi pezzi.
EQF	4
Conoscenze	• Sistemi di tracciatura del contorno modello e marcatura per identificare le linee di taglio • Tecniche di stesura dei tessuti per il taglio (es. drittofilo, sbieco…) • Caratteristiche dei tessuti: ordito, trama, sbieco, verso, scivoloso ecc. per effettuare il taglio nel verso giusto e con gli strumenti idonei • Tecniche di taglio per mantenere un alto livello di precisione per un'esecuzione dell'abito rispondente al modello • Caratteristiche delle diverse parti del modello per eseguire i giusti adattamenti all'abito del cliente • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
Abilità	• Applicare le tecniche di base per la stesura del tessuto nei diversi modi ed autonomamente al fine di prepararlo al taglio • Utilizzare le tecniche di piazzamento dei modelli, sezionarle ad incastro in modo opportuno, evitando sprechi di tessuto • Applicare le tecniche di taglio per il verso del tessuto seguendo il tracciato del cartamodello • Usare gli utensili per il taglio (forbici e taglierine) preparando i pezzi da cucire secondo le indicazioni di produzione • Applicare procedure di sicurezza
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Gestire la confezione del capo di abbigliamento su misura**	
Risultato atteso	Assemblare i pezzi componenti il modello del capo da realizzare, applicando tecniche per la cucitura e rifinitura del prodotto a mano o con l'ausilio di macchine per cucire.

EQF	4
Conoscenze	• Tecniche di ascolto e di comunicazione • Elementi della comunicazione moda • Tecniche di analisi della clientela • Elementi di merceologia tessile • Macchine per cucire • Processi di lavorazione sartoriale • Tecniche di attrezzaggio e monitoraggio delle impostazioni e del funzionamento di strumenti, attrezzature, macchinari • Tecniche di cucitura • Tecniche di regolazione delle cuciture in rapporto al tessuto usato e filati per eseguire cuciture stabili • Cuciture complesse per tecniche di decorazioni, punti ornamentali e per lavori d'abbellimento al fine di valorizzare l'abito • Tecniche di rifinitura prodotti tessili • Procedure e sistemi di controllo per la verifica della qualità del prodotto • Parametri per la valutazione della fattibilità tecnico funzionale del capo • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
Abilità	• Utilizzare macchine e utensili per la cucitura • Applicare procedure per la regolazione ed il ripristino di anomalie da macchine da cucire • Applicare tecniche di creazione su manichino • Applicare tecniche di cucitura a mano e/o macchina • Identificare le caratteristiche tecniche dei materiali (es. tipologia, altezza, verso…) e predisporli al confezionamento • Scegliere tipologie di imbastitura, cucitura e rifinitura • Eseguire l'assemblaggio e la confezione delle parti componenti il capo con tecniche manuali o meccaniche • Eseguire le operazioni di cucitura, dei tessuti, delle fodere e degli accessori sia a mano che a macchina • Utilizzare accessori decorativi, applicandoli con gusto personale al fine di completare il capo in tutte le sue componenti • Applicare metodi per la valutazione della vestibilità di un capo d’abbigliamento • Programmare prove intermedie del capo con il cliente per l’individuazione di eventuali rettifiche • Applicare tecniche di messa in prova capi di abbigliamento • Rifinire il capo di abbigliamento a macchina e/o a mano (cucitura a macchina, orlatura, trapuntatura, inserimento fodera, ricamo ecc.) • Utilizzare tecniche per la stiratura eliminando i difetti di

	presentazione • Applicare procedure di sicurezza
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **5. Gestire la riparazione del capo abbigliamento**	
Risultato atteso	Effettuare le operazioni di riparazione su capi di abbigliamento, rispettando le richieste del cliente, verificando la vestibilità del capo modificato sulla base della prova finale.
EQF	4
Conoscenze	• Macchine per cucire • Tecniche di attrezzaggio e monitoraggio delle impostazioni e del funzionamento di strumenti, attrezzature, macchinari • Tecniche e procedure per realizzare orli, restringere o allargare capi di abbigliamento e realizzare chiusure • Procedure e sistemi di controllo per la verifica della qualità del prodotto • Parametri per la valutazione della fattibilità tecnico funzionale del capo • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
Abilità	• Interpretare l'esigenza del cliente • Analizzare le caratteristiche tecniche delle modifiche da apportare e delle e parti tessili e del materiale • Fare un calcolo dei costi e dei tempi • Rilevare le misure e predisporre le schede di lavoro • Preparare i macchinari e determinare i parametri di cucitura o rifinitura (caricare spoline, infilatura degli aghi, programmazione del punto…) • Rifinire il capo di abbigliamento a macchina e/o a mano (cucitura, rammendatura orlatura, trapuntatura..) • Utilizzare prodotti per la riparazione dei tessuti (amidi, colle, …) • Utilizzare strumenti di riparazione tessuti (tribunale, ago, pinzino, cucitrici) • Programmare la prova finale del capo con il cliente per la verifica della vestibilità del capo relativamente alle modifiche apportate • Modificare il capo sulla base della prova finale • Utilizzare tecniche per la stiratura eliminando i difetti di presentazione • Applicare procedure di sicurezza
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **OPERATORE DELLE CALZATURE**	
Descrizione del profilo professionale	L'Operatore delle calzature interviene nel processo di produzione delle calzature in linea con le caratteristiche estetiche e di funzionalità definite. In tale ambito effettua operazioni di taglio, assemblaggio e finitura del prodotto calzaturiero secondo misure e modelli predefiniti, utilizzando impianti e macchinari dedicati, seguendo le prescrizioni in termini di procedure e metodiche riguardo alla sua operatività.
Settore Economico-Professionale	TAC (Tessile Abbigliamento Calzature) e Sistema Moda
ADA	ADA.8.156.484 - Taglio dei pellami e altro materiale per la produzione delle calzature ADA.8.156.486 - Orlatura delle calzature ADA.8.156.487 - Montaggio delle calzature ADA.8.156.485 - Preparazione per la giunteria delle calzature ADA.8.156.488 - Finissaggio delle calzature
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	6.5.4.2.2 Tagliatori di calzature 6.5.4.2.3 - Confezionatori di calzature 7.2.6.7.0 Addetti a macchinari per la produzione in serie di calzature
Referenziazione ATECO 2007	15.20.10 Fabbricazione di calzature 15.20.20 Fabbricazione di parti in cuoio per calzature
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Sviluppare le forme e i modelli per le calzature 2. Pianificare ed organizzare il lavoro 3. Tagliare i materiali nel rispetto dell'idea progettuale 4. Gestire l' assemblaggio e finitura della calzatura
Denominazione della Unità di Competenza: **1. Sviluppare le forme e i modelli per le calzature**	
Risultato atteso	Comprendere l'immagine progettuale, sviluppando forme e modelli per le calzature attenendosi alle indicazioni di progetto e conformandosi alle esigenze ortopediche del consumatore finale.
EQF	3
Conoscenze	• Anatomia umana del piede e aspetti ergonomici della calzatura • Fondamenti geometrici e di rappresentazione grafica • Tecniche di costruzione della forma • Tecniche di costruzione e sviluppo dei modelli • Tecniche di disegno su piano e su volume • Tecniche di misurazione della forma del piede
Abilità	• Leggere l'immagine progettuale e i dati tecnici traducendoli

	in valori, elementi e procedure esecutive • Impiegare metodiche per trasferire nella lavorazione le caratteristiche anatomico-funzionali e le idee creative in un equilibrio geometrico preciso • Adeguare la configurazione delle forme in legno o plastica alle caratteristiche strutturali e funzionali della calzatura • Applicare procedure e metodiche per verificare la congruenza della forma con le indicazioni di progetto
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Pianificare ed organizzare il lavoro**	
Risultato atteso	Approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di lavorazione individuando la tipologia di materiali da impiegare, applicando le indicazioni/procedure definite, assicurando il rispetto della legislazione vigente in materia di sicurezza.
EQF	3
Conoscenze	• Caratteristiche morfologiche, merceologiche e fisiche delle diverse tipologie di pellami • Tecniche di lavorazione di pelle e cuoio • Principali terminologie tecniche di settore • Processi e cicli di lavoro delle lavorazioni e trattamento pelli • Elementi di organizzazione e pianificazione del lavoro • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Abilità	• Leggere le caratteristiche fisiche e merceologiche delle pelli e prevederne i comportamenti nelle differenti tipologie di lavorazione e manipolazione • Utilizzare indicazioni di appoggio (schemi, disegni, materiali, ecc.) e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di lavorazione • Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle lavorazioni da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo • Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle lavorazioni nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore • Selezionare e approntare macchine, strumenti e materiali necessari alla lavorazione da eseguire
Indicatori di valutazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3.Tagliare i materiali nel rispetto dell'idea progettuale**	
Risultato atteso	Effettuare le operazioni di taglio dei materiali manualmente o con

	sistemi informatizzati utilizzando schemi di appoggio, piazzando i modelli delle calzature sul pellame nel rispetto dell'idea progettuale.
	3
Conoscenze	• Tecnologie e processi di lavorazione della calzatura • Principali metodi di lavorazione manuale o a macchina del prodotto calzaturiero • Attrezzature e tecniche per il taglio manuale o automatico dei materiali da confezionare (trincetto, fustelle, trancia a controllo manuale o numerico). • Procedure e tecniche di stenditura e inchiodatura dei pellami • Normative e tecniche per lo smaltimento dei rifiuti industriali • Procedure di manutenzione ordinaria di utensili e macchine per la lavorazione • Principali riferimenti legislativi e normativi per le lavorazioni del settore abbigliamento, calzature e accessori • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Abilità	• Selezionare e approntare macchine, strumenti e materiali necessari alla lavorazione da eseguire • Applicare procedure e tecniche di selezione, stenditura e inchiodatura pellami • Selezionare quantità e qualità della pelle per il taglio ed il posizionamento delle sagome • Utilizzare indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) • Applicare tecniche di composizione dello schema di taglio sul pellame selezionato • Applicare tecniche di taglio della pelle manuale in continuo, con fustella o con sistemi informatizzati • Compilare report di produzione • Controllare la congruenza dei pezzi ottenuti e del consumo di materia prima rispetto ai parametri predefiniti • Provvedere allo stoccaggio e smaltimento dei rifiuti di lavorazione • Applicare procedure di monitoraggio, manutenzione ordinaria delle macchine e degli utensili.
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Assemblaggio e Finitura Del Manufatto**	
Risultato atteso	Eseguire le lavorazioni e le operazioni di rifinitura della calzatura assemblando i componenti, confezionando i prodotti e individuando eventuali difetti e difformità.
EQF	3

Conoscenze	• Caratteristiche di qualità e composizione dei componenti della tomaia e del fondo • Attrezzatura ed avanzamento della manovia • Tecniche di giunteria, cambratura e messa in forma • Macchine per la preparazione della tomaia: cucitrici, orlatrici, bordatrici, scarnitrici, frese, ecc. • Tecniche di cucitura, masticiatura, bordatura e orlatura • Tecniche di scarnitura, uguagliatura, cardatura e fresatura • Caratteristiche estetiche e funzionali del prodotto da realizzare
Abilità	• Riconoscere le tipologie di lavorazione dei componenti di calzature e relative tecnologie, inserimento rinforzi, messa di fodera, assemblaggio, cucitura, talette, ecc. • Prelevare materiali e semilavorati secondo il ritmo della manovia • Applicare tecniche di assemblaggio • Utilizzare attrezzi e tecniche per la rifinitura della tomaia, la risuolatura e l'applicazione del tacco • Applicare tecniche di rifinitura della calzatura (accessoriazione, stiratura, lucidatura, ecc.) • Individuare eventuali difetti e difformità del prodotto finito rispetto alle specifiche tecniche predefinite
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **OPERATORE LAVORAZIONE ARTICOLI DI PELLETTERIA**	
Descrizione del profilo professionale	L'Operatore lavorazione articoli di pelletteria interviene nel processo di lavorazione della pelle, in linea con le caratteristiche estetiche e di funzionalità definite. In tale ambito effettua operazioni di taglio, assemblaggio e finissaggio dei componenti, utilizzando impianti e macchinari per la produzione di articoli in pelle, seguendo le prescrizioni in termini di procedure e metodiche riguardo alla sua operatività
Settore Economico-Professionale	TAC (Tessile Abbigliamento Calzature) e Sistema Moda
ADA	ADA.8.157.496 - Taglio e preparazione dei componenti esterni ed interni di articoli di pelletteria ADA.8.157.497 - Montaggio di articoli di pelletteria ADA.8.157.499 - Finissaggio di articoli di pelletteria
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	6.5.4.3.2 - Tagliatori e confezionatori di pelletteria

	7.2.6.6.2 Addetti a macchinari per la produzione in serie di articoli in pelle e pelliccia
Referenziazione ATECO 2007	15.11.00 - Preparazione e concia del cuoio e pelle; preparazione e tintura di pellicce 15.12.09 - Fabbricazione di altri articoli da viaggio, borse e simili, pelletteria e selleria
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Pianificare ed organizzare il lavoro 2. Gestire il taglio dei materiali per il confezionamento 3. Gestire l' assemblaggio e finitura dei manufatti
Denominazione della Unità di Competenza **1. Pianificare ed organizzare il lavoro**	
Risultato atteso	Approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di lavorazione individuando la tipologia di materiali da impiegare, applicando le indicazioni/procedure definite, assicurando il rispetto della legislazione vigente in materia di sicurezza.
EQF	3
Conoscenze	• Caratteristiche morfologiche, merceologiche e fisiche delle diverse tipologie di pellami • Tecniche di lavorazione di pelle e cuoio • Principali terminologie tecniche di settore • Processi e cicli di lavoro delle lavorazioni e trattamento pelli • Elementi di organizzazione e pianificazione del lavoro • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Abilità	• Leggere le caratteristiche fisiche e merceologiche delle pelli e prevederne i comportamenti nelle differenti tipologie di lavorazione e manipolazione • Utilizzare indicazioni di appoggio (schemi, disegni, materiali, ecc.) e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di lavorazione • Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle lavorazioni nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore • Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle lavorazioni da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo • Selezionare e approntare macchine, strumenti e materiali necessari alla lavorazione da eseguire
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza: **2. Gestire il taglio dei materiali per Il confezionamento**	
Risultato atteso	Effettuare le operazioni di taglio dei materiali (pelle, federe ed eventuali ornamenti in pelle previsti) manualmente o con sistemi

	informatizzati utilizzando schemi di appoggio e determinando i vari spessori del pellame nel rispetto dell'idea progettuale.
EQF	3
Conoscenze	• Tipologia di impianti e attrezzature per la produzione di articoli di pelletteria • Attrezzature e tecniche per il taglio manuale o automatico dei materiali da confezionare (trincetto, fustelle, trancia a controllo manuale e numerico, laser) • Tecniche di pulizia e manutenzione ordinaria di impianti e macchinari • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Abilità	• Applicare tecniche di composizione dello schema di taglio sul pellame selezionato • Applicare tecniche di taglio della pelle manuale in continuo, con fustella o con sistemi informatizzati • Applicate tecniche di taglio della federa e degli eventuali ornamenti in pelle previsti • Utilizzare indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) • Selezionare e approntare macchine, strumenti e materiali necessari alla lavorazione da eseguire • Controllare la congruenza dei pezzi ottenuti e del consumo di materia prima rispetto ai parametri predefiniti • Applicare tecniche di scarnitura della pelle, manuali o a macchina determinando i vari spessori del pellame in relazione ai tipi di prodotto (es. borse, valige, ecc.)
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Assemblaggio e finitura dei manufatti**	
Risultato atteso	Eseguire le operazioni di rifinitura di un articolo di pelletteria, assemblando i componenti, applicando tecniche di montaggio e finissaggio individuando eventuali difetti e difformità.
EQF	3
Conoscenze	• Tecniche di battitura • Tecniche di rimboccatura/piegatura • Tecniche di cucitura ed incollaggio dei semilavorati dell'articolo di pelletteria • Caratteristiche estetiche e funzionali del prodotto da realizzare • Tecniche di rifinitura dei bordi dei prodotti di pelletteria tondeggiare, tinteggiare e lucidare bordi)
Abilità	• Applicare tecniche di montaggio di un prodotto di pelletteria

	• Applicare tecniche di battitura e incollaggio a mano con pennello ovvero a macchina con latticiatrice e a pistola • applicare tecniche di smacchiatura, spazzolatura e stiratura • Applicare tecniche di rifinitura dei bordi dei prodotti di pelletteria (tondeggiare, tinteggiare e lucidare bordi) • Individuare eventuali difetti/difformità del prodotto di pelletteria finito rispetto alle specifiche tecniche previste
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **OPERATORE DI CONFEZIONE**	
Descrizione del profilo professionale	L'Operatore/trice di confezione interviene nel processo della produzione di abbigliamento, eseguendo operazioni di confezionamento e preparazione dei capi per la vendita. In tale ambito di operatività, l'Operatore/trice di confezione taglia e cuce i capi di abbigliamento; rileva i difetti sul capo finito ed esegue rammendi e rammagli; stira e imballa i capi; si occupa della manutenzione ordinaria delle macchine di sartoria.
Settore Economico-Professionale	TAC (Tessile Abbigliamento Calzature) e Sistema Moda
ADA	ADA.8.146.435 - Taglio di prodotti di abbigliamento e per la casa ADA.8.146.436 - Cucitura e rifinitura dei prodotti di abbigliamento e per la casa ADA.8.146.438 - Stiratura e controllo capi di abbigliamento e per la casa ADA.8.146.439 - Imbustamento di prodotti di abbigliamento e per la casa
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	6.5.3.3.2 - Tagliatori di capi di abbigliamento 6.5.3.3.3 -Confezionatori di capi di abbigliamento
Referenziazione ATECO 2007	13.92 - Confezionamento di articoli tessili (esclusi gli articoli di abbigliamento) 13.99 - Fabbricazione di altri prodotti tessili nca 14.1 - Confezione di articoli di abbigliamento (escluso abbigliamento in pelliccia)
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Tagliare i materiali per la confezione di abbigliamento 2. Gestire la confezione dei capi di abbigliamento 3. Gestire la finitura dei capi di abbigliamento
Denominazione della Unità di Competenza **1. Tagliare i materiali per la confezione di abbigliamento**	
Risultato atteso	Realizzare, manualmente o con sistemi informatizzati, le singole componenti dei capi di abbigliamento per il loro assemblaggio, applicando tecniche di tracciatura del modello sulla base del grafico di piazzamento, tagliando , marcando e numerando i diversi pezzi.
EQF	3
Conoscenze	• I filati e le pelli: origine, caratteristiche merceologiche, destinazioni d'uso • Il ciclo di produzione della confezione tessile abbigliamento: fasi, attività e tecnologie • Caratteristiche e proprietà delle diverse tipologie di capi di abbigliamento (capi/spalla, gilet, impermeabile, gonne, pantaloni, ecc.)

	• Sistemi di tracciatura e marcatura per identificare le linee di taglio • Tecniche di taglio • Attrezzature e tecniche per taglio manuale o computerizzato (taglio in sagoma, al plasma, laser, hydrocut, ecc.) dei materiali da confezionare tecnologie e processi di lavorazione di un capo di abbigliamento • Tipologia e resa di tessuti, pellami e materiali sintetici • Macchine per la stenditura e faldatura dei tessuti (carrelli stenditori, macchine affaldatrici, ecc.) • Normative e tecniche per lo smaltimento dei rifiuti industriali sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
Abilità	• Applicare tecniche di tracciatura del modello • Applicare tecniche di stesura e faldatura del tessuto • Utilizzare macchine per la stenditura e affaldatura dei tessuti • Tagliare il tessuto sulle sagome segnate dal grafico di piazzamento (riportato sul materasso) • Utilizzare apparecchiature e tecniche per il taglio manuale o automatizzato dei materiali da confezionare • Utilizzare indicatori di appoggio (schemi, disegni, distinte materiali…) • Applicare tecniche di marcatura, taccatura e numerazione dei pezzi tagliati • Monitorare e gestire la manutenzione ordinaria delle macchine e degli utensili di impianti e attrezzature per il confezionamento di capi d'abbigliamento • Provvedere allo stoccaggio e smaltire i rifiuti di lavorazione secondo le modalità previste
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Gestire la confezione dei capi di abbigliamento**	
Risultato atteso	Assemblare i prodotti di abbigliamento, attraverso l'utilizzo di sistemi automatizzati e non, applicando tecniche per la cucitura la saldatura, l'incollaggio e la messa in forma dei componenti cuciti.
EQF	3
Conoscenze	• Programmazione e funzionamento dei sistemi automatizzati per il cucito • Tipologie di punti e rifiniture per i diversi materiali • Tecniche di cucitura e assemblaggio • Tecniche di ricamo, ornamento e rifinitura dei diversi tessuti a mano, a macchina o con impianti automatizzati • Occhiellatura e orlatura

	• Struttura e caratteristiche dei materiali ed accessori di un capo di abbigliamento • Normativa sull'etichettatura dei prodotti tessili e capi di abbigliamento • Procedure per il trattamento dei capi non conformi • Tipologie delle principali macchine e apparecchiature della confezione: macchine lineari especiali, tagliacuce, collaretta, piedini, guide, vaporetta, pressa, schede tecniche di lavorazione, ecc. • Meccanismi e parametri di funzionamento delle macchine della confezione e apparecchiature • Norme e disposizioni per l'utilizzo in sicurezza dei macchinari • Elementi di base di applicazioni software del sistema operativo installato e principali funzioni internet • Normative e tecniche per lo smaltimento dei rifiuti industriali • Principali riferimenti legislativi e normativi per le lavorazioni del settore abbigliamento, calzature e accessori • Procedure di manutenzione ordinaria di utensili e macchine per la lavorazione di un capo di abbigliamento • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
Abilità	• Riconoscere le macchine della confezione da utilizzare per le diverse fasi di produzione e individuare le principali apparecchiature da applicare alle macchine: piedini, aghi speciali, ecc. • Comprendere le schede di lavoro per l'impostazione dei parametri di confezione • Riconoscere le anomalie di funzionamento • Applicare procedure di monitoraggio e manutenzione ordinaria delle macchine e degli utensili • Applicare tecniche di rinforzo con tessuti adesivi e guarnizioni • Applicare tecniche di cucitura e di fissaggio delle fodere a macchina o con impianto automatizzato • Applicare elementi decorativi, bottoni o di ricami in base ai requisiti estetici del capo realizzato • Applicare tecniche di livellamento e lucidatura del capo • Applicare tecniche di messa in forma dei componenti cuciti • Provvedere allo stoccaggio e smaltire i rifiuti di lavorazione secondo le modalità previste
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Gestire la finitura dei capi di abbigliamento**	
Risultato atteso	Rifinire il capo di abbigliamento controllando eventuali difetti/difformità, avviando le procedure previste a seguito della loro

	individuazione, ultimando la lavorazione applicando tecniche di apprettamento, stiratura e imballaggio.
EQF	3
Conoscenze	• Tecniche di verifica della vestibilità del capo • Tecniche e strumenti per stiro a mano e con macchine stiratrici (stirowap, presse stiro, mangani, grucce, manichini, ecc.) • Modalità di verifica della rispondenza rispetto a parametri definiti • Caratteristiche merceologiche dei principali tipi di materiali tessili e loro comportamento durante le lavorazioni (apprettamento e stiratura) • Caratteristiche strutturali delle principali tipologie di prodotto: capi/spalla, gilet, impermeabile, gonne, pantaloni, ecc. • Tipologie di imballaggio dei capi (appesi a stand, capi in scatola, piegati, imbustati, ecc.)
Abilità	• Applicare tecniche di smacchiatura delle tracce lasciate dalla lavorazione • Applicare tecniche di apprettamento • Eliminare le pieghe della lavorazione tramite stiratura • Applicare processi e tecniche di stiro regolando pressione, temperatura e umidità • Controllare la rispondenza dei parametri qualitativi e dimensionali con le specifiche richieste • Curare le lavorazioni di rifinitura secondo le disposizioni della scheda capo • Utilizzare le macchine e le tecniche per la stiratura eliminando i difetti di presentazione: pressatura, plissettatura, a vapore, ecc. • Riconoscere la diversa reazione delle fibre tessili al calore, al vapore ed alla pressione • Verificare il capo finito eliminando i difetti di presentazione • Individuare e segnalare difformità rispetto alle specifiche tecniche previste • Curare piegatura e sistemazione dei capi finiti e loro etichettatura (identificazione e composizione) secondo le specifiche richieste e le normative vigenti • Curare lo smistamento dei capi in base alla destinazione
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Settore Economico - Professionale
EDILIZIA

Denominazione del profilo professionale **OPERATORE DELL'EDILIZIA**	
Descrizione del profilo professionale	L'operatore dell'edilizia esegue opere in muratura e altre lavorazioni connesse (muri, tramezzi, facciate, ecc.), utilizzando prodotti leganti (cemento, malta, gesso, resine, ecc.) con materiali da costruzione tradizionali (mattoni, pietre, ecc.) o compositi (piastre di gesso, ecc.) e con inerti (sabbia, ghiaia, ecc.), sulla base della relativa documentazione tecnica e di un piano di lavoro predefinito. L'operatore dell'edilizia è in grado di: scegliere ed utilizzare correttamente i materiali, utensili, macchine, attrezzature necessarie per le specifiche lavorazioni; eseguire opere strutturali nuove, opere di recupero e di consolidamento.
Settore Economico-Professionale	EDILIZIA
ADA	ADA.11.10.19 - Costruzione di murature; ADA.11.270.16 - Realizzazione di opere provvisionali ADA.11.270.950 Allestimento e manutenzione delle aree di cantiere;
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	6.1.2.1.0 Muratori in pietra e mattoni
Referenziazione ATECO 2007	41.20.00 Costruzione di edifici residenziali e non residenziali 42.21.00 Costruzione di opere di pubblica utilità per il trasporto di fluidi 42.91.00 Costruzione di opere idrauliche 43.39.01 Attività non specializzate di lavori edili (muratori) 43.91.00 Realizzazione di coperture
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Allestire le aree di cantiere 2. Allestire le opere provvisionali 3. Realizzare opere in muratura per costruzioni edili
Denominazione della Unità di Competenza **1. Allestire le aree di cantiere**	
Risultato atteso	Predisporre la logistica di cantiere, sulla base dei dati progettuali, verificando l'area interessata, riconoscendo i materiali pericolosi e differenziando gli scarti per lo smaltimento, rispettando norme e regole organizzative di cantiere
EQF	3
Conoscenze	• Organizzazione dei cantieri edili • Caratteristiche dell'area interessata • Il lay-out di cantiere: tipologie di recinzioni e delimitazioni; postazioni di lavoro fisse; depositi; impianti a rete; servizi

	logistici; viabilità nei cantieri • Tecniche di messa in opera delle diverse strutture (opere di recinzione, realizzazione degli accessi, montaggio baracche di cantiere, uffici) • Tecniche di messa in opera degli impianti di cantiere(elettrico, terra, idrico, fogna) • Tipologia di esigenze di segnalazione, corrispondenti strumenti e posizionamento adeguato • I materiali di risulta: tipologie, modalità di selezione, stoccaggio, smaltimento • Input da considerare per l'allestimento del cantiere (indicazioni progettuali, pos, psc, norme urbanistiche derivanti dalle leggi nazionali e regionali, piani regolatori dei principali comuni, regolamenti edilizi e d'igiene) • Normativa ambientale regionale, nazionale e comunitaria sulla gestione dei rifiuti e degli scarichi civili e produttivi • La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).
Abilità	• Verificare l'area interessata • Individuare, secondo le indicazioni progettuali e i tracciamenti e seguendo le indicazioni del pos e del psc e gli input ricevuti, il posizionamento delle opere di allestimento del cantiere • Mettere in opera recinzioni, confinamenti, accessi e viabilità del cantiere • Allestire i locali/gli ambienti/i baraccamenti per servizi igienici, spogliatoi, ecc • Effettuare le opere di predisposizione degli impianti di cantiere per elettricità, acqua, gas, ecc. • Posizionare la segnaletica • Realizzare la viabilità principale del cantiere (modalità di accesso dei mezzi di fornitura dei materiali , percorsi e manovre dei mezzi, area di sosta dei mezzi, percorsi dei pedoni…) • Approntare le zone di carico e scarico dei materiali e di deposito delle attrezzature • Approntare le zone per lo stoccaggio differenziato dei materiali sulla base delle classificazioni CER • Gestire gli scarti e la accolta e differenziazione del materiale secondo le norme e l'organizzazione del cantiere • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) • Applicare procedure di sicurezza
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione della Unità di Competenza **2. Allestire le opere provvisionali**	
Risultato atteso	Predisporre le opere provvisionali, nel rispetto di quanto previsto nel progetto, applicando le tecniche adeguate, gestendo la manutenzione nel tempo e rispettando le norme di sicurezza specifiche di ciascun allestimento.
EQF	3
Conoscenze	• Organizzazione dei cantieri edili • Il lay-out di cantiere: tipologie di recinzioni e delimitazioni; postazioni di lavoro fisse; depositi; impianti a rete; servizi logistici; viabilità nei cantieri • Elementi di statica • Tipologia di ponteggi, elementi costitutivi (tubi, giunti, ecc.), caratteristiche tecniche e condizioni di piena funzionalità • Caratteristiche e modalità montaggio, smontaggio, trasformazione di ponteggi a tubi e giunti; ponteggi a telai prefabbricati; ponteggi a montanti e traversi prefabbricati. • Ancoraggi: tipologie e tecniche • Tecniche di verifiche dei materiali prima, durante l'esecuzione e dopo l'installazione • Struttura e contenuti del pimus (piano di montaggio uso e indicazioni smontaggio dei ponteggi) • Procedure di emergenza in caso di caduta del montatore • Condizioni di carico ammissibile • I materiali di risulta: tipologie, modalità di selezione, stoccaggio, smaltimento • Normativa ambientale regionale, nazionale e comunitaria sulla gestione dei rifiuti e degli scarichi civili e produttivi • La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).
Abilità	• Predisporre l'area interessata dai lavori di montaggio, trasformazione, smontaggio dei ponteggi (posizionamento rispetto all'edificio, controllo stabilità appoggio, predisposizione accessi e posizionamento segnaletica, ecc.) • Applicare tecniche di realizzazione ancoraggi • Applicare tecniche di montaggio, smontaggio e trasformazione di ponteggi a tubo giunti (PTG) • Applicare tecniche di montaggio, smontaggio e trasformazione di ponteggi a telai prefabbricati (PTP) • Applicare tecniche di montaggio, smontaggio e trasformazione di ponteggi a montanti e traversi prefabbricati (PMTP) • Applicare procedure operative di montaggio con argano di sollevamento • Realizzare i controlli e le verifiche nelle diverse fasi del

	montaggio • Leggere e applicare le istruzioni del pimus e del libretto del ponteggio, seguire le indicazioni del preposto per tutte le fasi del montaggio • Verificare l'efficienza dei componenti • Controllare periodicamente il mantenimento dei requisiti di sicurezza e del corretto stato di manutenzione dell'opera provvisionale • Gestire gli scarti e la accolta e differenziazione del materiale secondo le norme e l'organizzazione del cantiere • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) • Applicare procedure di sicurezza
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Realizzare opere in muratura per costruzioni edili**	
Risultato atteso	Eseguire lavorazioni in muratura per costruzioni edili, garantendo la corretta applicazione di materiali e tecniche, impiegando le tecnologie previste in conformità con il progetto strutturale e rispettando normative di sicurezza di settore.
EQF	3
Conoscenze	• Organizzazione dei cantieri edili • Elementi di geometria • Elementi di disegno tecnico per l'edilizia: principi e le regole generali per la schematizzazione delle rappresentazioni e la documentazione tecnica; metodi di rappresentazione e di realizzazione; planimetrie, piante, prospetti e sezioni; disegni esecutivi • Tecnologia dei materiali per la costruzione di opere in murature. • Tecniche costruttive per la realizzazione di opere in muratura. • Tipologie di murature e loro caratteristiche. • Tipologie, caratteristiche e modalità di preparazione di malte e conglomerati. • Tipologie di solai e loro caratteristiche. • Il lay-out di cantiere: tipologie di recinzioni e delimitazioni; postazioni di lavoro fisse; depositi; impianti a rete; servizi logistici; viabilità nei cantieri • Fasi del processo edilizio, operatori coinvolti e loro ruolo al fine di programmare e coordinare la propria attività con quella degli altri • Metodi, strumenti ed attrezzature per il tracciamento di un'opera edile su terreno e sul piano di posa. • Metodi e strumenti per il controllo della verticalità ed

	orizzontalità delle superfici: caratteristiche e modalità di utilizzo di livelle, bolle e filo a piombo. • Caratteristiche e modalità di funzionamento/utilizzo delle più diffuse macchine da cantiere. • Caratteristiche e modalità di utilizzo di strumenti ed attrezzature dell'edilizia. • I materiali di risulta: tipologie, modalità di selezione, stoccaggio, smaltimento • Normativa ambientale regionale, nazionale e comunitaria sulla gestione dei rifiuti e degli scarichi civili e produttivi • La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).
Abilità	• Preparare il sito (recinzioni e delimitazioni; postazioni di lavoro fisse; depositi; impianti a rete; servizi logistici; viabilità nei cantieri) • Leggere e interpretare i disegni tecnici e le indicazioni progettuali • Eseguire il tracciamento delle opere da realizzare • Predisporre i supporti esistenti per la realizzazione delle opere (pulizia, micro-demolizioni e adattamenti) • Eseguire opere per il recupero e il consolidamento di elementi strutturali • Realizzare murature lineari (es. muri portanti, muri divisori, muri di tamponamento, muri a carattere decorativo) • Realizzare vani murari (archi, volte, piattabande, architravi) • Garantire l'assistenza muraria per la realizzazione di impianti tecnologici e serramenti • Costruire solai e coperture tradizionali (ad orditura mista legno/laterizio, in laterocemento e similari) • Predisporre innesti murari, puntuali o lineari, per la realizzazione degli orizzontamenti • Realizzare il consolidamento strutturale delle murature e dei solai(es. adeguamento strutturale; adeguamento sismico; ecc.), mediante tecniche ricostruttive • Eseguire il rafforzamento delle strutture mediante tecniche innovative (meccaniche, fibre, intonaci strutturali, ecc.) • Applicare tecniche di controllo finale dell'opera edilizia in conformità alla regola d'arte/standard • Gestire gli scarti e la accolta e differenziazione del materiale secondo le norme e l'organizzazione del cantiere • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) • Applicare procedure di sicurezza
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Settore Economico - Professionale
TRASPORTI E LOGISTICA

Denominazione del profilo professionale **MAGAZZINIERE**	
Descrizione del profilo professionale	Il magazziniere interviene nel processo della logistica curando le operazioni di ricezione, stoccaggio, movimentazione e spedizione delle merci in entrata ed in uscita dal magazzino. In tale ambito di operatività il magazziniere registra le merci in entrata/uscita, monitora le informazioni relative ai flussi, verifica disponibilità, rintracciabilità e stato delle merci in relazione alle richieste pervenute e provvede alla produzione e all'aggiornamento della documentazione amministrativa e di inventariazione del magazzino.
Settore Economico-Professionale	Trasporti e logistica
ADA	ADA.13.128.383 - Gestione attività di magazzino ADA.13.128.385 - Operazioni di movimentazione merci ADA.13.128.384 - Gestione amministrativa del magazzino
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	4.3.1.2.0 - Addetti alla gestione dei magazzini e professioni assimilate
Referenziazione ATECO 2007	52.10.10 Magazzini di custodia e deposito per conto terzi 52.10.20 Magazzini frigoriferi per conto terzi 52.24.40 Movimento merci relativo ad altri trasporti terrestri
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Eseguire le operazioni fisiche del magazzino 2. Condurre carrelli elevatori, transpallet ed impianti semiautomatici 3. Curare la gestione informativa del magazzino 4. Supportare le attività contabili del magazzino e l'inventariazione
Denominazione della Unità di Competenza **1. Realizzare le operazioni fisiche del magazzino**	
Risultato atteso	Curare le operazioni fisiche di scarico, eseguendo la movimentazione interna, lo stoccaggio, la conservazione, il prelievo, confezionamento e la spedizione delle merci del magazzino.
EQF	3
Conoscenze	• Merceologia e classificazione delle merci • Struttura e organizzazione di un magazzino merci (spazi e modalità di disposizione delle merci) • Tecniche di carico e scarico merci • Tecniche di pesatura e misura • Macchine per movimentazione delle merci (carrelli elevatori, muletti, elevatrici, ecc.) • Sistemi automatici di allocazione delle merci a magazzino • Tecniche di movimentazione della merce • Procedure di accettazione e stoccaggio della merce

	• Software per la gestione dei flussi informativi di magazzino (WMS) • Tipologie di etichettatura e marcatura di colli • Tipologie di imballaggio e di packaging per le spedizioni commerciali. • Caratteristiche e specificità dei veicoli industriali di trasporto (pesi, dimensioni) • Norme e procedure per la conservazione delle merci • Il sistema di autocontrollo HACCP: scopi e campo di applicazione. • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Abilità	• Eseguire operazioni di scarico e carico delle merci, utilizzando le attrezzature ed i mezzi di movimentazione manuale e semiautomatica • Individuare gli spazi e le modalità di disposizione delle merci nei diversi locali del magazzino • Eseguire operazioni di pesatura e misurazione delle merci • Eseguire operazioni di movimentazione interna fra aree e di stoccaggio merci • Scomporre, ricomporre e consolidare carichi e container (stripping and stuffing) • Eseguire operazioni di picking • Imballare ed etichettare i colli merci • Realizzare trattamenti conservativi della merce (in base alle tipologie merceologiche) • Utilizzare dispositivi di acquisizione dati per lo stoccaggio e tracciabilità merci • Predisporre la merce per la spedizione, scegliendo il tipo di supporto per la spedizione (bins, pallets, pallettoni industriali, big bags) in base alle caratteristiche delle merce • Definire le unità di carico in base a destinazione e percorsi delle merci • Applicare le tecniche e le procedure per il trattamento e la preparazione delle merci/prodotti in uscita nel rispetto delle norme igienico-sanitarie e di sicurezza • Realizzare le tipologie di confezionamento o imballaggio (packaging) adatte alle caratteristiche merceologiche dei prodotti, alle modalità di consegna/trasporto ed ai criteri di sostenibilità ambientale • Identificare veicoli di trasporto in relazione a caratteristiche e dimensioni delle merci • Utilizzare la packing list per il controllo numerico delle merci o prodotti in uscita • Applicare le procedure di controllo dello stato di conservazione delle giacenze verificandone la qualità e la quantità

	• Utilizzare i dispositivi per la garanzia dell'igiene della merce (es. guanti, mascherine, cuffie, ecc.) • Applicare tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Condurre carrelli elevatori, transpallet ed impianti semi automatici**	
Risultato atteso	Utilizzare carrelli elevatori e transpallet, adottando le procedure di guida previste, tenendo conto dei carichi da movimentare, degli spazi operativi e garantendo l'integrità delle merci e l'incolumità delle persone.
EQF	3
Conoscenze	• Caratteristiche e funzionamento di carrelli elevatori e impianti semi-automatici di movimentazione merci a magazzino • Caratteristiche e funzionamento mezzi di sollevamento (transpallets manuali e carrelli elevatori) • Tecniche per la conduzione di carrelli elevatori • Tecniche di movimentazione della merce • Tecniche di carico e scarico merci • Tecniche di consolidamento dei carichi e imballaggio • Norme di sicurezza per il trasporto e movimentazione delle merci • Norme di sicurezza per l'uso di carrelli elevatori, dispositivi di sicurezza (lampeggiatore, avvisatore acustico di retromarcia, cintura di sicurezza, blocco chiave, dispositivo uomo presente, ecc.).
Abilità	• Condurre impianti semi-automatici di movimentazione merci a magazzino • Condurre mezzi di sollevamento e trasporto (transpallets manuali e carrelli elevatori) • Curare la manutenzione ed effettuare le verifiche giornaliere e periodiche dei carrelli elevatori semoventi con conducente a bordo • Curare la messa a riposo dei carrelli elevatori semoventi con conducente a bordo • Pianificare le operazioni di utilizzo dei carrelli elevatori semoventi con conducente a bordo • Adottare misure di sicurezza nella conduzione di carrelli elevatori
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Curare la gestione informativa del magazzino**	

Risultato atteso	Gestire la documentazione del magazzino merci, utilizzando le procedure e la modulistica prevista, tracciando il flusso delle merci in entrata ed in uscita, registrando, anche mediante supporti informatici dedicati, i dati relativi ai transiti.
EQF	3
Conoscenze	• Procedure per il tracciamento del flusso delle merci • Procedure di compilazione, controllo ed archiviazione documenti • Procedure di controllo della documentazione e di gestione delle eventuali non conformità • Procedure di controllo dello stato di conservazione delle merci e di gestione delle eventuali problematiche • Tecniche di controllo dei tempi e della conformità delle operazioni di magazzino • Modulistica per il tracciamento del flusso delle merci • Documenti di trasporto (lettera di vettura, distinta di carico, elenco misure e prezzi, ecc.) • Software per la gestione dei flussi informativi di magazzino (WMS) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Abilità	• Identificare i documenti di accompagnamento e controllare la corrispondenza tra ordine, documenti di trasmissione e merce ricevuta • Rilevare, attraverso sistemi informatizzati i movimenti in entrata delle materie, dei prodotti finiti e delle merci tramite i DDT (documento di trasporto), la distinta di ricevimento delle merci • Applicare procedure informatiche di registrazione dei movimenti delle merci in entrata e in uscita e di aggiornamento delle giacenze • Preparare la documentazione di accompagnamento delle merci in uscita (DDT Documento Di Trasporto) • Archiviare la documentazione amministrativa relativa alla merce in entrata e in uscita (DDT, bolle, fatture) • Verificare la disponibilità, rintracciabilità e stato delle merci (localizzazione, livello giacenze e scorte, ecc.) • Verificare costantemente il livello e la variazione delle scorte • Monitorare le movimentazioni ed i prelievi di merci/prodotti predisponendo richieste di riordino e ricostruzione delle scorte • Aggiornare i piani di ricevimento e spedizione merci • Controllare tempi e procedure di esecuzione delle operazioni di magazzino
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione della Unità di Competenza **4. Supportare le attività contabili del magazzino e realizzare l'inventariazione**	
Risultato atteso	Gestire le attività contabili del magazzino, realizzando l'inventariazione e utilizzando strumenti informatici specifici.
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di normativa fiscale e tributaria • Elementi di ragioneria • Gestione contabile-fiscale degli ammortamenti e rimanenze di magazzino • Principi di inventariazione • Metodi di valorizzazione delle giacenze • Software per la gestione dei flussi informativi di magazzino (WMS) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Abilità	• Adempiere agli obblighi fiscali di tenuta della contabilità di magazzino • Registrare i dati amministrativo contabili utilizzando sistema informativo specifico • Individuare la corrispondenza tra le unità entrate in magazzino e quelle uscite secondo il diversi metodi previsti da prassi o normativa • Supportare le attività contabili del magazzino l'inventariazione dello stesso, utilizzando anche strumenti informatici specifici
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Settore Economico - Professionale
SERVIZI DI INFORMATICA

Denominazione del profilo professionale **TECNICO SVILUPPATORE DI APPLICAZIONI SOFTWARE PER DISPOSITIVI MOBILI**	
Descrizione del profilo professionale	Il tecnico sviluppatore di applicazioni software per dispositivi mobili è una figura professionale che, sulla base delle indicazioni del cliente – interagendo, ove del caso, con risorse specializzate in *user experience*, videografica e multimedialità – progetta, realizza e verifica applicazioni relative a diverse tipologie di dispositivi mobili. Definisce l'architettura del software sulla base delle logiche di interazione e dell'interfaccia utente, realizza il prototipo funzionale, scrive il codice sorgente utilizzando diversi linguaggi, definisce e svolge i test di collaudo per verificare il soddisfacimento dei requisiti.
Settore Economico-Professionale	Servizi di Informatica
ADA	16.239.785 Progettazione e realizzazione di applicativi software multi-tier 16.239.787 Progettazione e realizzazione dell'interfaccia utente
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	5
Codice univoco ISTAT CP2011	3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni
Referenziazione ATECO 2007	62.01.00 – Produzione di software non connesso all'edizione
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Definire la logica di interazione e le caratteristiche dell'interfaccia utente dell'applicazione software per dispositivi mobili 2. Sviluppare e documentare l'applicazione software per dispositivi mobili 3. Testare il funzionamento dell'applicazione software per dispositivi mobili
Denominazione della Unità di Competenza **1. Definire la logica di interazione e le caratteristiche dell'interfaccia utente dell'applicazione software per dispositivi mobili**	
Risultato atteso	Partecipare, per gli aspetti tecnici di sviluppo informatico, alla definizione dell'organizzazione dei contenuti, del modello di navigazione e dell'interfaccia utente dell'applicazione mobile, nella logica della *user experience*
EQF	5
Conoscenze	• Principali caratteristiche dei processi cognitivi e dei comportamenti di interazione persona-computer attraverso interfacce grafiche e multimediali • Concetti di interazione, usabilità, accessibilità, intuitività,

	feeling emozionale ed altre caratteristiche della user experience • Impatto della tipologia di device (pc, dispositivi mobili) sulla percezione ed i comportamenti d'uso • Metodi e tecniche di definizione del modello di navigazione e dei requisiti delle interfacce. • Norma ISO 9241 • Tecniche di programmazione rivolte allo sviluppo delle interfacce
Abilità	• Individuare gli obiettivi ed il target delle applicazioni • Individuare i fattori che possono influenzare il comportamento dell'utente • Supportare la definizione del flusso delle interazioni fra utente ed applicazione, le caratteristiche ergonomiche e di comunicazione, la logica di navigazione (combinazioni tra azioni, reazioni e iterazioni) e di interfaccia • Definire gli aspetti informatici dell'interfaccia utente, per l'insieme dei dispositivi di riferimento, sulla base delle forme e modalità di composizione rivolte ad armonizzare forme, immagini, suoni e video, in logica multimediale • Tradurre le caratteristiche in requisiti tecnici documentati • Interagire con le altre risorse professionali esperte, in logica di team
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Sviluppare e documentare l'applicazione software per dispositivi mobili**	
Risultato atteso	Adottare metodologie di programmazione software e sviluppare il codice, utilizzando i linguaggi di programmazione specifici.
EQF	5
Conoscenze	• Caratteristiche dei dispositivi mobili • Tipologie di applicazioni, architetture software e framework di sviluppo • Tipologie di strumenti di sviluppo applicazioni proprietari • Tipologie di strumenti di sviluppo di applicazioni cross platform • Tipologie di strumenti per elaborazione e ritocco di immagini • Tipologie di strumenti per l'integrazione e sincronizzazione audio e video • Linguaggi di programmazione specifici • Tecniche di grafica per la progettazione di un'applicazione • Procedure di configurazione di dispositivi mobile • Modalità di accesso alla rete e ai dati • Procedure per garantire la sicurezza informatica • Inglese tecnico di settore

Abilità	• Identificare ed adottare le metodologie di sviluppo software, i linguaggi e gli strumenti di sviluppo maggiormente coerenti con obiettivi e vincoli di progetto • Utilizzare tecniche e strumenti per la progettazione funzionale e il mockup • Utilizzare tecniche di analisi di fattibilità • Adottare procedure per la protezione dei dati • Utilizzare software per elaborazione e ritocco di immagini • Utilizzare software per la manipolazione di componenti video e multimediali • Scegliere ed utilizzare strumenti per la costruzione di interfacce touch • Sviluppare l'interfaccia, interagendo ove del caso con risorse esperte in videografica e multimedialità • Ottimizzare ed integrare gli aspetti delle interfacce e i processi di interazione con l'utente • Verificare la scrittura del codice • Verificare l'effettività delle performance di navigazione ed interazione • Interagire con le altre risorse professionali esperte, in logica di team
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Testare il funzionamento dell'applicazione software per dispositivi mobili**	
Risultato atteso	Verificare la conformità delle applicazioni alle specifiche progettuali e documentarne gli esiti
EQF	5
Conoscenze	• Tecniche di testing e debugging • Tecniche di verifica usabilità ed interfaccia grafica • Tipologie di distribuzione • Procedure di sicurezza informatica • Condizioni per l'erogazione dei servizi IT • Modalità di tracciabilità e documentazione degli esiti dei test
Abilità	• Definire il piano di test, sulla base delle caratteristiche della applicazione • Utilizzare tecniche di software testing • Applicare tecniche di debugging delle applicazioni • Adottare best practice per l'ottimizzazione di applicazioni mobile • Utilizzare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi per il disegno e la realizzazione dei test • Verificare le performance delle interfacce • Valutare gli esiti dei test e documentarne gli esiti

Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **TECNICO SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI**	
Descrizione del profilo professionale	Il Tecnico sistemi informativi aziendali interviene nel processo di gestione aziendale curandone le esigenze informative. In tale ambito di operatività individua le esigenze di dotazioni HD e SW; dimensiona il sistema informatico basato su architetture client-server; supporta l'individuazione e la valutazione delle applicazioni informatiche, le installa ed implementa; definisce ed applica le politiche di *security* e privacy; effettua il monitoraggio e la manutenzione del sistema; cura l'assistenza e l'addestramento degli operatori/trici.
Settore Economico-Professionale	Servizi di Informatica
ADA	ADA.16.239.781 - Progettazione e implementazione dell'infrastruttura ICT ADA.16.239.782 - Supporto operativo ai sistemi e alle reti informatiche
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	4
Codice univoco ISTAT CP2011	3.1.2.5.0 Tecnici gestori di reti e di sistemi telematici
Referenziazione ATECO 2007	62.03.00 Gestione di strutture e apparecchiature informatiche hardware - housing (esclusa la riparazione) 62.09.01 Configurazione di personal computer 62.09.09 Altre attività dei servizi connessi alle tecnologie dell'informatica nca
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Dimensionare l'architettura client-server del sistema informativo 2. Installare, configurare e collaudare infrastruttura di rete ed applicativi 3. Amministrare i sistemi informativi aziendali 4. Proteggere i sistemi informativi aziendali
Denominazione della Unità di Competenza **1. Dimensionare l'architettura client-server del sistema informativo**	
Risultato atteso	Definire e dimensionare sistemi informatici basati su architetture client-server, attraverso l'applicazione di metodiche di analisi e progettazione applicate alle caratteristiche del contesto
EQF	4
Conoscenze	• Elementi di analisi dei processi aziendali. Metodi di formalizzazione dei requisiti funzionali e tecnici

	• Architetture di sistemi informatici aziendali client-server. Topologie di reti. Web service e ricorso al clouding • Dispositivi di networking: server di rete, apparati di rete e cablaggi • Sistemi operativi di largo mercato, proprietari e open source • Caratteristiche ed evoluzioni del settore informatico • Elementi di budgeting: stima dei costi di acquisizione, implementazione, aggiornamenti e manutenzione, valutazione del ritorno dell'investimento applicati a sistemi informativi aziendali • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza. • Esigenze di sicurezza digitale e protezione dei dati sul lavoro e loro impatti tecnologici e di budget • Lingua inglese tecnica di settore
Abilità	• Applicare tecniche di analisi dei requisiti di un sistema informativo basato su architetture client-server • Applicare metodi di valutazione tecnico-economica delle possibili soluzioni tecnologiche, tenendo in conto le possibili esigenze di aggiornamento, manutenzione e sviluppo nel tempo • Tradurre le esigenze in proposte tecniche dimensionate di architetture di rete (tipologie di apparati hardware e di software) e supportare il processo decisionale • Definire servizi e protocolli di rete da installare, disinstallare, configurare sulle diverse tipologie di apparato
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Installare, configurare e collaudare le infrastruttura di rete e gli applicativi**	
Risultato atteso	Installare, configurare e collaudare l'infrastruttura di rete, rilevando eventuali incompatibilità tra diversi sistemi e creando i profili di accesso per le diverse tipologie di utenti.
EQF	4
Conoscenze	• Architetture di sistemi informatici aziendali client-server. Topologie di reti. Web service e ricorso al clouding. • Dispositivi di networking: server di rete, apparati di rete e cablaggi. • Architettura e componenti hardware di PC client e periferiche. • Sistemi operativi di largo mercato, proprietari e open source • Protocolli e tecniche di comunicazione in area LAN, WAN e MAN • Logiche e metodi di configurazione dei principali package di office automation e basi di dati

	• Lingua inglese tecnica di settore
Abilità	• Installare le componenti hardware e software delle architetture client server identificate (sistemi operativi, router, switch, modem, ecc.) • Identificare e risolvere le problematiche di interoperatività tra diversi sistemi e architetture di rete • Adottare procedure per ottimizzare la configurazione dell'architettura di rete • Individuare ed applicare criteri di autenticazione per le differenti tipologie di utenti o gruppi di utenti • Individuare e implementare soluzioni per ottimizzare l'efficienza dei sistemi di rete e di telecomunicazione • Documentare le operazioni di installazione delle risorse hardware e software
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Amministrare i sistemi informativi aziendali**	
Risultato atteso	Amministrare le funzionalità della sistema informativo, curando l'aggiornamento di sistemi operativi e software applicativo, monitorando con sistematicità lo stato delle risorse, svolgendo attività diagnostica, individuando e applicando le procedure di intervento per la risoluzione delle problematiche di rete, formando e supportando gli utenti
EQF	4
Conoscenze	• Architetture di sistemi informatici aziendali client-server. Topologie di reti. Web service e ricorso al clouding • Sistemi operativi di largo mercato, proprietari e open source • Protocolli e tecniche di comunicazione in area LAN, WAN e MAN • Nozioni base della tecnologia web e dei protocolli di rete (TCP/IP ed altri in uso) • Logiche e metodi di configurazione dei principali package di office automation e basi di dati • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Strumenti per la misura delle prestazioni ed il troubleshooting di rete • Tecniche di diagnostica di sistemi elettronici e informatici • Strumenti di system and network management per la gestione e il monitoraggio del traffico di rete 1. Approcci didattici all'addestramento ed alla formazione degli utenti
Abilità	• Svolgere le operazioni di upgrade di dispositivi fisici,

	firmware, sistemi operativi ed applicativi • Applicare tecniche di risoluzione delle problematiche di interoperatività tra diversi sistemi e architetture di rete • Definire ed applicare le procedure per il monitoraggio dell'efficienza e funzionalità della rete in esercizio (apparati e server) • Adottare procedure per la diagnosi di malfunzionamenti dell'infrastruttura di rete • Applicare metodologie di risoluzione delle problematiche di rete (troubleshooting) • Valutare la vulnerabilità dei dispositivi hardware e software della rete anche nella relazione con altre reti • Applicare tecniche di verifica e comparazione tra soluzioni software alternative • Documentare le operazioni di amministrazione delle risorse hardware e software
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Proteggere i sistemi informativi aziendali**	
Risultato atteso	Elaborare le politiche di protezione informatica, implementando le misure di sicurezza mediante tecnologie, sistemi di controllo e formazione degli utenti
EQF	4
Conoscenze	• Aspetti fondamentali della sicurezza delle informazioni: confidenzialità, integrità e disponibilità. • Rischi relativi alla perdita dei dati: backup, soluzioni di disaster recovery e business continuity • Traffico e intercettazione di dati: accesso abusivo, phishing, furto d'identità. Impieghi illeciti e contraffazione dei dati. • Protezione dei dati e delle transazioni: cifratura simmetrica ed asimmetrica; crittografia, firme digitali, smart card, sistemi di autenticazione, chiavi pubbliche e private. • Attacchi esterni basati su codice maligno: vulnerabilità, sfruttamento (trojan, virus, worm, ...), payload (adware, spyware, ...) Metodi di propagazione. • Scopi, funzionamento e limitazione dei programmi antivirus. • Dispositivi di networking: server di rete, apparati di rete e cablaggi e loro problemi di sicurezza • Principali requisiti legali relativi alla protezione dei dati personali • Istituzioni a cui rivolgersi in presenza di violazioni.
Abilità	• Valutare le potenzialità e limiti di tecnologie di trasmissione e dispositivi di comunicazione • Analizzare le caratteristiche tecniche ed i comportamenti

	d'uso del sistema informatico rispetto agli aspetti di confidenzialità, integrità e disponibilità dei dati. • Applicare modalità di verifica del traffico entrante/uscente dalla rete e di controllo degli accessi(login, accountability, ecc.) • Valutare i rischi di perdita della integrità dei dati, le minacce alla sicurezza ed i possibili usi fraudolenti o di violazione della privacy delle risorse informatiche, interne e da parte di terzi. • Valutare vulnerabilità del sistema e violazioni sia dall'esterno (virus, hacker) che dall'interno • Definire le misure rivolte a garantire la sicurezza del sistema informatico, identificando un adeguato livello di protezione dei beni informatici in termini di integrità, disponibilità, riservatezza, ecc. • Definire linee guida e tecnologie necessarie alla protezione e sicurezza dei sistemi (antivirus, ecc.), della rete (firewall, VPN, ecc.) e dei dati (protocolli di crittografia, ecc. • Applicare tecniche di informazione e addestramento del personale sull'uso del sistema informativo aziendale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **WEB DESIGNER**	
Descrizione del profilo professionale	Il Web designer elabora e costruisce dal punto di vista grafico siti web, CD-Rom e portali Internet. Traduce in maniera persuasiva concetti e messaggi in riferimento alle esigenze comunicative del cliente. Disegna pagine web specifiche di interfaccia utilizzando immagini statiche e in movimento, cura la qualità delle immagini prodotte e la dimensione degli strumenti multimediali utilizzati, realizzando un equilibrio tra estetica, funzionalità e usabilità dell'insieme. Ha familiarità con i principali software grafici (illustrator, photoshop, xpress, freehand, flash), con il linguaggio HTML, con il graphic design applicato all'ambiente multimediale.
Settore Economico-Professionale	Servizi di informatica
ADA	ADA.16.239.788 - Sviluppo di siti web con applicativi CMS/COS (Content Management System e Content Optimization System)
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	4
Codice univoco ISTAT CP2011	3.4.4.1.1 Grafici
Referenziazione ATECO 2007	63.12.00 - Portali web 74.10.21 Attività dei disegnatori grafici di pagine web
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Realizzare la struttura informativa di siti web (infodesign) 2. Implementare il prodotto web based 3. Effettua il collaudo finale del sito 4. Aggiornare e manutenere il prodotto web based
Denominazione della Unità di Competenza **1. Realizzare la struttura informativa di siti web (infodesign)**	
Risultato atteso	Realizzare il sistema e l'architettura delle informazioni in base agli obiettivi e alle esigenze che il prodotto dovrà soddisfare.
EQF	4
Conoscenze	1. Caratteristiche delle principali tecnologie ITC 2. Architettura e struttura dell'informazione digitale 3. Principi di web marketing (SEO e SEM) 4. Gestione dei dati: database e archiviazione 5. Caratteristiche e proprietà dei principali browser 6. Principi e nozioni di usabilità ed approcci user experience 7. Tecniche di strutturazione logica di contenuti web based 8. Caratteristiche della comunicazione digitale e online 9. Principi e tecniche di grafica digitale 10. Criteri per una comunicazione efficace 11. Normativa su privacy e sicurezza informatica
Abilità	12. Interpretare le richieste del committente 13. Rilevare ed analizzare i bisogni di comunicazione del cliente

	14. Analizzare le caratteristiche dei destinatari del sito 15. Definire l'architettura delle informazioni, le caratteristiche e le funzioni del prodotto finale 16. Analizzare le modalità e gli stili di comunicazione web dei principali competitor 17. Definire le caratteristiche dell'architettura del sito 18. Definire nel dettaglio le caratteristiche fondamentali del layout grafico 19. Realizzare il prototipo del prodotto finale da sottoporre a revisione del cliente prima della fase di sviluppo 20. Individuare già in fase di progettazione eventuali problemi futuri o anomali del sistema
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Implementare il prodotto web based**	
Risultato atteso	Implementare il prodotto web based in relazione a quanto pianificato, alle specifiche esigenze del committente, agli obiettivi prefissati e ai principi di usabilità.
EQF	4
Conoscenze	21. Caratteristiche della comunicazione digitale e online 22. Principi e nozioni di usabilità ed approcci user experience 23. Architettura e struttura dell'informazione digitale 24. Lingua inglese di settore 25. Gestione dei dati: database e archiviazione 26. Caratteristiche e proprietà dei principali browser 27. Linguaggi di programmazione: HTML, CSS 28. Tecniche di strutturazione logica di contenuti web based 29. Software CMS/COS maggiormente utilizzati sul mercato 30. Principi e tecniche di grafica digitale 31. Software grafici maggiormente utilizzati sul mercato 32. Le caratteristiche dell'immagine digitale e la gestione del colore 33. Normativa su privacy e sicurezza informatica 34. Usabilità e accessibilità: le regole per creare un sito web secondo gli standard 35. La grafica responsive (adattata ad ogni dispositivo usato per la navigazione – desktop, tablet e smartphone) 36. L'ottimizzazione del codice per l'indicizzazione
Abilità	37. Tradurre sul piano operativo i concetti di usabilità in ambito informatico 38. Sviluppare il prodotto nei tempi e nel rispetto dei dettagli stabiliti, tenendo conto degli aspetti grafici, dei criteri di usabilità e del grado di alfabetizzazione digitale dell'utente finale

	39. Creare il layout grafico di un sito 40. Utilizzare software CMS/COS 41. Realizzare grafica attraverso software specifici 42. Ottimizzare ed esportare le immagini per il web 43. Prevedere i possibili sviluppi del prodotto implementato facilitandone l'integrazione con altre tecnologie ITC 44. Documentare le procedure di implementazione e sviluppo del sistema, con note e commenti all'interno del codice al fine di facilitare eventuali interventi successivi 45. Raccogliere la documentazione sulle procedure al fine di creare la manualistica necessaria
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Effettuare attività di testing del sito web**	
Risultato atteso	Testare i prodotti sviluppati al fine di verificare la loro corrispondenza ai requisiti funzionali ed il corretto funzionamento tecnico
EQF	4
Conoscenze	• Principi di usabilità e architettura dell'informazione • Software per le operazioni di testing e misurazione della performance • Elementi di programmazione informatica • Principi di comunicazione visiva • Software CMS/COS maggiormente utilizzati sul mercato • L'ottimizzazione del codice per l'indicizzazione • Criteri per una comunicazione efficace • Normativa su privacy e sicurezza informatica • Lingua inglese di settore
Abilità	• Accertarsi che il prodotto realizzato rispecchi le richiesti del committente • Verificare mediante specifici test che i requisiti funzionali e di usabilità siano stati rispettati • Revisionare il codice della pagina per favorire il reperimento e il posizionamento del sito nei motori di ricerca • Controllare l'efficacia del prodotto realizzato simulandone l'utilizzo dietro ipotesi di specifiche richieste • Illustrare al cliente il funzionamento e gli aspetti caratteristici del prodotto realizzato
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Aggiornare e manutenere il prodotto web based**	
Risultato atteso	Aggiornare e manutenere il prodotto web based al fine di garantirne

	il funzionamento corretto nel tempo
EQF	4
Conoscenze	46. Principi di usabilità e architettura dell'informazione 47. Procedure di aggiornamento automatiche e manuali 48. Software per le operazioni di testing e misurazione della performance 49. Elementi di programmazione informatica 50. Software CMS/COS maggiormente utilizzati sul mercato 51. Tecniche e procedure di aggiornamento 52. Tecniche di salvataggio, storicizzazione e recupero dei dati 53. Documentazione di supporto 54. Report di aggiornamento 55. Normativa su privacy e sicurezza informatica
Abilità	56. Stabilire nel dettaglio i tempi e le modalità di manutenzione e aggiornamento del prodotto web based 57. Acquisire lo stato degli aggiornamenti del CMS/COS e dei browser al fine di mantenere il prodotto web in linea con gli standard di mercato e le funzionalità attese 58. Effettuare le procedure di verifica e controllo delle funzionalità nei tempi e nei modi stabiliti 59. Effettuare le procedure di aggiornamento conservando i dati esistenti e mettendo al sicuro i dati sensibili 60. Intervenire in caso di guasto improvviso fornendo il supporto tecnico necessario al fine di ripristinare il prima possibile la situazione di normalità 61. Intervenire in caso attacco al sito web o all'applicazione controllando lo stato della situazione e prevenendo eventuali furti di dati sensibili 62. Fornire in caso di richiesta l'assistenza tecnica adeguata fino alla risoluzione del problema 63. Fornire al cliente il manuale con la documentazione riguardante il funzionamento del prodotto, i tempi e le modalità di aggiornamento e le procedure da seguire in caso di guasto improvviso 64. Fornire al cliente il report con le operazioni di aggiornamento effettuate
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Settore Economico - Professionale
SERVIZI DI DISTRIBUZIONE COMMERCIALE

Denominazione del profilo professionale **FIORISTA**	
Descrizione del profilo professionale	Il Fiorista è l'addetto alla vendita di fiori e piante ornamentali, occupandosi di acquisto, conservazione, disposizione, preparazione, vendita e consegna dei prodotti. Sulla base della valutazione dei bisogni del cliente progetta e realizza le composizioni/soluzioni più indicate, curandone la messa in opera e l'allestimento anche presso il domicilio del cliente o nell'ambito di cerimonie ed eventi. Cura direttamente o collabora alla gestione del punto vendita per gli aspetti economico-finanziari, del personale, della qualità del servizio, della soddisfazione della clientela, dell'immagine e della comunicazione. Il fiorista può operare come titolare di un negozio, gestire un punto vendita per conto terzi, anche in franchising, o operare quale addetto in reparti specializzati di strutture commerciali, tipicamente di dimensioni medio-grandi.
Settore Economico-Professionale	Servizi di distribuzione commerciale
ADA	18.210.676 18.209.674
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	5.1.2.2.0 - Commessi delle vendite al minuto
Referenziazione ATECO 2007	47.76.10 – Commercio al dettaglio di fiori e piante
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Curare approvvigionamento e conservazione di prodotti floreali 2. Ideare e realizzare composizioni floreali 3. Ideare e realizzare progetti floreali per cerimonie ed eventi 4. Curare la vendita di prodotti e servizi floreali
Denominazione della Unità di Competenza **1. Curare approvvigionamento e conservazione di prodotti floreali**	
Risultato atteso	Gestire l'approvvigionamento del punto vendita selezionando i prodotti ed i materiali necessari in relazione ai fabbisogni di allestimento/vendita ed alla disponibilità economica e finanziaria, valutando l'affidabilità dei fornitori e la qualità della merce.
EQF	3
Conoscenze	• Botanica elementare • Elementi di botanica sistematica e di fitopatologia • Tipologie e classificazione di fiori, verdi e foglie • Elementi di merceologia • Principi e tecniche di nutrizione idrica

	• Tecniche di pulizia, conservazione e trattamento di fiori recisi e piante 3. Tecniche e canali di approvvigionamento del settore 4. Caratteristiche dei mercati dei prodotti floreali 5. Materiali, accessori e strumenti professionali 6. Elementi di contabilità commerciale 7. Elementi di contrattualistica fornitori 8. Elementi di pianificazione degli acquisti e tecniche di budgeting
Abilità	• Individuare e selezionare fiori recisi, rami e verde ornamentale necessari alla realizzazioni delle composizioni floreali in relazione alla domanda del mercato, alla stagionalità, alla valutazione di mode e tendenze • Individuare e selezionare piante in vaso in relazione alla stagionalità, all'uso interno o esterno, alle preferenze dei consumatori • Curare l'approvvigionamento del punto vendita pianificando gli acquisti in relazione alle commesse e alla previsione delle richieste dei consumatori • Selezionare i canali di approvvigionamento valutando le offerte dei fornitori in relazione a: congruenza delle specifiche di prodotto richieste, qualità, prezzi unitari o a lotto, tempi di consegna, condizioni finanziarie, oneri di trasporto e grado di affidabilità del fornitore • Gestire gli ordini e le scorte • Controllare la conformità delle merci in arrivo e lo stato di conservazione dei prodotti • Selezionare i materiali e gli accessori necessari nelle fasi di lavorazione e funzionali alla valorizzazione dei prodotti • Curare pulizia, manutenzione e conservazione dei prodotti floreali e delle piante, in relazioni alle loro caratteristiche e alle condizioni ambientali e di illuminazione
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Ideare e realizzare composizioni floreali**	
Risultato atteso	Ideare e realizzare composizioni floreali di valore estetico impiegando le tecniche, i materiale e gli strumenti necessari
EQF	3
Conoscenze	• Tipologie e tecniche di composizione floreale • Materiali, accessori e strumenti professionali • Principi della teoria del colore nella composizione floreale • Principi e tecniche di simmetria, asimmetria e proporzioni • Tipologie di mazzi legati e tecniche di legatura • Linee e strutture compositive

	• Composizione e mazzo decorativo • Arte funeraria: principali composizioni • Arte nuziale: principali composizioni • Posizionamento del punto vegetativo • Tecniche di composizione in vaso o contenitore • Tecniche di composizione vegetativa • Tecniche di assemblaggio di elementi vegetali e non • Tecniche di ferrettatura • Spugna e tecniche di fissaggio • Tecniche di confezionamento, tipologie di contenitori ed accessori
Abilità	• Ideare composizioni floreali tenendo conto delle tendenze di mercato, del contesto e della tipologia di evento, delle preferenze del cliente e del budget a disposizione • Ideare composizioni floreali utilizzando un pensiero creativo in relazione a tipologia di fiori e verde da impiegare, forma, armonia e combinazione cromatica • Realizzare la composizione floreale progettata, applicando tecniche, materiali e supporti adeguati e selezionando gli accessori in grado di valorizzarla
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Ideare e realizzare progetti floreali per cerimonie ed eventi**	
Risultato atteso	Curare l'allestimento floreale di un evento supervisionando la *location*, identificando i punti focali di allestimento e preventivando tipologia, numero di composizioni necessarie e servizi connessi
EQF	3
Conoscenze	• Tipologie e tecniche di allestimento per matrimoni, cerimonie, eventi • Tipologie e tecniche di allestimento per funerali • Principi di interior design • Tecniche di organizzazione del lavoro • Tecniche di progettazione • Tecniche di budgeting • Tecniche di team working • Tecniche di projet management e problem solving
Abilità	• Definire un progetto di allestimento sulla base delle richieste e informazioni fornite dal cliente, della tipologia di evento, delle caratteristiche degli ambienti e del budget disponibile • Scegliere tipologia, stile e quantità di composizioni floreali in relazione al layout dell'ambiente ed agli altri elementi di arredo, individuando i punti focali di allestimento • Definire il preventivo di un allestimento floreale specificando

	servizi, costi, modalità di consegna e condizioni di pagamento • Organizzare e gestire la fase di realizzazione delle composizioni floreali definite nel progetto di allestimento, nel rispetto dei tempi di consegna stabiliti • Realizzare le fasi di trasporto, consegna ed installazione prevedendo i tempi di allestimento e disallestimento presso il cliente, coordinandosi con i soggetti coinvolti a vario titolo nell'evento
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Curare la vendita di prodotti e servizi floreali**	
Risultato atteso	Gestire la vendita definendo i prezzi dei prodotti e dei servizi floreali, individuando promozioni di incentivo all'acquisto e curando il punto vendita in relazione all'esposizione della merce, all'ordine ed alla pulizia degli ambienti.
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di marketing • Tecniche di vendita • Principi e tecniche di qualità del servizio • Principi di costing e pricing • Principi di strategie e tecniche promozionali • Principi di amministrazione e contabilità commerciale • Tecniche di comunicazione efficace e relazionale • Elementi di customer care e customer satisfaction • Tecniche di accoglienza e di ascolto • Principi e tecniche di organizzazione del layout del punto vendita • Tecniche di visual merchandising • Normativa sui rifiuti e gli imballaggi
Abilità	• Curare l'esposizione della merce ed il rifornimento degli scaffali presentando soluzioni già pronte per la vendita che facilitino le decisioni ed i tempi di acquisto dei clienti • Erogare informazioni sulle caratteristiche dei prodotti impiegati, sulle tecniche utilizzate per la loro realizzazione e sui servizi connessi alla vendita • Comprendere le esigenze del cliente e suggerire prodotti o soluzioni in relazione alle richieste e alla capacità di spesa • Gestire eventuali disservizi o reclami per soddisfare al meglio i clienti • Definire promozioni per incentivare le occasioni e la frequenza di acquisto dei clienti abituali e potenziali • Aggiornare periodicamente l'allestimento delle vetrine e degli spazi interni del punto vendita per valorizzare i prodotti in relazione a stagionalità, eventi, ricorrenze ed occasioni di

	acquisto • Creare un ambiente confortevole ed accattivante curando la pulizia ed il riordino • Curare la vendita dei prodotti individuando per ciascun prodotto il prezzo adeguato in relazione ai costi sostenuti • Gestire le operazioni di cassa ed amministrative • Facilitare la fase di realizzazione provvedendo alla manutenzione regolare dell'area di lavoro e delle attrezzature • Controllare il punto vendita evitando sottrazioni o danni alla merce esposta specie nei momenti di alta affluenza intervenendo tempestivamente in caso di situazioni critiche o sospette
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **ADDETTO ALLE VENDITE PRODOTTI ALIMENTARI**	
Descrizione del profilo professionale	L'Addetto/a vendita di beni alimentari interviene nel processo del commercio di beni, eseguendo le operazioni di rifornimento e conservazione, vendita e cassa, assistenza ai clienti.
Settore Economico-Professionale	Servizi di distribuzione commerciale
ADA	ADA.18.208.672 - Attività operative e di vendita nella grande distribuzione organizzata ADA.18.208.673 - Servizi di incasso e post-vendita nella grande distribuzione organizzata ADA.18.210.675 - Vendita diretta di prodotti alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	CP11: 5.1.2.2.0 – Commessi delle vendite al minuto
Referenziazione ATECO 2007	47.11 Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati con prevalenza di prodotti alimentari e bevande 47.2 Commercio al dettaglio di prodotti alimentari, bevande e tabacco in esercizi specializzati 47.81 Commercio al dettaglio ambulante di prodotti alimentari e bevande
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Gestione dei prodotti alimentari in entrata nel punto vendita 2. Allestimento e gestione del banco – prodotti da forno, salumi, formaggi, preparazioni gastronomiche, frutta e verdura 3. Allestimento e gestione del banco – macelleria e prodotti

	ittici 4. Conduzione del sistema di garanzia dell'igiene, pulizia e sicurezza del luogo di lavoro 5. Assistenza al cliente nelle operazioni di vendita di prodotti alimentari 6. Gestione delle operazioni di incasso
Denominazione della Unità di Competenza **1. Gestione dei prodotti alimentari in entrata nel punto vendita**	
Risultato atteso	Gestire o collaborare alle ricezione della merce nel punto vendita, tenendo conto degli ordini effettuati, delle operazioni di vendita e di eventuali richieste da parte dei clienti.
EQF	3
Conoscenze	• Mezzi e tecniche di scarico dei prodotti alimentari in arrivo • Classificazione, etichettatura, imballaggio dei prodotti alimentari • Caratteristiche dei documenti di trasporto e della loro compilazione • Tecniche di ricondizionamento merce: spacchettamento, etichettatura, confezionamento, packaging, preparazione merce per l'esposizione • Normativa sulla sicurezza dei prodotti alimentari nel trasporto e nello stoccaggio. • Catena del freddo. • Tecniche di controllo della integrità e conservazione dei prodotti alimentari • Tecniche inventariali • Tecniche di picking e logistica interna • Norme di stoccaggio e conservazione dei prodotti alimentari • Elementi di gestione delle scorte • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di salute e sicurezza, prevenzione incendi e igiene del lavoro • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale
Abilità	• Effettuare o supportare lo scarico dei prodotti alimentari in arrivo • Controllare la conformità dei prodotti alimentari in entrata rispetto all'ordine effettuato, alle loro caratteristiche specifiche ed ai protocolli applicabili, verificando le condizioni di trasporto ed arrivo, la regolarità della documentazione di accompagnamento e la presenza/integrità degli elementi identificativi e dei dispositivi di sicurezza previsti • Gestire eventuali problematiche di qualità e conservazione dei prodotti in arrivo, applicando le procedure aziendali • Classificare i prodotti in arrivo applicando i criteri del punto vendita/reparto

	• Effettuare operazioni di ricondizionamento della merce sulla base delle indicazioni fornite dal responsabile del punto vendita/reparto • Effettuare, nel rispetto della normativa su igiene e sicurezza, le operazioni di gestione fisica (stoccaggio, rotazione) ed informativa del magazzino del punto vendita • Monitorare, attraverso operazione di inventariato, la merce presente all'interno del punto vendita, segnalando l'approssimarsi della scadenza e le eventuali esigenze di approvvigionamento
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Allestimento e gestione del banco – prodotti da forno, salumi, formaggi, preparazioni gastronomiche, frutta e verdura**	
Risultato atteso	Effettuare l'allestimento del banco vendita osservando le disposizioni date e sapendo indicare ai clienti la giusta locazione dei prodotti.
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di merceologia: tipologie e caratteristiche di prodotti da forno, sa-lumi, formaggi, preparazioni gastronomiche pronte, frutta e verdura. • Metodi di stagionatura e conservazione di prodotti da forno, salumi, for-maggi, preparazioni gastronomiche pronte, frutta e verdura • Tecniche di taglio di salumi, insaccati, formaggi, prodotti da forno • Strumenti e utensili per la lavorazione dei prodotti. • Caratteristiche e funzionamento delle strumentazioni per la pesatura • Tecniche di preparazione e confezionamento dei prodotti per la vendita • Tecniche di preparazione, porzionatura e confezionamento di semplici ela-borati gastronomici pronti per il consumo • Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display. • Tecniche di vendita • Processo ed operazioni di riordino, pulizia, igiene e controllo dei prodotti esposti • Elementi di psicologia applicata alla vendita e alla comunicazione dei pro-dotti • Elementi di customer care • Tecniche di problem solving • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente

	in materia di salute e sicurezza, prevenzione incendi e igiene del lavoro • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale
Abilità	• Effettuare, nel rispetto della normativa sulla sicurezza, la movimentazione interna della merce destinata alla vendita • Rifornire il banco alimentare e gli scaffali sulla base delle esigenze di vendita, nel rispetto delle norme di igiene, conservazione, salute e sicurezza • Applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto per un'efficace pre-sentazione alla clientela • Applicare le procedure previste per la preparazione ed il confezionamento dei prodotti alimentari per la vendita (pesatura, prezzatura, imbustamento, eventuale farcitura), sulla base delle richieste del cliente e nel rispetto delle norme di igiene • Offrire assaggi di prodotti a fini di loro promozione • Curare la preparazione di semplici elaborati gastronomici pronti per il con-sumo (antipasti, piatti pronti, dessert, prodotti tipici, specialità), utilizzando le relative attrezzature • Comunicare in modo efficace con i responsabili al fine di realizzare l'esposizione desiderata • Effettuare operazioni di controllo dei prodotti in esposizione, nel rispetto delle norme di igiene e conservazione • Monitorare la merce esposta al fine di intervenire tempestivamente per le operazioni di riassortimento
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Allestimento e gestione del banco – macelleria e prodotti ittici**	
Risultato atteso	Saper effettuare l'allestimento del banco macelleria e prodotti ittici rispettando modelli espositivi e layout di presentazione stabiliti.
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di merceologia: tipologie e caratteristiche dei prodotti carnei ed ittici • Tecniche, procedure e strumentazione per il confezionamento (macchina termosaldatrice, per il sottovuoto etc.). • Tecniche e strumenti di lavorazione del prodotto carneo (bovino, suino, ovino, equino, caprino, selvaggina). • Pulizia dei pesci: sfilettatura, sventramento, desquamazione, sezionamento. Preparazioni per cucina. • Pulizia e gestione dei prodotti decongelati • Metodi di conservazione dei prodotti • Caratteristiche e funzionamento delle strumentazioni per la pesatura • Tecniche di preparazione, porzionatura e confezionamento di

	semplici ela-borati gastronomici pronti per il consumo • Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display. • Tecniche di vendita • Processo ed operazioni di riordino, pulizia, igiene e controllo dei prodotti esposti • Elementi di psicologia applicata alla vendita e alla comunicazione dei pro-dotti • Elementi di customer care • Tecniche di problem solving • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di salute e sicurezza, prevenzione incendi e igiene del lavoro • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale
Abilità	• Effettuare, nel rispetto della normativa sulla sicurezza, la movimentazione interna della merce destinata alla vendita • Rifornire il banco alimentare e gli scaffali sulla base delle esigenze di vendita, nel rispetto delle norme di igiene, conservazione, salute e sicurezza • Applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto per un'efficace pre-sentazione alla clientela • Applicare le procedure previste per la preparazione ed il confezionamento dei prodotti alimentari per la vendita (pesatura, prezzatura, imbustamento, eventuale farcitura), sulla base delle richieste del cliente e nel rispetto delle norme di igiene • Offrire assaggi di prodotti a fini di loro promozione • Curare la preparazione di semplici elaborati gastronomici pronti per il con-sumo (antipasti, piatti pronti, dessert, prodotti tipici, specialità), utilizzando le relative attrezzature • Comunicare in modo efficace con i responsabili al fine di realizzare l'esposizione desiderata • Effettuare operazioni di controllo dei prodotti in esposizione, nel rispetto delle norme di igiene e conservazione • Monitorare la merce esposta al fine di intervenire tempestivamente per le operazioni di riassortimento
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Conduzione del sistema di garanzia dell'igiene, pulizia e sicurezza del luogo di lavoro**	
Risultato atteso	Operare nel rispetto delle norme sull'igiene, pulizia e sicurezza sui luoghi di lavoro osservando i protocolli e le procedure stabilite.
EQF	3

Conoscenze	• Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari • Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni • Principi di igiene e cura della persona • Sistemi e metodi di gestione dell'igiene dell'ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali; monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti. • Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e deter-genti per la pulizia e sanificazione del piano di lavoro e delle attrezzature utilizzate in cucina/laboratorio.
Abilità	• Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti, applican-do le adeguate procedure di trattamento, manipolazione e conservazione degli alimenti • Curare la propria igiene personale. • Lavare e sanificare l'area di lavoro, applicando sistemi e metodi di pulizia coerenti con le merceologie trattate • Applicare le norme in materia di smaltimento rifiuti • Monitorare la realizzazione delle eventuali operazioni di disinfestazione e derattizzazione. • Lavare e riporre le attrezzature e i contenitori utilizzati per il servizio • Riordinare gli ambienti di lavoro durante l'esecuzione ed al termine del servizio
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **5. Assistenza al cliente nelle operazioni di vendita di prodotti alimentari**	
Risultato atteso	Assistere il cliente durante le operazioni di vendita supportandolo nella fase di acquisto e successivamente in caso di necessità.
EQF	3
Conoscenze	• Fasi del processo di vendita e ciclo di vita del cliente • Tecniche di vendita assistita ed attiva • Tipologie di finanziamento e modalità di accesso • Strumenti e modalità operative per la gestione della vigilanza • Tecniche di problem solving • Normative sulla tutela del consumatore circa la vendita e l'acquisto di beni di consumo: diritto di recesso, cambio, annullo e rimborsi • Tecniche di gestione reclami: elementi di comunicazione interpersonale efficace, ascolto attivo, gestione del conflitto • Elementi di rilevazione della customer care; customer relationship manage-ment e customer satisfaction • Lingua straniera: termini ed espressioni tipiche dell'attività
Abilità	• Ascoltare in modo efficace le richieste dei clienti, ed

	interpretarle individuando e proponendo soluzioni di acquisto • Informare il cliente sulle caratteristiche dei prodotti alimentari • Promuovere la vendita dei prodotti, anche attraverso campagne ed iniziative specifiche • Monitorare i comportamenti di acquisto ed informare il responsabile di reparto/punto vendita • Vigilare sull'esercizio commerciale al fine di evitare, per quanto possibile, furti e danneggiamenti a carico della struttura e delle merci esposte • Controllare periodicamente la coerenza dell'allestimento del bancone, degli spazi espositivi e degli scaffali con le esigenze ed i comportamenti dei clienti • Gestire i reclami, nel rispetto della persona e dell'iter stabilito dall'azienda
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **6. Gestione delle operazioni di incasso e contabilizzazione**	
Risultato atteso	Effettuare le operazioni di incasso e contabilizzazione in relazione alla differenti tipologie di pagamento e dispositivi utilizzabili
EQF	3
Conoscenze	• Tipologie e metodi di pagamento: contante, carte di debito e di credito, tic-ket restaurant, buoni sconto • Sistemi di fidelizzazione e loro gestione contabile • Funzionamento di registratore di cassa, lettori ottici, dispositivi per il paga-mento digitale • Operazioni di cassa: apertura, chiusura, storni, resi, annullo, resto • Elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti: part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio • Sistemi di prezzatura dei prodotti e verifica di prezzo • Elementi di normativa fiscale e tributaria • Normative sulla tutela del consumatore circa la vendita e l'acquisto di beni di consumo: diritto di recesso, cambio, annullo e rimborsi • Procedure di emissione bolle di accompagnamento e fatture • Procedure di attivazione e gestione di pratiche di finanziamento • Procedure di gestione di resi ed anomalie, sostituzioni prodotto ed emissione di buoni, reimmissione merci nel punto vendita o loro smaltimento • Tecniche di calcolo veloce • Tecniche per il controllo delle procedure di pagamento in contanti e tramite dispositivi digitali • Tecniche di gestione reclami: elementi di comunicazione

	interpersonale efficace, ascolto attivo, gestione del conflitto • Elementi di customer care • Lingua straniera: termini ed espressioni tipiche dell'attività
Abilità	• Riconoscere e rimuovere gli elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti • Effettuare correttamente le operazioni di cassa, utilizzando i dispositivi analogici e digitali, con riferimento ai diversi mezzi di pagamento • Abilitare il cliente al pagamento mediante dispositivi digitali • Applicare tecniche di controllo del pagamento in contanti • Emettere bolle di consegna e fatture o acquisire i dati per la loro emissione • Eseguire le procedure di rateizzazione e finanziamento del credito al consumo • Rendicontare le operazioni di entrata e uscita giornaliere • Controllare la presenza di eventuali anomalie della merce in uscita e/o problematiche di prezzo • Eseguire le procedure di fidelizzazione del cliente • Gestire i reclami, nel rispetto delle norme applicabili • Gestire il reso merce nei confronti del cliente e del punto vendita • Comprendere le richieste di clienti non italiani e gestire le relative relazioni di servizio
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **ADDETTO ALLE VENDITE PRODOTTI NON ALIMENTARI**	
Descrizione del profilo professionale	L'Addetto/a vendita di prodotti non alimentari interviene nel processo del commercio di beni, eseguendo le operazioni di rifornimento e conservazione, vendita e cassa, assistenza ai clienti.
Settore Economico-Professionale	Servizi di distribuzione commerciale
ADA	ADA.18.208.672 - Attività operative e di vendita nella grande distribuzione organizzata ADA.18.208.673 - Servizi di incasso e post-vendita nella grande distribuzione organizzata ADA.18.210.676 - Vendita diretta di prodotti non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione ADA.18.209.680 - Cura dell'esposizione delle merci e organizzazione degli spazi vendita
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3

Codice univoco ISTAT CP2011	CP11: 5.1.2.2.0 – Commessi delle vendite al minuto
Referenziazione ATECO 2007	47.19 Commercio al dettaglio in altri esercizi non specializzati 47.4 Commercio al dettaglio di apparecchiature informatiche e per le telecomunicazioni (ICT) in esercizi specializzati 47.5 Commercio al dettaglio di altri prodotti per uso domestico in esercizi specializzati 47.6 Commercio al dettaglio di articoli culturali e ricreativi in esercizi specializzati 47.7 Commercio al dettaglio di altri prodotti in esercizi specializzati 47.82 Commercio al dettaglio ambulante di prodotti tessili, abbigliamento e calzature 47.89 Commercio al dettaglio ambulante di altri prodotti
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Gestione della merce in entrata nel punto vendita 2. Allestimento e cura dell'esposizione e degli spazi espositivi del punto vendita 3. Assistenza al cliente nelle operazioni di vendita e post vendita di prodotti e servizi 4. Gestione delle operazioni di incasso
Denominazione della Unità di Competenza **1. Gestione della merce in entrata nel punto vendita**	
Risultato atteso	Gestire o collaborare alle ricezione della merce nel punto vendita, tenendo conto degli ordini effettuati, delle operazioni di vendita e di eventuali richieste da parte dei clienti.
EQF	3
Conoscenze	• Mezzi e tecniche di scarico delle merci in arrivo • Classificazione, etichettatura, imballaggio delle merci • Caratteristiche dei documenti di trasporto e della loro compilazione • Tecniche di ricondizionamento merce: spacchettamento, etichettatura, confezionamento, packaging, preparazione merce per l'esposizione • Normativa sulla sicurezza dei beni, nel trasporto e nello stoccaggio • Tecniche inventariali • Tecniche di picking e logistica interna • Elementi di gestione delle scorte • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di salute e sicurezza, prevenzione incendi e igiene del lavoro • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale
Abilità	• Effettuare o supportare lo scarico delle merci in arrivo • Controllare la conformità della merce in entrata rispetto all'ordine effettuato ed alle caratteristiche specifiche del prodotto, verificando le condizioni di trasporto ed arrivo, la

	regolarità della documentazione di accompagnamento e la presenza/integrità degli elementi identificativi e dei dispositivi di sicurezza previsti. • Classificare i prodotti in arrivo applicando i criteri del punto vendita/reparto • Effettuare operazioni di ricondizionamento della merce sulla base delle indicazioni fornite dal responsabile del punto vendita/reparto • Effettuare, nel rispetto della normativa sulla sicurezza, le operazioni di gestione fisica ed informativa del magazzino del punto vendita • Monitorare, attraverso operazione di inventariato, la merce presente all'interno del punto vendita, segnalando eventuali esigenze di approvvigionamento
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Allestimento e cura dell'esposizione e degli spazi espositivi del punto vendita**	
Risultato atteso	Effettuare l'allestimento degli spazi espositivi osservando le disposizioni date e sapendo indicare ai clienti la giusta locazione dei prodotti.
EQF	3
Conoscenze	• Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita • Elementi di Visual Merchandising • Elementi di psicologia applicata alla vendita e alla comunicazione dei prodotti • Tipologie dei layout espositivi • Elementi di illuminotecnica • Tecniche di pezzatura della merce • Tecniche di esposizione della merce e dei prodotti • Tecniche di vendita • Processo ed operazioni di riordino, pulizia, igiene e controllo dei prodotti esposti • Operazioni monitoraggio e riassortimento della merce in esposizione • Elementi di customer care • Tecniche di problem solving • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di salute e sicurezza, prevenzione incendi e igiene del lavoro • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale
Abilità	• Effettuare, nel rispetto della normativa sulla sicurezza, la movimentazione interna della merce destinata alla vendita • Disporre la merce su scaffali, espositori, spazi interni come

	da indicazione del responsabile del punto vendita/reparto • Curare allestimento e disallestimento di vetrine su indicazione del responsabile • Comunicare in modo efficace con i responsabili al fine di realizzare l'esposizione desiderata • Effettuare operazioni di controllo dei prodotti in esposizione, nel rispetto delle norme di igiene e salvaguardia degli stessi • Monitorare la merce esposta al fine di intervenire tempestivamente per le operazioni di riassortimento • Curare il mantenimento delle condizioni di igiene, pulizia e riordino del punto vendita
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Assistenza al cliente nelle operazioni di vendita e post vendita di prodotti non food**	
Risultato atteso	Assistere il cliente durante le operazioni di vendita e post vendita supportandolo nella fase di acquisto e successivamente in caso di necessità.
EQF	3
Conoscenze	• Elementi identificativi dei prodotti: classe di appartenenza, modalità d'uso, aspetti tipici • Fasi del processo di vendita e ciclo di vita del cliente • Tecniche di vendita assistita ed attiva • Tipologie di finanziamento e modalità di accesso • Strumenti e modalità operative per la gestione della vigilanza • Tecniche di problem solving • Normative sulla tutela del consumatore circa la vendita e l'acquisto di beni di consumo: diritto di recesso, cambio, annullo e rimborsi • Tecniche di gestione reclami: elementi di comunicazione interpersonale efficace, ascolto attivo, gestione del conflitto • Elementi di rilevazione della customer care; customer relationship management e customer satisfaction 1. Lingua straniera: termini ed espressioni tipiche dell'attività
Abilità	• Ascoltare in modo efficace le richieste dei clienti, ed interpretarle individuando e proponendo soluzioni di acquisto • Informare il cliente sulle caratteristiche tecniche, di costo, garanzia, servizio ed assistenza post vendita dei prodotti, anche attraverso accesso ad informazioni on line • Promuovere la vendita dei prodotti, anche attraverso campagne ed iniziative specifiche • Avviare e condurre, ove del caso, una trattativa commerciale

	ad personam, attraverso formulazione di preventivi, ordini speciali, finanziamenti, modalità di consegna • Monitorare i comportamenti di acquisto ed informare il responsabile di re-parto/punto vendita • Vigilare sull'esercizio commerciale al fine di evitare, per quanto possibile, furti e danneggiamenti a carico della struttura e delle merci esposte • Controllare periodicamente la coerenza dell'allestimento degli spazi espositivi e degli scaffali con le esigenze ed i comportamenti dei clienti • Gestire i reclami, nel rispetto della persona e dell'iter stabilito dall'azienda • Gestire difetti di non conformità dei prodotti e le pratiche connesse all'esercizio dei diritti disciplinati dalla garanzia
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Gestione delle operazioni di incasso e contabilizzazione**	
Risultato atteso	Effettuare correttamente le operazioni di incasso e contabilizzazione nel rispetto delle norme aziendali.
EQF	3
Conoscenze	• Tipologie e metodi di pagamento: contante, carte di debito e di credito, tic-ket restaurant, buoni sconto • Sistemi di fidelizzazione e loro gestione contabile • Funzionamento di registratore di cassa, lettori ottici, dispositivi per il paga-mento digitale • Operazioni di cassa: apertura, chiusura, storni, resi, annullo, resto • Elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti: part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio • Sistemi di prezzatura dei prodotti e verifica di prezzo • Elementi di normativa fiscale e tributaria • Normative sulla tutela del consumatore circa la vendita e l'acquisto di beni di consumo: diritto di recesso, cambio, annullo e rimborsi • Procedure di emissione bolle di accompagnamento e fatture • Procedure di attivazione e gestione di pratiche di finanziamento • Procedure di gestione di resi ed anomalie, sostituzioni prodotto ed emissione di buoni, reimmissione merci nel punto vendita o loro smaltimento • Tecniche di calcolo veloce • Tecniche per il controllo delle procedure di pagamento in contanti e tramite dispositivi digitali

	• Tecniche di gestione reclami: elementi di comunicazione interpersonale efficace, ascolto attivo, gestione del conflitto • Elementi di customer care • Lingua straniera: termini ed espressioni tipiche dell'attività
Abilità	• Riconoscere e rimuovere gli elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti • Effettuare correttamente le operazioni di cassa, utilizzando i dispositivi analogici e digitali, con riferimento ai diversi mezzi di pagamento • Abilitare il cliente al pagamento mediante dispositivi digitali • Applicare tecniche di controllo del pagamento in contanti • Emettere bolle di consegna e fatture o acquisire i dati per la loro emissione • Eseguire le procedure di rateizzazione e finanziamento del credito al consumo • Rendicontare le operazioni di entrata e uscita giornaliere • Controllare la presenza di eventuali anomalie della merce in uscita e/o problematiche di prezzo • Eseguire le procedure di fidelizzazione del cliente • Gestire i reclami, nel rispetto delle norme applicabili • Gestire il reso merce nei confronti del cliente e del punto vendita • Comprendere le richieste di clienti non italiani e gestire le relative relazioni di servizio
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Settore Economico - Professionale
SERVIZI TURISTICI

Denominazione del profilo professionale **TECNICO PER LO SVILUPPO TURISTICO TERRITORIALE**	
Descrizione del profilo professionale	Il Tecnico per lo sviluppo turistico territoriale elabora e gestisce piani di sviluppo locale per valorizzare, commercializzare, integrare l'offerta turistica di un territorio o di un sistema territoriale. Effettua l'analisi del contesto al fine di individuare risorse di interesse turistico, valutando i fattori ambientali, economici, sociali in relazione ai quali differenziare e posizionare il territorio come destinazione nei circuiti organizzati e informali. Elabora una strategia di promozione e commercializzazione dell'offerta turistica identificando i target obiettivo, le strategie comunicative più adeguate e promuovendo partnership pubblico/ private per la valorizzazione ambientale, artistica, architettonica e enogastronomica del territorio. Può operare sia in ambito pubblico (ad esempio, per Aziende di turismo locale, Agenzie di sviluppo, Uffici di informazione turistica regionali o comunali) che in ambito privato (Consorzi, associazioni private)
Settore Economico-Professionale	Servizi turistici
ADA	19.19.42 - Progettazione, programmazione e organizzazione di offerte turistiche territoriali
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	5
Codice univoco ISTAT CP2011	3.4.1.1.0 Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate
Referenziazione ATECO 2007	79.90.19 altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Analizzare il territorio in termini di domanda e offerta turistica 2. Elaborare un progetto integrato di sviluppo turistico del territorio 3. Promuovere e posizionare il territorio come destinazione turistica
Denominazione della Unità di Competenza **1. Analizzare il territorio in termini di domanda e offerta turistica**	
Risultato atteso	Analizzare la domanda e l'offerta reale e potenziale di un territorio applicando tecniche di analisi del mercato ed individuando le risorse strategiche per il suo posizionamento come destinazione turistica
EQF	5
Conoscenze	• Principi, tecniche e strumenti di marketing delle imprese turistiche e culturali • Principi di Marketing territoriale • Geografia del turismo

	• Elementi di sociologia • Tecniche di analisi e di ricerca di mercato • Elementi di storia, arte e cultura del territorio • Caratteristiche dell'offerta turistica locale • Tradizioni enogastronomiche del territorio • Norme per la tutela e certificazione di qualità dei prodotti tipici • Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di turismo regionale e nazionale • Tipologie e modelli di turismo • Le politiche e le strategie turistiche • Modelli di previsione e analisi dei flussi turistici • Il mercato del turismo e le sue tendenze • Il comportamento d'acquisto e di consumo del turista • Lingua inglese • Seconda lingua straniera
Abilità	• Applicare tecniche di rilevazione e di analisi dell'offerta turistica esistente in termini di efficacia, efficienza, accessibilità, infrastrutture e servizi di supporto • Individuare la vocazione turistica del territorio identificando i punti di forza e di debolezza del territorio attraverso attività di studio e di mercato • Raccogliere informazioni sugli aspetti peculiari del territorio di riferimento esaminando le risorse naturalistiche, architettoniche, artistiche, culturali ed enogastronomiche • Applicare tecniche di analisi del mercato turistico e dei segmenti di riferimento anche attraverso indagini della concorrenza e benchmarking • Cogliere tendenze applicando strumenti per l'analisi e la previsione della domanda turistica in relazione alle risorse esistenti e potenziali del territorio • Individuare le sinergie attivabili tra i soggetti pubblici e privati in termini di servizi/prodotti, competenze e risorse attivabili • Prevedere i comportamenti di acquisto e consumo del turista abituale e potenziale, individuando bisogni e desideri emergenti o insoddisfatti • Analizzare, secondo modelli previsionali, i flussi turistici nazionali ed internazionali legati alle dinamiche territoriali • Intercettare i vincoli e le opportunità della legislazione esistente in ambito turistico relativamente al territorio di interesse • Comprendere ed utilizzare la lingua Inglese ed una seconda lingua straniera per interagire nell'ambito lavorativo di appartenenza
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione della Unità di Competenza **2. Elaborare un progetto integrato di sviluppo turistico del territorio**	
Risultato atteso	Elaborare progetti integrati di sviluppo turistico del territorio individuando servizi, attività e strutture da inserire nell'offerta, promuovendo una cultura dell'accoglienza e dell'ospitalità orientata alla qualità, all'innovazione e alla sostenibilità ed attivando relazioni sinergiche sul territorio
EQF	5
Conoscenze	• Il mercato turistico e i suoi segmenti • Strategie e tecniche di segmentazione • Principi e tecniche di marketing turistico • Principi e tecniche di web marketing turistico • Tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro • Strategie e tecniche di revenue management • Economia e gestione delle imprese turistiche • Tecniche di pianificazione e programmazione turistica • Principi e tecniche di organizzazione aziendale • Strategie e tecniche di valorizzazione dei prodotti tipici • Innovazione e modelli di business nel turismo • Relationship Marketing • Tecniche di negoziazione efficace • I principi di turismo sostenibile e responsabile • Tecniche di comunicazione relazionale • Principi e tecniche di valutazione e monitoraggio • Principi e tecniche di customer satisfaction • Lingua inglese • Seconda lingua straniera
Abilità	• Definire un piano integrato di valorizzazione e sviluppo del territorio individuando iniziative ed itinerari strategici per la fruizione del territorio • Elaborare linee guida per l'attivazione di nuovi servizi turistici coerenti ai punti di forza e debolezza del territorio e alle richieste delle domanda • Individuare i principi e le linee guida di un "Sistema di Qualità" dei servizi turistici definendo standard ed indicatori di servizio e le relative modalità di monitoraggio e valutazione anche in termini di customer satisfaction • Applicare la normativa di riferimento sulla gestione delle qualità aziendale, sulla privacy, sulla salute e sulla sicurezza nella filiera turistica • Individuare una politica di pricing adeguata tenendo conto dell'andamento della domanda, della qualità dell'offerta, della varietà dei servizi e delle infrastrutture offerte, della concorrenza, dei costi sostenuti per l'attività di promozione del territorio.

	• Collaborare alla creazione dell'immagine turistica del territorio attraverso la definizione di una corporate identity ed image del territorio coerente ed integrata in grado di tradurre le unicità del territorio in un'immagine forte, riconoscibile e positiva. • Creare sinergie tra i soggetti pubblici e privati nella costruzione di pacchetti ed offerte turistiche individuando modalità ed occasioni di collaborazione • Individuare modalità di sviluppo per incentivare una cultura imprenditoriale orientata alla qualità del servizio e all'innovazione • Individuare strategie per lo sviluppo della cultura turistica e dell'accoglienza del territorio in relazione a tutti gli attori coinvolti • Elaborare report di monitoraggio e valutazione dell'offerta turistica verificando in relazione agli standard ed agli indicatori definiti la qualità ed il gradimento di attività, sevizi, prodotti , risorse logistiche e infrastrutturali • Comprendere ed utilizzare la lingua inglese ed una seconda lingua straniera per interagire nell'ambito lavorativo di appartenenza
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Promuovere e posizionare il territorio come destinazione turistica**	
Risultato atteso	Collocare il territorio come destinazione turistica verso i target selezionati individuando mezzi, canali e veicoli ritenuti più idonei al raggiungimento degli obiettivi prefissati ed in relazione al budget disponibile, capitalizzando le sinergie tra gli attori pubblici e privati
EQF	5
Conoscenze	• Principi e tecniche di redazione di un piano di comunicazione • Elementi di comunicazione d'impresa e comunicazione pubblica • Teorie e tecniche della comunicazione pubblicitaria • Tecnologie per la comunicazione e mainstreaming; • Tecniche di budget setting • Tecniche di media planning e media buying • Sistema dei media e tecniche di campaining • Strategie e tecniche promozionali • Management degli eventi • Principi e tecniche di organizzazione itinerari turistici • Web marketing applicato, multimedia e social network • Tecniche di Media relation • Tecniche di Pubbliche Relazioni • Tecniche di posizionamento del prodotto turistico • Il prodotto turistico e i canali di distribuzione • Principi e tecniche di media reputation • Tecniche di valutazione e monitoraggio delle attività di

	comunicazione • Lingua inglese • Seconda lingua straniera
Abilità	• Elaborare e coordinare un piano di comunicazione integrata dell'offerta turistica individuando obiettivi, azioni, target, mezzi e contenuti • Pianificare le campagne pubblicitarie sui mezzi di comunicazione, selezionando i canali ritenuti strategici per la promozione del territorio e la penetrazione nel mercato • Animare reti con gli stakeholder del settore turistico del territorio ed individuare strategie per la promozione e l'aumento delle relazioni commerciali • Applicare tecniche di media planning selezionando i mezzi e i veicoli più idonei al raggiungimento degli obiettivi di comunicazione, tenuto conto della strategia media formulata, del budget pubblicitario stanziato, del target selezionato • Elaborare e realizzare un piano mezzi sia off line che on line, stimando la soglia ottimale di investimento e una prima allocazione delle risorse fra i principali mezzi di comunicazione (budget setting) in grado di generare la maggior pressione pubblicitaria possibile con il budget disponibile, massimizzando la reach e la frequency nelle attività pianificate • Curare la negoziazione e l'acquisto degli spazi pubblicitari, relazionandosi con le concessionarie • Utilizzare le piattaforme digitali per proporre servizi turistici e migliorare la visibilità dell'azienda turistica o del territorio e per la gestione dei servizi di ospitalità e accommodation • Individuare le azioni di comunicazione digitale ed i prodotti cartacei più efficaci alla promozione dell'immagine del territorio in relazione agli obiettivi della strategia di comunicazione • Utilizzare strumenti di comunicazione multimediale nel web per sostenere la "brand Reputation" ottimizzando la gestione delle relazioni e della presenza on line con riferimento specifico ai social network • Collaborare con i partner istituzionali per lo sviluppo di un turismo integrato e sostenibile • Individuare e organizzare eventi ed itinerari tematici di interesse turistico attivando collaborazioni con gli operatori che erogano servizi di trasporto e ricettivi e prevedendo tutti i servizi collaterali e/o dedicati necessari • Individuare i vantaggi competitivi della offerta turistica in relazione a servizi, prodotti, strutture, canali di distribuzione, personale, immagine e tariffe • Trasmettere ai consumatori i benefici unici ed i punti di differenziazione dell'offerta turistica rispetto alla concorrenza • Collocare l'offerta turistica nei circuiti organizzati e informali ricorrendo a strategie multicanale ed integrate

	• Applicare tecniche di valutazione dell'efficacia delle campagne promozionali in termini di copertura, frequenza, pressione e numero di contatti • Elaborare report sull'andamento delle azioni di marketing e comunicazione rilevandone l'efficacia in termini di notorietà e gradimento ed individuando eventuali azioni correttive o migliorative • Comprendere ed utilizzare la lingua Inglese ed una seconda lingua straniera per interagire nell'ambito lavorativo di appartenenza
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del Profilo professionale **ACCOMPAGNATORE CICLOTURISTICO**	
Descrizione del profilo professionale	L'Accompagnatore cicloturistico accompagna persone singole o gruppi di persone in percorsi cicloturistici, fornendo anche in lingua straniera informazioni generali sul territorio. L'Accompagnatore cicloturistico sviluppa e propone attività ed itinerari ciclistici in relazione alle effettive capacità individuali delle persone per le quali svolgerà l'attività di accompagnamento. Ha competenza sulle tecniche di guida, di base ed avanzate, sulle propedeuticità tecnico-didattiche e le modalità per svilupparle e consolidarle a seconda del caso e delle fasce d'età cui si rivolge. L'Accompagnatore cicloturistico conosce accuratamente la bicicletta nelle sue diverse tipologie e ne supporto l'uso nelle situazioni tipiche del ciclismo escursionistico e turistico. Sa leggere le mappe e le carte geografiche, disponendo di buone capacità.
Settore Economico-Professionale	Servizi turistici
ADA	ADA.19.21.48- Accompagnamento e assistenza del cliente escursioni cicloturistiche
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	4
Codice univoco ISTAT CP2011	3.4.1.5.1 Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi
Referenziazione ATECO 2007	79.11.00 Attività delle agenzie di viaggio 79.12.00 Attività dei tour operator 79.90.20 Attività delle guide e degli accompagnatori turistici
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Curare le relazioni con la clientela 2. Predisporre gli itinerari cicloturistici 3. Accompagnare il gruppo, valutando le capacità e l'esperienza delle persone in rapporto alla difficoltà del

	percorso 4. Manutenere la bicicletta
Denominazione della Unità di Competenza **1. Curare le relazioni con la clientela**	
Risultato atteso	Accogliere il cliente ascoltando in modo empatico le sue richieste, coordinare e condurre il gruppo, al fine di favorirne la coesione e la partecipazione, gestendo eventuali conflitti e reclami.
EQF	4
Conoscenze	• Elementi di psicologia dei gruppi • Tecniche di accoglienza clienti • Tecniche di gestione e conduzione dei gruppi • Tecniche di coinvolgimento • Tecniche di mediazione e gestione dei conflitti • Tecniche di problem solving • Elementi di comunicazione interpersonale • Tecniche di Public Speaking • Elementi di marketing dei servizi e sistema di qualità • Tecniche di customer satisfaction • Codice deontologico dell'accompagnamento cicloturistico • Lingua straniera
Abilità	• Accogliere il cliente secondo regole di cordialità e cortesia • Ascoltare e decodificare le richieste del cliente stabilendo una relazione di empatia • Gestire le relazioni di gruppo al fine di creare coinvolgimento e partecipazione • Gestire imprevisti e difficoltà al fine di risolvere o evitare conflitti e reclami • Applicare tecniche di comunicazione efficace e interazione col cliente per favorire la coesione e la partecipazione • Coinvolgere ed animare il gruppo • Utilizzare strumenti di valutazione della qualità del servizio erogato al fine di definire modifiche o integrazioni ai servizi offerti • Comunicare in forma scritta e orale in lingua straniera
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Predisporre gli itinerari cicloturistici**	
Risultato atteso	Predisporre gli itinerari delle escursioni cicloturistiche, identificando il percorso, verificandone la compatibilità con le norme applicabili, la pericolosità ed il grado di difficoltà

EQF	4
Conoscenze	• Fondamenti di geografia fisica • Elementi di legislazione e normativa turistica comunitaria e nazionale • Elementi di storia, cultura ed enogastronomia del territorio • Offerta turistica locale, itinerari escursionistici ed enogastronomici • Principali percorsi cicloturistici reperibili nella letteratura di settore • Sistemi di trasporto pubblico accessibile alle biciclette • Tecniche di lettura ed elaborazione cartografica degli itinerari. Calcolo di dislivelli e distanze. • Tecniche di stima delle difficoltà e dell'efferta • Codice della strada • Tecnica ciclistica • Tecniche di accompagnamento escursionistico • Lingua straniera
Abilità	• Individuare e selezionare gli itinerari • Individuare le caratteristiche del percorso e delle tipologie di mezzi ciclabili • Valutare gli aspetti logistici, organizzativi e di rischio del percorso cicloturistico • Ideare escursioni cicloturistiche per tipologie diversificate di utenza, verificandone la percorribilità ed il grado di difficoltà • Reperire informazioni sul territorio interessato dall'escursione cicloturistica • Redigere documentazione scritta e cartografica sull'itinerario dell'escursione • Utilizzare canali di comunicazione per promuovere la pratica cicloturistica • Comunicare in forma scritta e orale in lingua straniera
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Accompagnare il gruppo, valutando le capacità e l'esperienza delle persone in rapporto alla difficoltà del percorso**	
Risultato atteso	Guidare il gruppo illustrando, anche in lingua straniera, le attrattive dell'itinerario, trasferendo le informazioni necessarie per orientarsi, presidiando il rispetto del codice della strada, prevenendo i rischi e gestendo le eventuali situazioni di pericolo, emergenza e soccorso
EQF	4
Conoscenze	• Tecniche ciclistiche su strada e fuori strada • Tecniche di accompagnamento escursionistico • Tecniche di lettura cartografica

	• Uso di strumenti di orientamento analogici e digitali • Codice della strada • Codici di comportamento in aree naturalistiche protette • Il sistema di soccorso pubblico e le procedure di attivazione • Principali problemi ed emergenze tipiche del cicloturismo da incidenti e malori (traumatismi, affaticamento muscolare, …) • Principi, tecniche e strumenti di primo intervento in situazioni di emergenza • Lingua straniera
Abilità	• Identificare ed utilizzare la tecnica ciclistica adeguata al contesto • Utilizzare strumenti di orientamento analogici e digitali • Utilizzare tecniche di accompagnamento escursionistico • Illustrare le attrattive dell'itinerario • Vigilare per il rispetto del codice della strada e delle norme comportamentali • Identificare situazioni di pericolo ed adottare i necessari comportamenti di riduzione del rischio • Valutare le condizioni fisiche e la perizia tecnica dei ciclisti accompagnati, adottando i conseguenti comportamenti di conduzione del gruppo • Intervenire in situazioni di emergenza riducendo il pericolo, erogando misure di primo soccorso ed allertando i servizi competenti • Applicare procedure e tecniche di primo soccorso in caso di incidente o malore • Comunicare in forma scritta e orale in lingua straniera
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Manutenere la bicicletta**	
Risultato atteso	Mettere a punto la bicicletta effettuando, se necessario, piccole riparazioni o interventi meccanici, anche in situazioni di emergenza.
EQF	4
Conoscenze	• Caratteristiche tecniche delle diverse tipologie di biciclette • Parti meccaniche ed elettriche della bicicletta. Ricambistica • Tecniche di mantenimento in efficienza e manutenzione ordinaria • Diagnostica dei principali problemi • Cause ed effetti dell'usura dei principali componenti • Tecniche e mezzi di riparazione su strada ed in situazioni di emergenza • Glossario tecnico della bicicletta in lingua straniera
Abilità	• Svolgere attività diagnostica, in caso di malfunzionamento o

	emergenza • Svolgere la manutenzione ordinaria delle biciclette • Realizzare piccole riparazioni ed interventi meccanici, anche su strada
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **PIZZAIOLO**	
Descrizione Profilo Professionale	Il Pizzaiolo si occupa della preparazione di pizze e focacce, dalla realizzazione dell'impasto alla fase di cottura; cura il rifornimento e la conservazione delle materie prime e dei semilavorati alimentari necessari, controllandone le caratteristiche e la qualità
Settore Economico-Professionale	Servizi turistici
ADA	ADA.19.13.866 - Preparazione della pizza
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	5.2.2.1.0 Cuochi in alberghi e ristoranti
Referenziazione ATECO 2007	56.10.11 Ristorazione con somministrazione 56.10.12 Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole 56.10.30 Gelaterie e pasticcerie 56.10.50 Ristorazione su treni e navi 56.21.00 Catering per eventi, banqueting 56.29.10 Mense 56.29.20 Catering continuativo su base contrattuale 56.30.00 Bar e altri esercizi simili senza cucina
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Organizzare il posto di lavoro 2. Gestire l'approvvigionamento e la conservazione di materie prime e semilavorati 3. Preparare gli impasti per pizze e focacce 4. Stendere l'impasto e condire/farcire pizze e focacce 5. Cuocere pizze e focacce
Denominazione della Unità di Competenza **1. Organizzare il posto di lavoro**	
Risultato atteso	Organizzare il posto di lavoro, curando manutenzione ordinaria, pulizia, sanificazione ed igienizzazione di spazi ed attrezzature
EQF	3

Conoscenze	• Caratteristiche e modalità di funzionamento di attrezzature ed utensili da cucina • Caratteristiche degli apparecchi per la lavorazione degli impasti e la farcitura di pizze e focacce • Caratteristiche e modalità d'uso dei prodotti per la pulizia di utensili e apparecchiature • Procedure di pulizia dei forni (a legna, elettrici) • Materiali idonei al confezionamento di pizze e focacce • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP per la sicurezza dei prodotti alimentari • Norme di igiene e sicurezza ambientale e personale • Principali tecniche di manutenzione ordinaria e di verifica di funzionamento dei forni (a legna, elettrici)
Abilità	• Verificare il rispetto delle condizioni di igiene e pulizia dell'abbigliamento e della tenuta da lavoro • Effettuare la pulizia dei piani di lavoro, delle apparecchiature e dei forni, secondo le specifiche procedure previste • Organizzare gli spazi fisici sulla base delle quantità e dei tempi di produzione • Preparare i piani di lavoro per la manipolazione, la lievitazione, la conservazione degli impasti e per la realizzazione delle farciture • Effettuare le operazioni di pulizia, riordino e manutenzione delle attrezzature, contenitori e materiale operativo, secondo le procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari e tenendo conto del programma di attività della cucina
Denominazione della Unità di Competenza **2. Gestire l'approvvigionamento e la conservazione di materie prime e semilavorati**	
Risultato atteso	Individuare le materie prime necessarie e gestire il processo di approvvigionamento e conservazione
EQF	3
Conoscenze	• Tipologie di materie prime e semilavorati, sulla base dei comuni ricettari • Gli ingredienti base, gli impasti e le preparazioni di base • Tecniche di approvvigionamento delle materie prime e degli alimenti • Tecniche e metodi di controllo qualità per la manipolazione e stoccaggio dei generi alimentari • Caratteristiche merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti • Sistemi ed attrezzature per la conservazione di materie prime alimentari, prodotti finiti e semilavorati

	• Normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di conservazione e di stoccaggio delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP per la sicurezza dei prodotti alimentari • Norme di igiene e sicurezza ambientale e personale
Abilità	• Individuare le materie prime necessarie alla realizzazione delle pizze e delle focacce e gestire il relativo approvvigionamento • Identificare le caratteristiche e monitorare la qualità delle materie prime e dei semilavorati alimentari • Verificare lo stato di conservazione delle materie prime e dei semilavorati alimentari • Adottare sistemi e strumenti di conservazione delle materie prime e dei semilavorati appropriati alle loro caratteristiche • Provvedere alla pulizia, all'igiene ed alla sanificazione della postazione e dei luoghi di lavoro • Rispettare la normativa in materia di igiene e sicurezza dei prodotti alimentari
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Preparare gli impasti per pizza e focaccia**	
Risultato atteso	Effettuare la preparazione dell'impasto da pizza, seguendo la fase di lievitazione e conservando i pani di pasta.
EQF	3
Conoscenze	• Caratteristiche fisiche, chimiche, biologiche e nutrizionali delle materie prime e dei prodotti utilizzati nella preparazione degli impasti • Reazioni fisico-chimiche e microbiologiche legate alla lavorazione ed alla lievitazione degli impasti • Tipologie e funzioni delle attrezzature/macchinari per la lavorazione dell'impasto per pizza e focacce • Principali procedure e tecniche di impasto della pasta per la pizza e focacce • Dosaggi degli ingredienti per preparare i diversi impasti (cereali, kamut, integrale,ecc..) e per pizza e focacce • Nozioni su allergeni e celiachia • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP per la sicurezza dei prodotti alimentari • Principi di igiene e cura della persona e dalla postazione di lavoro
Abilità	• Calcolare la corretta dose di impasto per pizze e focacce, in base alle prenotazioni e alla necessità stimata

	• Realizzare l'impasto attraverso tecniche manuali ed uso di macchinari, sulla base delle diverse tipologie di materia prima • Monitorare il processo di lievitazione dell'impasto per pizza e focacce • Applicare modalità di controllo qualità dell'impasto • Provvedere alla corretta conservazione, dei singoli pani di pasta in fase di lievitazione e fino al loro utilizzo • Provvedere alla pulizia, all'igiene ed alla sanificazione della postazione e dei luoghi di lavoro • Rispettare la normativa in materia di igiene e sicurezza dei prodotti alimentari
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Stendere l'impasto e condire/farcire le pizze e le focacce**	
Risultato atteso	Stendere il pane di pizza disponendovi in maniera uniforme il condimento/farcitura, preventivamente preparato, provvedendo ad aggiungere eventuali ingredienti richiesti dal cliente
EQF	3
Conoscenze	• Tecniche di preparazione/trattamento degli ingredienti per il condimento e/o la farcitura • Strumenti e tecniche di taglio • Tecniche e strumenti di stesa dell'impasto • Tecniche e modalità di condimento/farcitura di pizza e focaccia • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP per la sicurezza dei prodotti alimentari • Norme di igiene e sicurezza ambientale e personale
Abilità	• Scegliere gli ingredienti delle farciture in qualità e quantità adeguata alle tipologie di pizze/focacce • Pulire, tagliare, preparare gli ingredienti per la farcitura di pizze e focacce attraverso tecniche manuali e con l'ausilio di macchinari • Realizzare la stesura del panetto, • Dosare condimento e farcitura • Proporre eventuali abbinamenti e farciture differenti in caso di mancanza degli ingredienti definiti da ricetta • Controllare la qualità visiva dei piatti preparati • Monitorare la linea di lavoro in relazione agli ordini di sala • Provvedere alla pulizia, all'igiene ed alla sanificazione della postazione e dei luoghi di lavoro • Rispettare la normativa in materia di igiene e sicurezza dei

	prodotti alimentari
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **5. Cuocere pizze e focacce**	
Risultato atteso	Predisporre le pizze e le focacce per la cottura, in base alle ricette, utilizzando gli impasti precedentemente preparati ed effettuando le farciture e la cottura sulla base del forno a disposizione
EQF	3
Conoscenze	• Caratteristiche e parametri di cottura di pizza e focacce • Principali caratteristiche e funzionamento dei forni da cucina • Tecniche di conduzione dei forni a legna • Principali tecniche e strumenti di infornata di pizza e focacce • Caratteristiche e potere calorico delle diverse tipologie di legno • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP per la sicurezza dei prodotti alimentari • Norme di igiene e sicurezza ambientale e personale
Abilità	• Applicare tecniche di conduzione dei forni a legna ed elettrici • Provvedere alla gestione del forno in termini di temperatura ed eventuale fiamma • Infornare la pizza e/o focaccia e controllare il processo di cottura • Sfornare la pizza e/o focaccia • Verificare l'estetica/presentazione della pizza/focaccia • Provvedere alla pulizia, all'igiene ed alla sanificazione della postazione e dei luoghi di lavoro • Rispettare la normativa in materia di igiene e sicurezza dei prodotti alimentari
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **TECNICO ESPERTO IN ENOGASTRONOMIA E VALORIZZAZIONE DELLA CUCINA REGIONALE**	
Descrizione del profilo professionale	L'enogastronomo esperto nella valorizzazione della cucina regionale è un professionista in grado di sostenere la promozione turistica del territorio attraverso la conoscenza e l'impiego delle risorse alimentari locali. La sua attività è orientata alla rivalutazione ed alla rivisitazione della tradizione gastronomica locale, anche attraverso la ricerca di soluzioni innovative e la creazione di esperienze di gusto uniche. Identifica ed attua interventi rivolti ad integrare l'offerta ristorativa nelle filiere alimentari del proprio territorio, valorizzando le eccellenze e le tipicità e favorendo lo sviluppo di modalità stabili di approvvigionamento, relazione e promozione. Garantisce la qualità del processo di erogazione del servizio individuando, programmando ed attuando interventi di revisione e sviluppo.
Settore Economico-Professionale	Servizi turistici
ADA	ADA 19.13.28 - Definizione e gestione dell'offerta dei servizi di ristorazione ADA.19.13.30 - Gestione e coordinamento delle attività di cucina ADA.19.13.31 - Preparazione degli alimenti e allestimento piatti
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	5
Codice univoco ISTAT CP2011	5.2.2.1.0 Cuochi in alberghi e ristoranti
Referenziazione ATECO 2007	56.10.11 Ristorazione con somministrazione
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Pianificare, coordinare e sviluppare l'offerta enogastronomica rivolta alla valorizzazione delle filiere alimentali del territorio 2. Programmare, gestire e sviluppare il processo di approvvigionamento e conservazione delle materie prime, in modo integrato con le filiere territoriali 3. Progettare menù rivisitando e valorizzando le ricette della tradizione gastronomica secondo principi di creatività, ricerca e innovazione 4. Realizzare piatti tipici del territorio, integrando tecniche tradizionali ed innovative 5. Progettare e realizzare esperienze degustative multisensoriali, anche attraverso tecniche innovative 6. Promuovere il settore enogastronomico e valorizzare le eccellenze del territorio
Denominazione della Unità di Competenza **1. Pianificare, coordinare e sviluppare la gestione dell'offerta enogastronomica rivolta alla valorizzazione delle filiere alimentali del territorio**	
Risultato atteso	Individuare, coordinare e gestire i fattori produttivi – generali e

	specifici del territorio – propri del processo di ristorazione, definendo le scelte strategiche ed operative di ogni fase, secondo criteri di redditività, visibilità e massima soddisfazione della clientela
EQF	5
Conoscenze	• Il sistema agroalimentare regionale e le sue relazioni con i mercati nazionali e globali • Dimensioni della "tipicità" enogastronomica: geografia delle produzioni e dei prodotti tipici, caratteristiche merceologiche, tecniche produttive e di trasformazione, marchi di tipicità e qualità, storia e cultura dei cibi e delle tecniche • Tipicità e produzioni "bio" • Catene distributive food e forniture a Km zero • Struttura e attori dell'industria della ristorazione • Modelli organizzativi delle filiere agroalimentari del territorio • Principi di marketing strategico applicati al posizionamento dell'offerta ristorativa enogastronomia locale • Processi decisionali e comportamenti alimentari dei consumatori • Tecniche di analisi del mercato • Strategie e tecniche di marketing dei servizi turistici • Principi di management delle aziende ristorative e turistiche • Principi e tecniche di programmazione, gestione e controllo economico-finanziario di un'impresa di ristorazione • Tecniche di valutazione dei costi dei fattori produttivi e di pricing dell'offerta enogastronomica • Sistema di qualità della ristorazione • Tipicità enogastronomiche territoriali alla luce delle scienze dell'alimentazione: nutrizione e dietologia • Caratteristiche organolettiche e morfologiche degli alimenti tipici • Strategie e tecniche di progettazione ed attualizzazione dei menù "di tradizione" • Principi di customer experience e progettazione dei servizi nel settore food • Tecniche di progettazione degli spazi della ristorazione integrati da attività espositive, degustative e di vendita di prodotti tipici
Abilità	• Analizzare il mercato e definire le caratteristiche di contenuto, servizio e prezzo dell'offerta enogastronomica territoriale da erogare in relazione al posizionamento desiderato • Coordinare la progettazione del cibo dal punto di vista estetico, comunicativo e rappresentativo • Definire e sviluppare un sistema di relazione stabile ed affidabile con i fornitori per la gestione degli

	approvvigionamenti • Definire le caratteristiche tecniche ed organizzative dei processi di produzione e fruizione dell'offerta ristorativa • Programmare i carichi di lavoro sulla base dello stato delle risorse e delle caratteristiche dell'offerta • Selezionare, coordinare le risorse umane della brigata e gestire flussi di lavoro e attività anche nelle situazioni di erogazione simultanea di servizi diversificati • Formare le risorse umane della brigata per la corretta comunicazione dei valori distintivi dell'offerta enogastronomica territoriale • Coordinare ed attuare programmazione, gestione e controllo economico-finanziario dell'azienda ristorativa secondo una logica di redditività • Definire la strategia di comunicazione per la promozione e la valorizzazione dell'offerta enogastronomica del territorio • Definire la linea di condotta in caso di reclami da parte dei clienti insoddisfatti, gestire le criticità e monitorare la customer satisfaction • Compiere azioni sistematiche di revisione e sviluppo del processo produttivo, definendo azioni di miglioramento per ridurre gli imprevisti e garantire gli standard di qualità definiti
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Programmare, gestire e sviluppare il processo di approvvigionamento delle materie prime, in modo integrato con le filiere territoriali**	
Risultato atteso	Programmare, gestire e migliorare il processo di approvvigionamento, sviluppando modalità di selezione dei fornitori delle filiere produttive locali e di valutazione della qualità delle produzioni rivolte a garantire l'affidabilità delle forniture e la valorizzazione di eccellenze e stagionalità.
EQF	4
Conoscenze	• Modelli organizzativi delle filiere agroalimentari del territorio • Catene distributive *food* e forniture a Km zero • Reperibilità dei prodotti, affidabilità dell'approvvigionamento ed effetti della stagionalità • Contrattualistica e gestione dei rapporti con i produttori ed i fornitori delle filiere agroalimentari del territorio • Caratteristiche organolettiche e morfologiche degli alimenti tipici • Modelli organizzativi e processi dell'approvvigionamento e della conservazione • Tecniche di gestione del magazzino: ordini e stoccaggio merci • Sistema di qualità della ristorazione

	• Elementi di biologia relativi alle alterazioni alimentari • Tecnologie e biotecnologie del cibo applicabili ai prodotti del territorio • Tecniche di *problem solving*
Abilità	• Identificare e selezionare produttori locali, sulla base della valutazione della qualità dei prodotti e dell'affidabilità dell'approvvigionamento • Definire i contratti e curare le relazioni con i produttori e i fornitori delle filiere agroalimentari al fine garantire l'efficienza del sistema di approvvigionamento anche in situazioni di emergenza • Garantire la conformità del processo di approvvigionamento anche in presenza di criticità nelle forniture, definendo, coordinando ed attuando le azioni necessarie
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Progettare menù rivisitando e valorizzando le ricette della tradizione gastronomica secondo principi di creatività, ricerca e innovazione**	
Risultato atteso	Selezionare e rivisitare, secondo principi di creatività, ricerca e innovazione, le ricette tipiche del territorio valutando il gusto e le tendenze dei consumatori e valorizzando i prodotti tipici locali
EQF	5
Conoscenze	• Dimensioni della "tipicità" enogastronomica: geografia delle produzioni e dei prodotti tipici, caratteristiche merceologiche, tecniche produttive e di trasformazione, marchi di tipicità e qualità, storia e cultura dei cibi e delle tecniche • Aspetti semiotici e simbolici del cibo • Ricettario tipico del territorio e caratteristiche nutrizionali dei piatti • Ricettario innovativo ed uso di prodotti tipici locali • Tecnologie tipiche di preparazione e cottura dei cibi di tradizione • Tecniche innovative di preparazione e cottura applicabili al ricettario tradizionale e loro effetti • Principi e tecniche di reinterpretazione delle ricette tradizionali rispetto alle attuali esigenze dietetiche e di gusto • Principi di estetica enogastronomica • Principi di comunicazione visiva • Principi di design nel settore agroalimentare • Elementi di food design • Storia del design dei prodotti legati al cibo • Tecniche di analisi dei comportamenti del consumatore

Abilità	• Selezionare nell'ambito della tradizione culinaria del territorio le ricette secondo principi di valore e rappresentatività, tipicità e stagionalità dei prodotti locali • Reinterpretare piatti della tradizione per incontrare le mutevoli tendenze gastronomiche e soddisfare necessità alimentari speciali dei propri target di clienti, agendo sulla attualizzazione della proposizione estetica, sulla porzionatura del piatto, sulla sostituzione e/o aggiunta di ingredienti • Reinterpretare o creare nuovi piatti attraverso l'uso di prodotti tipici del territorio • Conferire originalità all'offerta gastronomica agendo su ingredienti, tecniche di preparazione e presentazione • Combinare tecniche culinarie innovative con i processi di lavorazione tradizionali • Articolare i menù in antipasti, primi, secondi, contorni e dessert e frutta nel rispetto delle tradizioni • Definire menù fissi, giornalieri o personalizzati sulla base della stagionalità degli ingredienti e della tipicità dei prodotti locali • Progettare un menù equilibrato sia dal punto di vista della quantità e tipologia di piatti offerti sia dell'equilibrio nutrizionale dell'intera proposta ponendo particolare attenzione ai clienti con esigenze e tendenze alimentari speciali ed emergenti (intolleranti, allergici, vegani, etc.) • Esaltare le caratteristiche del menù proposto attraverso una attenta selezione dei vini e definendo le migliori soluzioni di abbinamento di pietanze e bevande • Valutare il sapore dei piatti calibrando le sfumature fino al raggiungimento del sapore e dell'equilibrio desiderati • Sviluppare proposte estetiche prefigurando ed allestendo il piatto come un oggetto di design attraverso la contaminazione di cibo ed oggetti
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Realizzare piatti tipici della tradizione del territorio, integrando tecniche tradizionali ed innovative**	
Risultato atteso	Realizzare, comporre e presentare piatti tipici della tradizione o piatti innovativi basati su ingredienti del territorio, valorizzandone le proprietà organolettiche e nutrizionali ed il valore storico culturale, anche attraverso la combinazione di tecniche di lavorazione tradizionali ed innovative
EQF	4
Conoscenze	• Normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di conservazione e di stoccaggio delle materie prime alimentari,

	dei semilavorati e dei prodotti finiti • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP nella ristorazione • Tecniche e metodi di controllo qualità per la manipolazione e conservazione e stoccaggio dei generi alimentari • Tipologia, caratteristiche e funzioni delle attrezzature e dei macchinari di servizio • Metodi e tecniche di sanificazione di attrezzature ed ambienti di lavoro • Norme di igiene e sicurezza ambientale e personale • Ricettario tipico del territorio e caratteristiche nutrizionali dei piatti • Ricettario innovativo ed uso di prodotti tipici locali • Tecnologie tipiche di preparazione e cottura dei cibi di tradizione • Tecniche innovative di preparazione e cottura applicabili al ricettario tradizionale e loro effetti • Principi e tecniche di reinterpretazione delle ricette tradizionali rispetto alle attuali esigenze dietetiche e di gusto • Principi di estetica enogastronomica • Processi e tecniche avanzate di pasticceria • Comunicazione visiva e elementi di food design nel settore agroalimentare
Abilità	• Individuare le attrezzature necessarie alla realizzazione dei piatti prevedendo l'impiego anche di utensileria originaria nel rispetto delle tecniche produttive culinarie antiche • Preparare le materie prime e i semilavorati impiegando prodotti tipici locali e valorizzando le proprietà organolettiche degli ingredienti • Realizzare le preparazioni gastronomiche combinando tecniche di lavorazione e cottura innovative con quelle tradizionali • Realizzare la composizione e finitura dei piatti secondo uno stile tradizionale e/o originale conferendo valore estetico ed emozionale al piatto • Coordinare la brigata durante la fase di produzione assicurando la continuità ed efficacia del flusso di lavoro e la gestione contemporanea di servizi diversificati
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **5. Progettare e realizzare esperienze degustative multisensoriali**	
Risultato atteso	Progettare e realizzare esperienze di degustazione multisensoriale individuando combinazioni di sapori, modalità, e contesti di somministrazione e di consumo innovativi

EQF	5
Conoscenze	• Principi e tecniche di marketing sensoriale nel settore della ristorazione • Tecniche di progettazione dell'accoglienza • Strategie di Narrazione e narratività dei territori turistici: la *cookery experience* • Tecniche di progettazione dei sistemi di accoglienza • Information & Communication Technology nel settore *food e beverage*
Abilità	• Creare esperienze uniche di gusto in grado di attivare un ricordo emozionale legato al territorio coinvolgendo anche i produttori locali • Ideare combinazioni di sapori in grado di attivare percezioni multisensoriali • Realizzare la degustazione come esperienza dinamica, selezionando la successione dei piatti • Gestire l'esperienza degustativa individuando modalità e contesti di somministrazione e di consumo innovativi • Organizzare esperienze degustative in cui la fase di produzione è contemporanea alla fase di somministrazione, al fine di coinvolgere i clienti • Valorizzare gli aspetti di conoscenza e di relazione della fase di degustazione attraverso l'impiego di soluzioni tecnologiche interattive e digitali • Valutare l'adeguatezza dei risultati rispetto agli obiettivi e definire interventi di revisione e sviluppo
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **6. Promuovere il settore enogastronomico e valorizzare le eccellenze del territorio**	
Risultato atteso	Valorizzare il settore enogastronomico e le eccellenze del territorio individuando le strategie e le tecniche pubblicitarie e promozionali adeguate per promuovere l'unicità dei propri servizi e l'attrattività del territorio come meta turistica
EQF	5
Conoscenze	• Il sistema agroalimentare regionale e le sue relazioni con i mercati nazionali e globali • Strategie di integrazione tra sistema turistico, cultura ed enogastronomia • Struttura e attori dell'industria della ristorazione • Processi decisionali e comportamenti alimentari dei consumatori • Comunicazione e marketing enogastronomico e dei prodotti agroalimentari • Tecniche di promozione nel comparto del *food*

	• Tecnologie informatiche e comunicazione multimediale • Strategie e strumenti di *viral marketing* nel comparto alimentare • Principi e tecniche di *social media communication* • Norme e tecniche di organizzazione degli eventi enogastronomici • Tecniche di comunicazione persuasiva e neuromarketing applicato al comparto *food* • Il sistema dei media nel settore enogastronomico: mezzi, canali e veicoli • Principi e tecniche di comunicazione interpersonale e *public speaking*
Abilità	• Organizzare eventi tematici, itinerari ed esperienze enogastronomiche di degustazione per promuovere i propri servizi e l'attrattività del territorio come meta turistica • Gestire le relazioni pubbliche con gli stakeholder del comparto enogastronomico • Utilizzare codici e tecniche linguistiche adeguati ai diversi canali, mezzi e veicoli di comunicazione • Applicare tecniche di comunicazione pubblicitaria per veicolare messaggi persuasivi ed attrarre i propri target obiettivo • Definire e applicare tecniche promozionali per garantire continuità alle attività di ristorazione • Realizzare un dialogo diretto ed interattivo con la clientela attraverso l'impiego di tecnologie informatiche e di comunicazione multimediale per viralizzare e condividere esperienze ed opinioni • Valutare l'adeguatezza dei risultati rispetto agli obiettivi e definire interventi di revisione e sviluppo
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **TECNICO DI PROGETTAZIONE PACCHETTI TURISTICI**	
Descrizione del profilo professionale	Il tecnico di progettazione PACCHETTI TURISTICI ha il compito di ideare, pianificare, organizzare e collaudare soluzioni integrate di viaggio standardizzate (viaggi a catalogo) o personalizzate (c.d. viaggi "Su misura") in relazione alla conoscenza del mercato turistico, alle richieste della domanda, alle scelte strategiche e tattiche dell'azienda committente. Opera prevalentemente presso tour operator, grandi agenzie turistiche che svolgono attività di intermediazione ed enti pubblici di settore.
Settore Economico-Professionale	Servizi turistici
ADA	ADA.19.20.44 - Progettazione e promozione di offerte di viaggio
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	4
Codice univoco ISTAT CP2011	3.4.1.4.0 Agenti di viaggio
Referenziazione ATECO 2007	79.12.00 - Attività dei tour operator 79.11.00 - Attività delle agenzie di viaggio
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Progettare pacchetti e servizi turistici integrati 2. Promuovere e commercializzare pacchetti e servizi turistici integrati 3. Curare e gestire le relazioni con i clienti e con gli stakeholders
Denominazione della Unità di Competenza **1. Progettare pacchetti e servizi turistici integrati**	
Risultato atteso	Progettare pacchetti turistici individuando le esigenze del target, analizzando il mercato, stimando i costi e le esigenze gestionali e amministrative delle proposte e monitorando il grado di soddisfazione della clientela.
EQF	4
Conoscenze	• Management sul processo di sviluppo di un nuovo prodotto/servizio. • Elementi di geografia del turismo • Elementi di legislazione turistica • Mercato del turismo • Offerta turistica locale • Organizzazioni turistiche (tour operator) • Elementi di contabilità dei costi • Elementi di gestione d'impresa • Elementi di storia e cultura del territorio • Metodologie di progettazione servizi turistici • Organizzazione del lavoro in agenzia turistica

	• Tecnica turistica e professionale • Tecniche di valutazione dei servizi turistici • Tecniche di analisi della domanda di servizi turistici • Tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi • Tecniche di analisi del mercato turistico • Tecniche di tariffazione dei servizi turistici • Tecniche del lavoro di rete • Tecniche di budgeting • tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie) • Lingua straniera 1 e terminologia specifica del settore • Lingua straniera 2 e terminologia specifica del settore
Abilità	• Analizzare il mercato al fine di rilevare i desiderata dei consumatori che non sono ancora stati soddisfatti e definire le tipologia di pacchetto da progettare • identificare un target di riferimento prevalente e quantificare la domanda • Analizzare la concorrenza (punti di forza e di debolezza) per identificare le opportunità di mercato non ancora soddisfatte e verificare la presenza di pacchetti analoghi sul mercato a quelli che si intende definire • Identificare una destinazione turistica intesa come un sistema integrato costituito da attrattive e servizi. • Definire la tipologia di pacchetto turistico che si intende definire standardizzato (viaggi a catalogo) o personalizzato (c.d. viaggi "Su misura") • elaborare un viaggio e/o pacchetto combinando mezzi di trasporto, pernottamenti, servizi di guida e/o accompagnatori e visite alle attrazioni turistiche • Ricercare dati ed informazioni per lo sviluppo del pacchetto • individuare i fornitori di servizi turistici per identificare potenziali partner strategici • Stimare i costi materiali ed immateriali delle proposte al fine di definire il prezzo di vendita al cliente finale differenziando le modalità di erogazione (assistita o in autonomia) • Curare gli aspetti gestionali e amministrativi delle proposte turistiche • Definire un sistema di valutazione dei servizi turistici al fine di rilevare il grado di soddisfazione della offerta proposta
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Promuovere e commercializzare pacchetti e servizi turistici integrati**	
Risultato atteso	Promuovere e commercializzare i pacchetti turistici nei circuiti organizzati individuando canali e mezzi e promuovendo sinergie con fornitori e stakeholder di settore

EQF	4
Conoscenze	• Elementi di marketing strategico e operativo • Strumenti e tecniche di promozione • Mezzi e Canali di vendita on line ed off line • Lingua straniera 1 e terminologia specifica del settore • Lingua straniera 2 e terminologia specifica del settore • Elementi di comunicazione d'impresa • Elementi di geografia del turismo • Elementi di comunicazione pubblica • Elementi di storia e cultura del territorio • Offerta turistica locale • Marketing turistico • Elementi di legislazione turistica • Organizzazioni turistiche (tour operator) • Mercato del turismo • Tecnica commerciale del turismo
Abilità	• Supportare la definizione dei piani di comunicazione al fine di individuare i mercati ed i target obiettivo cui presentare le offerte • Supportare la definizione di iniziative promozionali a sostegno della vendita dei pacchetti turistici • Supportare la scelta dei canali e dei mezzi più indicati alla promozione e vendita dei pacchetti ideati • Promuovere sinergie con operatori locali, fornitori di servizi, intermediari di settore e amministrazioni locali • Gestisce i rapporti con i fornitori dei servizi offerti, utilizzando le tecniche contrattuali prestabilite dalla direzione. • Sovraintendere e supportare l'attività di commercializzazione dei pacchetti da parte di soggetti terzi cui è affidata la vendita diretta. • Partecipare a fiere, workshop e Attività di relazione con il trade • Collocare l'offerta turistica nei circuiti organizzati
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Curare e Gestire le relazioni con i clienti e con gli stakeholders**	
Risultato atteso	Relazionarsi con clienti e stakeholder definendo una offerta turistica integrata ed individuando azioni di miglioramento.
EQF	4
Conoscenze	• Psicologia della comunicazione • La qualità del servizio nelle imprese turistiche • Tecniche di customer satisfaction

	• Tecniche di pubbliche relazioni • Tecniche di comunicazione efficace • Lingua straniera 1 e terminologia specifica del settore • Lingua straniera 2 e terminologia specifica del settore
Abilità	• Curare i rapporti con i fornitori di servizi al fine di erogare una offerta turistica integrata e definire gli standard di servizio adeguati alle offerte turistiche definite • Curare i rapporti con i soggetti terzi cui è affidata la vendita diretta dell'offerta turistica al fine di rilevare i punti di forza e di debolezza dei pacchetti proposti e definire eventuali azioni di miglioramento • Curare i rapporti con gli operatori locali e le amministrazioni locali al fine di costruire una offerta turistica integrata • Curare i rapporti con i clienti finali sia nelle fasi di vendita che di post vendita al fine di rilevarne desiderata e grado di soddisfazione ed individuare azioni di miglioramento • Partecipare a fiere, workshop e Attività di relazione con il trade • Monitorare e valutare l'offerta turistica progettata ed i servizi erogati
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **OPERATORE DI CUCINA**	
Descrizione del profilo professionale	L'operatore di cucina, interviene, a livello esecutivo nelle attività della ristorazione a supporto dei responsabili dei processi di lavoro. L'utilizzo di metodologie di base, di strumenti e informazioni gli consentono di svolgere attività relative alla fasi di preparazione , conservazione e stoccaggio di materie prime e semilavorati funzionali alla realizzazione dei piatti nel rispetto degli standard tecnici e funzionali definiti e delle norme di igiene e sicurezza degli ambienti e delle attrezzature vigenti.
Settore Economico-Professionale	SERVIZI TURISTICI
ADA	ADA.19.13.31 - Preparazione degli alimenti e allestimento piatti
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	2
Codice univoco ISTAT CP2011	5.2.2.1.0 Cuochi in alberghi e ristoranti
Referenziazione ATECO 2007	56.10.11 Ristorazione con somministrazione
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Gestire l'approvvigionamento di risorse (materie prime e attrezzature) 2. Preparare le materie prime e i semilavorati 3. Realizzare la composizione e finitura dei piatti 4. Organizzare e gestire il proprio lavoro in collaborazione con la brigata
Denominazione della Unità di Competenza **1. Gestire l'approvvigionamento di risorse (materie prime e attrezzature)**	
Risultato atteso	Preparare le materie prime e le attrezzature necessarie verificandone disponibilità e qualità e provvedendo, ove necessario, alla corretta conservazione e manutenzione.
EQF	2
Conoscenze	• Principi di gestione del magazzino: ordini e stoccaggio merci • Tecniche di approvvigionamento delle materie prime e degli alimenti • Tecniche e metodi di controllo qualità per la manipolazione e conservazione e stoccaggio dei generi alimentari • Tipologia, caratteristiche e funzioni delle attrezzature e dei macchinari di servizio • Caratteristiche organolettiche, morfologiche e nutrizionali degli alimenti • Elementi di culinaria e merceologia alimentare • Elementi di biologia relativi alle alterazioni alimentari • Criteri di selezione dei fornitori • Normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di

	conservazione e di stoccaggio delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP nella ristorazione • Norme di igiene e sicurezza ambientale e personale
Abilità	• Individuare le materie prime necessarie alla realizzazione dei piatti • verificare la disponibilità in magazzino delle materie prime necessarie alla realizzazione dei piatti • individuare le materie prime mancanti al fine di consentire alla direzione la pianificazione degli ordini • Gestire la conservazione delle materie prime e degli alimenti • Applicare procedure di controllo qualità delle scorte • Individuare le attrezzature e i macchinari necessari alla realizzazione dei piatti • verificare la disponibilità in magazzino delle attrezzature e dei macchinari necessari alla realizzazione dei piatti • gestire la pulizia e l'igiene delle attrezzature e dello spazio di lavoro • rispettare la normativa in materia di igiene e sicurezza dei prodotti alimentari
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Preparare le materie prime e i semilavorati**	
Risultato atteso	Preparare le materie prime ed i semilavorati, nel rispetto dei tempi assegnati e sulla base del piano di lavoro ricevuto, selezionando, pulendo e lavorando gli alimenti e provvedendo alla igienizzazione dei luoghi di lavoro e del materiale operativo.
EQF	2
Conoscenze	• Elementi di gastronomia • Caratteristiche organolettiche e morfologiche degli alimenti • Elementi di culinaria e merceologia alimentare • Tecniche e modalità di pulitura e preparazione delle materie prime e degli alimenti • Tecniche di selezione e lavorazione materie prime e semilavorati • Tecniche e modalità di assemblaggio delle materie prime/semilavorati pronti per la cottura • Strumenti e tecniche di taglio • Gli ingredienti base, gli impasti e le preparazioni di base • Standard di qualità dei prodotti alimentari • Tecniche delle lavorazioni preliminari e dei semilavorati in cucina

	• Utensili e attrezzature per la preparazione dei cibi • Sistemi di conservazione delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP nella ristorazione • Norme di igiene e sicurezza ambientale e personale
Abilità	• identificare e controllare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati • selezionare le materie prime necessarie alla preparazione dei piatti in programma. • preparare e pulire le materie prime (verdure, prodotti ittici, carni, etc.)" • Miscelare ed emulsionare ingredienti per realizzare sughi, salse, condimenti e creme. • Lavorare gli ingredienti per ottenere impasti. • Adottare sistemi di conservazione delle materie prime e dei semilavorati • utilizzare macchinari e strumenti per la pulitura e preparazione delle materie prime e dei semilavorati • Controllare lo stato di usura delle attrezzature e degli strumenti di cucina, individuando eventuali esigenze di manutenzione ordinaria, straordinaria e/o di sostituzione • Provvedere all'igiene ed alla sanificazione della postazione e dei luoghi di lavoro, secondo le procedure e modalità definite • effettuare le operazioni di pulizia, riordino e manutenzione delle attrezzature, contenitori e materiale operativo, secondo le procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari e tenendo conto del programma di attività della cucina • rispettare la normativa in materia di igiene e sicurezza dei prodotti alimentari
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Supportare la composizione e finitura dei piatti**	
Risultato atteso	Comporre ed allestire le pietanze in piatti o vassoi porzionando e decorando gli alimenti e conferendogli valore estetico nel rispetto delle indicazioni ricevute.
EQF	2
Conoscenze	• Principi di comunicazione visiva • Tecniche e strumenti per la presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti • Ingredienti e materiali per la decorazione e guarnizione dei piatti

	• Materiali per arredo tavola ed accessori a supporto della presentazione dei piatti • attrezzature e Tecniche e per la sporzionatura e disposizione degli alimenti nei piatti/vassoi • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP nella ristorazione • Norme di igiene e sicurezza ambientale e personale • Principali modalità di manutenzione ordinaria delle attrezzature e degli strumenti di cucina
Abilità	• Prefigurare l'aspetto visivo del piatto da presentare secondo principi estetici e di creatività • Realizzare operazioni di porzionatura e sistemazione delle pietanze nei piatti. • Comporre ed allestire il piatto e i vassoi di portata • Applicare tecniche e utilizzare strumenti per la guarnizione e decorazione dei piatti • controllare la qualità visiva dei piatti preparati • Provvedere all'igiene ed alla sanificazione della postazione e dei luoghi di lavoro, secondo le procedure e modalità definite • effettuare le operazioni di pulizia, riordino e manutenzione delle attrezzature, contenitori e materiale operativo, secondo le procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari e tenendo conto del programma di attività della cucina • rispettare la normativa in materia di igiene e sicurezza dei prodotti alimentari
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Organizzare e gestire il proprio lavoro in collaborazione con la brigata**	
Risultato atteso	Realizzare le mansioni assegnate coordinandosi al meglio con i membri della brigata e rispettando i tempi ed il piano di lavoro ricevuto.
EQF	2
Conoscenze	• Principi e tecniche di comunicazione interpersonale • Tecniche di comunicazione efficace • Principi di organizzazione del lavoro • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP nella ristorazione • Norme di igiene e sicurezza ambientale e personale
Abilità	• Rispettare i compiti assegnati e la qualità del servizio svolto nel rispetto delle procedure e dei tempi di lavoro definiti • Comunicare in modo efficace per coordinarsi al meglio con

	gli altri membri della brigata • Adottare comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione dei rischi professionali e ambientali • Rispettare le procedure di igiene e sanificazione delle postazioni e dei luoghi di lavoro definite • Rispettare le operazioni di pulizia, riordino e manutenzione delle attrezzature, contenitori e materiale operativo, secondo le procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari e tenendo conto del programma di attività della cucina • rispettare la normativa in materia di igiene e sicurezza dei prodotti alimentari
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **ANIMATORE TURISTICO**	
Descrizione del profilo professionale	L'Animatore turistico si occupa della ideazione, organizzazione e conduzione delle attività di animazione e intrattenimento degli ospiti nel tempo libero nelle località di vacanza. In tale ambito di operatività organizza attività diversificate e differenziate in relazione alla tipologia e alle esigenze dei turisti, alle caratteristiche della struttura ed alla stagione in cui sta lavorando promuovendo la coesione di gruppo e la partecipazione. Lavora presso strutture turistiche ricettive quali villaggi turistici, alberghi, navi da crociera, campeggi e stabilimenti balneari. Può specializzarsi in una determinata funzione, oppure ricoprire più ruoli, ma deve essere in grado di svolgere attività diverse quando richiesto.
Settore Economico-Professionale	Servizi turistici
ADA	ADA.19.22.54 - Progettazione e svolgimento di attività di animazione
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	4
Codice univoco ISTAT CP2011	3.4.1.3.0 Animatori turistici e professioni assimilate
Referenziazione ATECO 2007	55.10.00 Alberghi 55.20.10 Villaggi turistici 55.20.40 Colonie marine e montane 55.30.00 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte 79.12.00 Attività di tour operator 93.21.00 Parchi di i divertimento e parchi tematici 93.29.20 Gestione di stabilimenti balneari: marittimi, lacuali e fluviali
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Ideare e programmare i servizi di animazione e intrattenimento 2. Organizzare e condurre attività di animazione ed intrattenimento 3. Gestire l'accoglienza e la soddisfazione della clientela
1.Ideare e programmare i servizi di animazione e intrattenimento	
Risultato atteso	Ideare e programmare attività di animazione ed intrattenimento valutando la tipologia di clientela e la tipologia di struttura ricettiva nell'ambito della quale si eroga il servizio, differenziando e diversificando l'offerta
EQF	4
Conoscenze	• Caratteristiche del mercato turistico • Tipologie di animazione: di contatto, di intrattenimento e di servizio • Elementi di geografia turistica • Tipologie di animazione: di contatto, di intrattenimento e di servizio • Caratteristiche dell'animazione nel contesto turistico • Tipologie e caratteristiche delle strutture ricettive nel settore

	turistico • Tecniche di analisi e segmentazione della clientela • Principi di marketing territoriale • Principi di marketing dei servizi • Principi di marketing sociale • Principi di psicologia infantile • Metodi e tecniche di progettazione, amministrazione e merchandising • Principi e tecniche di organizzazione del lavoro • Inglese • Lingua straniera 2 • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Abilità	• Analizzare la tipologia di struttura turistico/ricettive e le caratteristiche dei clienti ed ideare attività di animazione ed intrattenimento mirate e personalizzate ai diversi target di utenti, fruibili sia individualmente che in gruppo • Definire le tipologie e le modalità di erogazione delle attività di animazione e intrattenimento individuando i relativi standard di servizio quali tempi e modalità di accesso • Pianificare le attività definendo location, materiali e attrezzature necessarie allo svolgimento delle diverse attività di animazione e intrattenimento • Elaborare un programma delle attività differenziato in relazione ai diversi target di clienti, alle diverse tipologie di intrattenimento, alla stagionalità e distribuendole in fasce orarie prestabilite • Pianificare i servizi di custodia e intrattenimento degli ospiti che hanno meno di 18 anni, diversificando servizi e attività in relazione all'età, in modo da garantire intrattenimento giornaliero e serale • Pianificare i servizi di informazione e garantire le attività di assistenza e accesso alle opportunità offerte internamente ed esternamente al villaggio
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Organizzare e condurre attività di animazione ed intrattenimento**	
Risultato atteso	Organizzare e condurre, in collaborazione con lo staff, le diverse attività di animazione programmate predisponendo i materiali ed allestendo gli spazi necessari alla realizzazione delle attività e promuovendole in relazione ai diversi target di utenti

EQF	4
Conoscenze	• Strategie di gestione del gruppo e tecniche di conduzione • Principi e tecniche di problem solving • Strumenti e linguaggi di animazione • Tecniche di arti grafiche e manuali • Tecniche di animazione teatrale, dizione e principi di regia • Principi e tecniche di allestimento degli scenari operativi • Tipologie e tecniche di animazione sportiva • Tipologie e tecniche di animazione musicale • Caratteristiche dei servizi tecnici dello spettacolo • Principi di coreografia e balli di gruppo • Tecniche di role – playing • Principi e tecniche di comunicazione verbale e non verbale • Tecniche di public speaking • Logistica, impianti e attrezzatura sportiva • Tecniche di promozione e vendita • Inglese • Lingua straniera 2 • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Abilità	• Curare la preparazione e l'allestimento dei materiali e delle location necessarie alla erogazione delle attività e dei servizi programmati • Relazionarsi con i tecnici dello spettacolo nelle attività specie di animazione serale al fine di verificare l'efficacia ed efficienza dei servizi di supporto alla fase di messa in scena dello spettacolo • Organizzare la gestione delle strutture e delle dotazioni a disposizione degli ospiti tramite meccanismi di prenotazione, noleggio o semplice regolamentazione. • Diffondere il programma al fine di garantire a tutti gli ospiti una informazione puntuale sulle attività svolte ed agevolarne l'accesso e la partecipazione • Gestire le attività di fitness e animazione sportiva per adulti e bambini organizzando lezioni individuali, attività di gruppo o tornei nelle varie discipline sportive in relazione alle dotazioni e agli impianti presenti nella struttura • Promuovere escursioni all'esterno al fine di promuovere il territorio e diversificare l'offerta di attività • Organizzare e gestire spazi e attività dedicati ai bambini differenziando le attività in relazione al loro grado di autonomia e alle esigenze di custodia ed intrattenimento per fascia di età • Curare feste, spettacoli e musical per l'intrattenimento delle fasce serali collaborando con lo staff nella predisposizione delle

	soluzioni scenografiche e coreografiche e partecipando all'attività in relazione al proprio talento • Organizzare giochi seduti (giochi caffè, giochi aperitivo etc) nei momenti di aggregazione dei pasti al fine di favorire la socializzazione tra i clienti
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Gestire l'accoglienza e la soddisfazione della clientela**	
Risultato atteso	Curare la relazioni con la clientela in ogni fase del soggiorno decodificando le loro richieste ed aspettative e gestendo eventuali imprevisti o emergenze
EQF	4
Conoscenze	• Principi e tecniche di comunicazione efficace e relazione interpersonale • Principi e tecniche di ascolto attivo • Strategie di gestione del gruppo e tecniche di conduzione • Tecniche di mediazione e gestione dei conflitti • Principi e tecniche di problem solving • Tecniche di customer satisfaction • Tecniche di fidelizzazione • Inglese • Lingua straniera 2 • Tecniche di primo soccorso . Standard "Basic Life Support" (BLS) • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Abilità	• Entrare in relazione amichevole con gli ospiti presenti nella struttura al fine di facilitarne la socializzazione reciproca, la conoscenza della struttura, delle attività, delle opportunità e dei servizi proposti • Gestire la relazione con la clientela curando le modalità di accoglienza, saluto, dialogo e conversazione dall'arrivo alla partenza • Stimolare la partecipazione dei clienti secondo il livello di intrattenimento e coinvolgimento desiderati dalla struttura ricettiva e valutando l'interesse di ogni singolo cliente nel rispetto della loro privacy • Cogliere le aspettative e le richieste della clientela ed accogliere i reclami al fine di monitorare il loro grado di soddisfazione e definire strategie correttive nella tipologia di attività previste, nella modalità di erogazione dei servizi o di interazione. • Applicare tecniche di base di primo soccorso, in caso di incidente o

	malore da parte di uno o più turisti del gruppo, contattando con tempestività i servizi di soccorso competenti territorialmente secondo le modalità ed i protocolli di intervento definiti dalla struttura • Saper gestire imprevisti e difficoltà al fine di risolvere o evitare conflitti e reclami • Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **ACCOMPAGNATORE TURISTICO**	
Descrizione del profilo professionale	L'Accompagnatore turistico è un professionista autonomo che accompagna e assiste persone singole o gruppi di persone per tutta la durata di un viaggio organizzato. Eroga la sua attività sul territorio nazionale ed estero. Cura l'attuazione del programma di viaggio , offre completa assistenza ai turisti, fornisce indicazioni utili e notizie di interesse turistico sulle zone di transito al di fuori dell'ambito di competenza delle guide turistiche.
Settore Economico-Professionale	Servizi turistici
ADA	ADA.19.21.53 - Accompagnamento e assistenza del cliente in viaggi
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	4
Codice univoco ISTAT CP2011	5.2.3.2.0 - Accompagnatori turistici
Referenziazione ATECO 2007	79.11.00 Attività delle agenzie di viaggio 79.12.00 Attività dei tour operator 79.90.20 Attività delle guide e degli accompagnatori turistici
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Curare le relazioni con i clienti 2. Accompagnare ed assistere i clienti lungo l'itinerario di viaggio 3. Curare il piano di viaggio ed adempiere gli aspetti amministrativi e logistici del viaggio
Denominazione della Unità di Competenza **1. Curare le relazioni con i clienti**	
Risultato atteso	Accogliere il cliente ascoltando in modo empatico le sue richieste, coordinare e condurre il gruppo, al fine di favorirne la coesione e la partecipazione, gestendo eventuali conflitti e reclami
EQF	4

Conoscenze	• Tecniche di accoglienza clienti • Tecniche di gestione e conduzione dei gruppi • Tecniche di coinvolgimento • Tecniche di mediazione e gestione dei conflitti • Tecniche di problem solving • Elementi di comunicazione interpersonale • Tecniche di Public Speaking • Elementi di marketing dei servizi e sistema di qualità • Tecniche di customer satisfaction • Lingua straniera • Seconda lingua straniera
Abilità	• Saper accogliere il cliente secondo regole di cordialità e cortesia • Saper ascoltare e decodificare le richieste del cliente stabilendo una relazione di empatia • Saper gestire le relazioni di gruppo al fine di creare coinvolgimento e partecipazione • Saper gestire imprevisti e difficoltà al fine di risolvere o evitare conflitti e reclami • Applicare tecniche di comunicazione efficace e interazione col cliente per favorire la coesione e la partecipazione • Saper coinvolgere ed animare il gruppo • Utilizzare strumenti di valutazione della qualità del servizio erogato al fine di definire modifiche o integrazioni ai servizi offerti • Comunicare in forma scritta e orale in almeno due lingue straniere
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2.Accompagnare ed assistere i clienti lungo l'itinerario di viaggio**	
Risultato atteso	Accompagnare ed assistere i clienti durante tutte le fasi di viaggio fornendo le indicazioni e le informazioni utili al loro orientamento e gestendo eventuali imprevisti o emergenze
EQF	4
Conoscenze	• Geografia turistica italiana, europea ed extraeuropea • Elementi di tecnica turistica, dei trasporti, valutaria e doganale • Elementi di storia, storia dell'arte e antropologia • Tipologie e caratteristiche degli itinerari: target ,tempi, difficoltà, utilites • Offerta di ristorazione del territorio • Offerta turistica del territorio: strutture, attività, servizi • Tradizioni artigianali ed enogastronomiche del territorio • Tecniche di comunicazione interpersonale

	• Tecniche di problem solving • Tecniche di gestione e conduzione dei gruppi • Sistemi di trasporto, biglietti e documenti di viaggio • Sistemi di prenotazione e registrazione servizi turistici ricettivi e di intrattenimento • Elementi di cartografia e orientamento • Tipologie di accompagnamento turistico • Lingua straniera • Seconda lingua straniera • Elementi di legislazione e normativa turistica comunitaria e nazionale • Tecniche di primo intervento e pronto soccorso
Abilità	• Trasferire informazioni di interesse turistico relative alle zone di transito coinvolgendo attivamente il gruppo • fornire indicazioni utili sull'offerta turistica (servizi, strutture, attività) del territorio in relazione alle richieste degli utenti • Gestire l'utilizzo di biglietti e documenti di viaggio • Conoscere e consultare strumenti di navigazione per orientare gli utenti • Saper gestire imprevisti o situazioni critiche • Applicare tecniche di base di primo intervento, in caso di incidente o malore da parte di uno o più turisti del gruppo • Contattare con tempestività i servizi di soccorso competenti territorialmente al fine di limitare danni e conseguenze • Comunicare in forma scritta e orale in almeno due lingue straniere
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3.Curare il piano di viaggio ed adempiere gli aspetti amministrativi e logistici del viaggio**	
Risultato atteso	Definire il piano di viaggio in ogni dettaglio curando tutti gli aspetti organizzativi ed amministrativi e gestire le relazioni con i fornitori agevolando l'accesso ai servizi
EQF	4
Conoscenze	• Geografia turistica italiana, europea ed extraeuropea • Elementi di tecnica turistica, dei trasporti, valutaria e doganale • Elementi di storia, storia dell'arte e antropologia • Tipologie e caratteristiche degli itinerari: target ,tempi, difficoltà, utilites • Lingua straniera • Seconda lingua straniera • Il sistema dell'offerta turistica • Sistemi di trasporto, biglietti, documenti e titoli di viaggio • Sistemi di prenotazione e registrazione servizi turistici ricettivi

	e di intrattenimento • Elementi di legislazione e normativa turistica comunitaria e nazionale • Elementi di Normativa doganale • Elementi normativi del sistema sanitario • Elementi normativi del sistema assicurativo • Il sistema degli operatori turistici (agenzie, tour operator, guide, etc)
Abilità	• Selezionare la tipologia di itinerario e di servizi da erogare in relazione al contesto e ai clienti • Studiare il percorso di viaggio e reperire informazioni di interesse turistico sulle zone e sui servizi compresi nell'itinerario • conoscere e gestire le procedure di prenotazione dei servizi turistici (alberghi, teatri, escursioni etc) • Pianificare e gestire le modalità ed i tempi di trasporto (tipologie di trasporto disponibili, modalità di funzionamento , tariffe, biglietti e documenti di viaggio) e definire orari e soste di viaggio • Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice) per la gestione degli adempimenti burocratici • Gestire il sistema di relazioni con i fornitori dei servizi (alberghi, ristoranti, questure, ospedali, consolati, ambasciate, associazioni etc.) al fine di agevolare l'accesso degli utenti • Gestire il sistema di relazioni con gli operatori turistici (agenzie, tour operator, guide, etc) al fine di avere referenti qualificati sul territorio • Individuare e comprendere le principali norme in vigore nei paesi di transito e visita (formalità doganali e valutarie) al fine di ottemperare in modo corretto gli adempimenti burocratici richiesti • Saper gestire le formalità amministrative di carattere sanitario (soccorso, decesso) • Prevedere o prevenire i pericoli tipici di particolari contesti o rischi legati a particolari tipologie di turisti (bambini, anziani, diversamente abili)
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO**	
Descrizione del profilo professionale	Il Direttore tecnico di agenzia è il soggetto responsabile della conduzione dell'agenzia e svolge mansioni sia di natura strategica che operativa. E' responsabile delle scelte che definiscono la politica dell'agenzia (pianificazione, organizzazione, decisione , controllo e valutazione) svolgendo anche attività direttamente operative di creazione e commercializzazione di prodotti e servizi di viaggio e turismo. Pianifica e gestisce gli aspetti finanziari dell'agenzia nonché la selezione ed il coordinamento delle risorse umane. Cura i rapporti con gli operatori del settore e con i clienti.
Settore Economico-Professionale	Servizi turistici
ADA	ADA.19.20.44 - Progettazione e promozione di offerte di viaggio
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	5
Codice univoco ISTAT CP2011	3.4.1.4.0 Agenti di viaggio
Referenziazione ATECO 2007	79.11.00 Attività delle agenzie di viaggio
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Definire le scelte strategiche della agenzia di viaggi 2. Gestire le attività amministrative e finanziare di una agenzia di viaggio 3. Organizzare le attività e le risorse umane dell'agenzia 4. Progettare pacchetti e servizi turistici integrati 5. Promuovere e commercializzare pacchetti e servizi turistici integrati 6. Curare e Gestire le relazioni con i clienti e gli stakeholder
Denominazione della Unità di Competenza **1. Definire le scelte strategiche della agenzia di viaggi**	
Risultato atteso	Analizzare il mercato definendo obiettivi, risorse e attività necessarie alla gestione e organizzazione dell'agenzia curando i rapporti con i fornitori e le strategie di comunicazione e promozione
EQF	5
Conoscenze	• Principi di funzionamento economico di impresa • Management delle imprese di intermediazione turistica • Principi e strumenti di analisi di mercato • Principi e strumenti per la definizione di un piano aziendale • Elementi di marketing strategico e turistico • Elementi di marketing dei servizi • Sistema di qualità dei servizi e tecniche di valutazione • Elementi di diritto commerciale • Legislazione turistica • Geografia turistica • Economia delle imprese turistiche e dei trasporti

	• Lingua straniera 1 e terminologia specifica del settore • Lingua straniera 2 e terminologia specifica del settore
Abilità	• Analizzare i trend di mercato, l'offerta della concorrenza e le caratteristiche del target di riferimento al fine di definire le risorse strutturali e finanziare necessarie al posizionamento desiderato • Definire gli obiettivi aziendali a breve e medio termine e le risorse (strumentali, umane e finanziarie) necessarie per raggiungerli • Definire le politiche finanziarie dell'impresa con particolare riferimento alle modalità di reperimento dei mezzi finanziari idonei a garantire il buon funzionamento dell'azienda e la gestione dei flussi • Pianificare le attività dell'agenzia viaggi • Definire le politiche di selezione e gestione dei rapporti con i fornitori • Definire le politiche di comunicazione, promozione e marketing • Definire le caratteristiche della offerta di prodotti e servizi turistici che si intende erogare in relazione al mercato ed al target di riferimento • Definire le modalità di gestione e organizzazione della struttura • Definire procedure di monitoraggio e valutazione delle attività dell'agenzia viaggi • Definire azioni di vendita online e diretta del prodotto turistico per collocare il prodotto in circuiti organizzati
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Gestire le attività amministrative e finanziare di una agenzia di viaggio**	
Risultato atteso	Condurre le attività monitorando le gestione burocratico - amministrativa delle pratiche di viaggio e l'andamento economico finanziario dell'agenzia di viaggi.
EQF	5
Conoscenze	• Legislazione turistica • I servizi turistici e le strutture ricettive • Tecniche di amministrazione delle agenzie di viaggi • Strumenti per la valutazione dei risultati • Principi giuridici dei contratti di fornitura • Tecniche di negoziazione e procedure operative di gestione dei fornitori • Strumenti hardware e software a supporto della gestione dell'agenzia e delle pratiche amministrative • Contratti di viaggio e di assicurazione

	• Principi di contabilità e amministrazione aziendale • Budget e bilancio : obiettivi e tecniche di redazione • Principi di controllo di gestione • Disposizioni n materia di privacy • Normativa relativa a salute e sicurezza sul lavoro e antinfortunistica • Tecnica dei trasporti • Tecnica commerciale del turismo • Elementi di diritto commerciale
Abilità	• Sovraintendere le gestione amministrativa dell'agenzia realizzando e monitorando la corretta esecuzione degli adempimenti burocratici inerenti le pratiche di viaggio • Organizzare le attività amministrative e di segreteria • Controllare l'andamento economico finanziario sovraintendendo e gestendo la contabilità ordinaria, le procedure di fatturazione e di investimento delle liquidità, le modalità di reperimento dei mezzi finanziari, il rapporto costi/ricavi e lo scostamento in relazione al budget al fine di definire le misure correttive • Rispettare gli adempimenti fiscali e le disposizioni normative per le operazioni effettuate dall'agenzia • Monitorare i movimenti contabili del front office e gestire i movimenti contabili extra pratica • Seguire il flusso dei documenti e la corretta emissione dei documenti all'intestatario della pratica o ai singoli partecipanti • Controllare che il materiale ed i documenti in uscita dall'agenzia (programmi, quotazioni, preventivi, documenti e titoli di viaggio, informazioni) rispetti le norme, i contratti, gli accordi, le convenzioni e condizioni generali che regolano i rapporti tra l'utenza ed i fornitori/vettori dei servizi.
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Organizzare le attività e le risorse umane dell'agenzia**	
Risultato atteso	Organizzare le attività dell'agenzia selezionando personale, fornitori ed informazioni e definire le modalità operative dei collaboratori monitorando la corretta esecuzione dei compiti assegnati e la qualità del clima interno.
EQF	5
Conoscenze	• Elementi di gestione delle risorse umane • Elementi di diritto del lavoro e contrattualistica • Principi di organizzazione del lavoro • Elementi di psicologia del lavoro • Principi di Benessere organizzativo e tecniche di valutazione

	del clima interno • Tecniche di gestione e motivazione delle risorse umane • Elementi di marketing interno e relazionale • Elementi di comunicazione interpersonale • Tecniche di problem solving • Normativa relativa a salute e sicurezza sul lavoro e antinfortunistica • Strutture organizzative delle agenzie di viaggio • Lingua straniera 1 e terminologia specifica del settore • Lingua straniera 2 e terminologia specifica del settore • Elementi di organizzazione aziendale • Principi di organizzazione del lavoro e gestione del personale
Abilità	• Determinare il fabbisogno di personale gestendo se necessario le attività di ricerca e selezione del personale • Programmare ed organizzare il lavoro del personale di agenzia assegnando ruoli, compiti e attività e definendo tempi e metodi di lavoro • Applicare tecniche di addestramento del personale • Monitorare la corretta esecuzione dei compiti assegnati e l'applicazione delle procedure definite • Predisporre i paini retributivi e di sviluppo del personale nel rispetto delle norme contrattuali e sindacali vigenti • Curare la formazione e l'aggiornamento del personale • Curare le relazioni e monitorare il clima interno all'azienda • Programmare ed organizzare il lavoro del personale di agenzia ed assegnare compiti ai propri collaboratori, definendo tempi e modi di lavoro. • Individuare e selezionare i fornitori di riferimento (tour operator, servizi assicurativi, di trasporto, alberghieri, ristorativi, di accoglienza e accompagnamento) • Curare l'aggiornamento delle fonti informative (cataloghi, tariffari, vettori di trasporto e tratte, situazioni politiche delle diverse aree geografiche, etc.). • Definire le modalità operative del front office e del back office
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 4. **Progettare pacchetti e servizi turistici integrati**	
Risultato atteso	Progettare pacchetti turistici individuando le esigenze del target, analizzando il mercato, stimando i costi e le esigenze gestionali e amministrative delle proposte e monitorando il grado di soddisfazione della clientela.
EQF	5

Conoscenze	• Management sul processo di sviluppo di un nuovo prodotto/servizio. • Elementi di geografia del turismo • Elementi di legislazione turistica • Mercato del turismo • Offerta turistica locale • Organizzazioni turistiche (tour operator) • Elementi di contabilità dei costi • Elementi di storia e cultura del territorio • Metodologie di progettazione servizi turistici • Tecnica turistica e professionale • Tecniche di valutazione dei servizi turistici • Tecniche di analisi della domanda di servizi turistici • Tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi • Tecniche di analisi del mercato turistico • Tecniche di tariffazione dei servizi turistici • Tecniche del lavoro di rete • Tecniche di budgeting • Tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie) • Lingua straniera 1 e terminologia specifica del settore • Lingua straniera 2 e terminologia specifica del settore
Abilità	• Analizzare il mercato al fine di rilevare i desiderata dei consumatori che non sono ancora stati soddisfatti e definire le tipologia di pacchetto da progettare • identificare un target di riferimento prevalente e quantificare la domanda • analizzare la concorrenza (punti di forza e di debolezza • identificare una destinazione turistica intesa come un sistema integrato costituito da attrattive e servizi. • Definire la tipologia di pacchetto turistico che si intende definire standardizzato (viaggi a catalogo) o personalizzato (c.d. viaggi “Su misura”) • Ricercare dati ed informazioni per lo sviluppo del pacchetto • individuare i fornitori di servizi turistici per identificare potenziali partner strategici • stimare i costi materiali ed immateriali delle proposte al fine di definire il prezzo di vendita al cliente finale differenziando le modalità di erogazione (assistita o in autonomia) • curare gli aspetti gestionali e amministrativi delle proposte turistiche • Definire un sistema di valutazione dei servizi turistici al fine di rilevare il grado di soddisfazione della offerta proposta
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione della Unità di Competenza **5. Promuovere e commercializzare pacchetti e servizi turistici integrati**	
Risultato atteso	Promuovere e commercializzare i pacchetti turistici nei circuiti organizzati individuando canali e mezzi e promuovendo sinergie con fornitori e stakeholder di settore
EQF	5
Conoscenze	• Elementi di marketing operativo • Strumenti e tecniche di promozione • Mezzi e Canali di vendita on line ed off line • Lingua straniera 1 e terminologia specifica del settore • Lingua straniera 2 e terminologia specifica del settore • Elementi di comunicazione d'impresa • Elementi di comunicazione pubblica • Elementi di storia e cultura del territorio • Offerta turistica locale • Marketing turistico • Elementi di legislazione turistica • Organizzazioni turistiche (tour operator) • Mercato del turismo • Tecnica commerciale del turismo • Metodologie di progettazione servizi turistici
Abilità	• Definire i piani di comunicazione al fine di individuare i mercati ed i target obiettivo cui presentare le offerte • Definire le iniziative promozionali a sostegno della vendita dei pacchetti e servizi turistici • definire la scelta dei canali e dei mezzi più indicati alla promozione e vendita dei pacchetti e servizi turistici • Promuovere sinergie con operatori locali, fornitori di servizi, intermediari di settore e amministrazioni locali • Curare la Gestione dei rapporti con i fornitori dei servizi offerti • Sovraintendere e supportare l'attività di commercializzazione dei pacchetti da parte degli operatori • Organizzare la partecipazione a fiere e/o workshop e attività di relazione con il trade • Collocare l'offerta turistica nei circuiti organizzati
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **6. Curare e Gestire le relazioni con i clienti e gli stakeholder**	
Risultato atteso	Relazionarsi con clienti e stakeholder definendo una offerta turistica integrata ed individuando azioni di miglioramento
EQF	5

Conoscenze	• Psicologia della comunicazione • Tecniche di pubbliche relazioni • Tecniche di comunicazione efficace • La qualità del servizio nelle imprese turistiche • Tecniche di customer satisfaction • Lingua straniera 1 e terminologia specifica del settore • Lingua straniera 2 e terminologia specifica del settore
Abilità	• Curare i rapporti con i fornitori di servizi al fine di erogare una offerta turistica integrata • Curare i rapporti con i soggetti terzi cui è affidata la vendita diretta dell'offerta turistica al fine di rilevare i punti di forza e di debolezza dei pacchetti proposti e definire eventuali azioni di miglioramento • Curare i rapporti con gli operatori locali e le amministrazioni locali al fine di costruire una offerta turistica integrata • Curare i rapporti con i clienti finali sia nelle fasi di vendita che di post vendita al fine di rilevarne desiderata e grado di soddisfazione ed individuare azioni di miglioramento • Partecipare a fiere, workshop e attività di relazione con il trade • Monitorare e valutare l'offerta turistica progettata ed i servizi erogati
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **OPERATORE DI AGENZIA DI VIAGGI**	
Descrizione del profilo professionale	L'operatore di un agenzia di viaggi gestisce l'attività di front office di un'agenzia di viaggio al fine di promuovere e vendere pacchetti e servizi turistici. Svolge attività di informazione e consulenza orientativa al fine di supportare il cliente nella fase di scelta assistendolo nella gestione di tutti gli adempimenti amministrativi relativi al processo di acquisto.
Settore Economico-Professionale	Servizi turistici
ADA	ADA.19.20.45 - Accoglienza e supporto operativo al cliente nell'acquisto di viaggi
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	4.2.1.6.0 addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio
Referenziazione ATECO 2007	79.11.00 Attività delle agenzie di viaggio
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Erogare il servizio di informazione, assistenza e consulenza turistica 2. Gestire le prenotazioni e le pratiche amministrativa a supporto della vendita di servizi turistici 3. Gestire l'esposizione e la consultazione del materiale pubblicitario dell'agenzia turistica
Denominazione della Unità di Competenza **1. Erogare il servizio di informazione, assistenza e consulenza turistica**	
Risultato atteso	Accogliere il cliente decodificando richieste e descrivendo soluzioni di viaggio alternative e personalizzate assistendolo nella fase di acquisto e valutando la qualità dei servizi proposti
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di marketing turistico • Elementi di marketing dei servizi e sistema di qualità • Elementi di customer care • Tecniche di comunicazione efficace ed ascolto attivo • Tecniche promozionali e di vendita • Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente • Gestione reclami e tecniche di problem solving • Tipologia di pacchetti turistici: viaggi, vacanze, circuiti tutto compreso, crociere turistiche, a catalogo , fuori catalogo e su misura • Geografia e mercato del turismo • Normativa agenzie di viaggio • Normativa sui trasporti • Organizzazioni turistiche • Lingua straniera per la comunicazione scritta ed orale

Abilità	• Accogliere il cliente e stabilire un rapporto di ascolto attivo e di dialogo al fine di comprenderne ed interpretarne correttamente esigenze ed aspettative • decodificare le richieste del cliente valutandone priorità e fattibilità e presentare le possibili soluzioni od alternative di viaggio • Utilizzare tecniche e stili di comunicazione appropriati alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio • Presentare l'offerta dell'agenzia e dei tour operator (viaggi a catalogo, viaggi su misura, etc.) in relazione alle esigenze del cliente • Selezionare e descrivere al cliente le diverse soluzioni ed alternative di pacchetti turistici • Intrattenere relazioni con gli operatori di settore al fine di proporre soluzioni di viaggio alternative e personalizzate • Personalizzare i pacchetti turistici in relazione alle richieste dei clienti • Descrivere le condizioni contrattuali del pacchetto turistico • Accogliere reclami ed individuare possibili soluzioni • Assistere il cliente durante tutte le fasi del processo di acquisto e anche dopo la vendita a al fine di fidelizzarlo • Applicare procedure di valutazione dei servizi turistici al fine di verificare la qualità dei servizi proposti • Favorire la comunicazione con i Paesi esteri attraverso il contatto con ambasciate e consolati • Comunicare in lingua straniera, sia in forma scritta che orale, durante tutta la fase di compravendita
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Gestire le prenotazioni e le pratiche amministrative a supporto della vendita di servizi turistici**	
Risultato atteso	Vendere i servizi turistici gestendo le pratiche amministrative di prenotazione, modifica e recesso, erogando la documentazione e le informazioni di supporto e realizzando le operazioni di pagamento per l'emissione dei titoli di viaggio
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di contabilità commerciale • Elementi di diritto commerciale • Normativa sui trasporti • Procedure per la prenotazione dei servizi di trasporto e

	soggiorno e sistemi – principali software a supporto delle prenotazioni • Tipologie e caratteristiche dei titoli di viaggio e voucher • Condizioni generali contratto di vendita di pacchetti turistici • Sistemi di pagamento: tipologie e modalità d'uso • Procedure di emissione e vendita biglietti • Principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati • Lingua straniera per la comunicazione scritta ed orale
Abilità	• Elaborare preventivi su misura alle richieste del cliente • Predisporre schede tecniche contenenti tutte le informazioni relative al viaggio (orari, descrizione località, soste intermedie, identità del vettore di trasporto, etc.) • Gestire le procedure di prenotazione dei servizi turistici • Gestire le richieste di modifica o annullamento del pacchetto turistico • Gestire le pratiche di recesso dal contratto • Predisporre e gestire la documentazione ed i titoli di viaggio e voucher • Preparare la proposta di compravendita e supportare il cliente nella fase di compilazione e sottoscrizione. • Gestire le procedure di pagamento del pacchetto turistico rilasciando le relative fatture • Utilizzare strumentazione hardware e software a supporto dell'attività d'ufficio • Utilizzare dispositivi per l'emissione di titoli di viaggio
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Gestire l'esposizione e la consultazione del materiale pubblicitario dell'agenzia turistica**	
Risultato atteso	Organizzare il materiale pubblicitario curando l'esposizione e l'allestimento e facilitando la consultazione.
EQF	3
Conoscenze	• Tipologie di materiale promozionale off line ed on line : caratteristiche e finalità d'uso • Elementi di tecnica pubblicitaria • Strategie e tecniche di gestione del supporto fisico di un servizio • Elementi di comunicazione visiva • Principi e tecniche promozionali • Elementi di marketing turistico • Tipologie di layout espositivi • Tecniche di visual merchandising

Abilità	• Applicare modalità di riordino di scaffali, espositori e spazio di front office • Applicare tecniche di comunicazione pubblicitaria per promuovere pacchetti ed itinerari di viaggio • Predisporre schede sintetiche di presentazione dei pacchetti turistici secondo tecniche promozionali per invitare all'acquisto • Allestire le vetrine e gli spazi di consultazione del materiale promozionale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **OPERATORE DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA**	
Descrizione del profilo professionale	L' Operatore addetto ai servizi di promozione ed accoglienza turistica promuove l'offerta turistica di un'area e fornisce informazioni e indicazioni utili su servizi , strutture ed attività per orientare la scelta dei turisti.Opera presso uffici di informazione e promozione turistica e in strutture alberghiere e ricettive occupandosi delle attività di accoglienza , informazione orientativa e gestione delle relazioni con gli utenti.
Settore Economico-Professionale	Servizi turistici
ADA	ADA.19.19.43 - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	4.2.2.1.0 addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici
Referenziazione ATECO 2007	79.90.19 Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Gestire le informazioni turistiche 2. Promuovere l'offerta turistica 3. Accogliere ed assistere i clienti 4. Gestire le prenotazioni e le pratiche amministrative di soggiorno
Denominazione della Unità di Competenza **1. Gestire le informazioni turistiche**	
Risultato atteso	Ricercare ed organizzare le informazioni turistiche selezionando gli operatori del settore ed aggiornando fonti e canali informativi.
EQF	3
Conoscenze	• Elementi base di geografia turistica • Storia del territorio e dei beni artistici locali • Servizi turistici : tipologie e strutture • Elementi di marketing turistico • Sistemi operativi e applicazioni office • Internet, tecniche di navigazione e posta elettronica • Strumenti e tecniche di comunicazione off line ed on line • Principali software per la gestione dei flussi informativi • Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni • Lingua straniera • Privacy e sicurezza dei dati • Sicurezza sul lavoro
Abilità	• Analizzare il contesto territoriale in ordine a strutture, servizi

	ed attività utili per i turisti • Ricercare, selezionare e aggiornare fonti e canali informativi • Applicare tecniche per la raccolta, selezione, organizzazione e archiviazione delle informazioni • Definire le modalità di presentazione e consultazione delle informazioni • Organizzare le informazioni turistiche in relazione ai diversi ambiti di interesse (cultura, strutture, attività. Itinerari, eventi etc)
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Promuovere l'offerta turistica**	
Risultato atteso	Veicolare le informazioni turistiche individuando canali e strumenti di comunicazione efficace ed agevolando l'accesso dell'utente ai servizi turistici.
EQF	3
Conoscenze	• Le strutture turistiche ricettive: classificazioni , tipologie e caratteristiche • Geografia turistica del territorio • Storia del territorio e dei beni artistici locali • Tecniche di promozione e di vendita • Tecniche di ascolto attivo e comunicazione efficace • Lingua straniera • Sistemi operativi e applicazioni office • Internet, tecniche di navigazione e posta elettronica • Strumenti e tecniche di comunicazione off line ed on line • Elementi di marketing turistico • Elementi di marketing dei servizi • Privacy e sicurezza dei dati • Sicurezza sul lavoro
Abilità	• Interpretare le esigenze di informazione della domanda turistica • Organizzare e gestire modalità di accesso e di consultazione delle informazioni on line ed off line • Adottare modalità e tecniche di comunicazione efficace anche in lingua straniera per l'erogazione di informazioni turistiche • Adottare modalità e tecniche per la presentazione e valutazione delle alternative turistiche in relazione alle diverse aree di interesse (cultura, sport, itinerari, eventi etc.) • individuare e utilizzare i canali e gli strumenti di comunicazione on line ed off line più efficaci per la promozione dell'offerta turistica

	• Adottare modalità e tecniche di presentazione delle informazioni per agevolare l'accesso a servizi, strutture ed attività turistiche.
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Accogliere ed assistere i clienti**	
Risultato atteso	Accogliere e soddisfare l'utente ascoltando le sue esigenze e risolvendo eventuali reclami
EQF	3
Conoscenze	• Tecniche di ascolto attivo e comunicazione efficace • Strategie e tecniche di gestione della relazione con il cliente • Tecniche di problem solving • Tecniche di customer satisfaction • La qualità del servizio nelle imprese turistiche • Privacy e sicurezza dei dati • Sicurezza sul lavoro • Lingua straniera
Abilità	• Gestire l'accoglienza ed il primo contatto con l'utente in presenza ed on line • Ascoltare e decodificare le richieste del cliente in relazione alle sue attese e bisogni al fine di individuare e soddisfare le sue esigenze informative • Individuare modalità e strumenti idonei alla presentazione dei servizi turistici • Adottare modalità e tecniche di comunicazione efficace anche in lingua straniera • Gestire l'allestimento degli spazi dedicati alla erogazione del servizio al fine di renderli gradevoli ed accessibili • Adottare modalità e tecniche di problem solving per la gestione dei reclami • Applicare tecniche di rilevamento della soddisfazione degli utenti
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Gestire le prenotazioni e le pratiche amministrative di soggiorno**	
Risultato atteso	Realizzare le prenotazioni e gli acquisti svolgendo le attività amministrative e di segreteria in maniera efficace.
EQF	3
Conoscenze	• Tecniche e modalità di gestione delle prenotazioni - biglietteria • Modalità di gestione delle pratiche amministrative di

	soggiorno • Sistemi operativi e applicazioni office • Internet, tecniche di navigazione e posta elettronica • Strumenti e tecniche di comunicazione off line ed on line • Principali software per la gestione dei flussi informativi • Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni • Lingua inglese livello C1 Europass • Privacy e sicurezza dei dati • Sicurezza sul lavoro
Abilità	• Utilizzare programmi per la gestione delle prenotazioni e degli acquisti • Applicare le procedure in uso per la registrazione delle prenotazioni, degli arrivi e delle partenze • Adottare modalità di acquisizione e registrazione degli addebiti dei clienti • Utilizzare strumenti informatici per lo svolgimento delle attività amministrative e di segreteria
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **AIUTO CUOCO**	
Descrizione del profilo professionale	L'aiuto cuoco è la figura professionale che, all'interno delle imprese di ristorazione supporta il cuoco e/o lo chef durante le fasi di preparazione dei piatti. Capace di operare all'interno di imprese ristorative di qualsiasi tipologia e livello supporta il cuoco e/o lo chef in tutte le attività ex ante, in itinere ed ex post l'erogazione del servizio di ristorazione nel rispetto degli standard tecnici e funzionali definiti e delle norme di igiene e sicurezza degli ambienti e delle attrezzature vigenti.
Settore Economico-Professionale	Servizi turistici
ADA	ADA.19.13.31 - Preparazione degli alimenti e allestimento piatti
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	5.2.2.1.0 Cuochi in alberghi e ristoranti
Referenziazione ATECO 2007	56.10.11 Ristorazione con somministrazione
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. gestire l'approvvigionamento di risorse (materie prime e attrezzature) 2. preparare le materie prime e i semilavorati 3. realizzare la preparazione e cottura di piatti semplici (ricettario di base) 4. realizzare la composizione e finitura dei piatti 5. organizzare e gestire il proprio lavoro in collaborazione con la brigata
Denominazione della Unità di Competenza **1. Gestire l'approvvigionamento di risorse (materie prime e attrezzature)**	
Risultato atteso	Preparare le materie prime e le attrezzature necessarie, verificandone disponibilità e qualità e provvedendo, ove necessario, alla corretta conservazione e manutenzione.
EQF	3
Conoscenze	• Principi di gestione del magazzino: ordini e stoccaggio merci • Tecniche di approvvigionamento delle materie prime e degli alimenti • Tecniche e metodi di controllo qualità per la manipolazione e conservazione e stoccaggio dei generi alimentari • Tipologia, caratteristiche e funzioni delle attrezzature e dei macchinari di servizio • Caratteristiche organolettiche, morfologiche e nutrizionali degli alimenti • Elementi di culinaria e merceologia alimentare • Elementi di biologia relativi alle alterazioni alimentari • Criteri di selezione dei fornitori

	• Normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di conservazione e di stoccaggio delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP nella ristorazione • Norme di igiene e sicurezza ambientale e personale
Abilità	• Individuare le materie prime necessarie alla realizzazione dei piatti • verificare la disponibilità in magazzino delle materie prime necessarie alla realizzazione dei piatti • individuare le materie prime mancanti al fine di consentire alla direzione la pianificazione degli ordini • Gestire la conservazione delle materie prime e degli alimenti • Applicare procedure di controllo qualità delle scorte • Individuare le attrezzature e i macchinari necessari alla realizzazione dei piatti • verificare la disponibilità in magazzino delle attrezzature e dei macchinari necessari alla realizzazione dei piatti • gestire la pulizia e l'igiene delle attrezzature e dello spazio di lavoro • rispettare la normativa in materia di igiene e sicurezza dei prodotti alimentari
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Preparare le materie prime e i semilavorati**	
Risultato atteso	Preparare le materie prime ed i semilavorati, nel rispetto dei tempi assegnati e sulla base del piano di lavoro ricevuto, selezionando, pulendo e lavorando gli alimenti avendo cura della igienizzazione dei luoghi di lavoro e del materiale operativo.
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di gastronomia • Caratteristiche organolettiche e morfologiche degli alimenti • Elementi di culinaria e merceologia alimentare • Tecniche e modalità di pulitura e preparazione delle materie prime e degli alimenti • Tecniche di selezione e lavorazione materie prime e semilavorati • Tecniche e modalità di assemblaggio delle materie prime/semilavorati pronti per la cottura • Strumenti e tecniche di taglio • Gli ingredienti base, gli impasti e le preparazioni di base • Standard di qualità dei prodotti alimentari

	• Tecniche delle lavorazioni preliminari e dei semilavorati in cucina • Utensili e attrezzature per la preparazione dei cibi • Sistemi di conservazione delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP nella ristorazione • Norme di igiene e sicurezza ambientale e personale
Abilità	• identificare e controllare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati • selezionare le materie prime necessarie alla preparazione dei piatti in programma. • preparare e pulire le materie prime (verdure, prodotti ittici, carni, etc.)" • Miscelare ed emulsionare ingredienti per realizzare sughi, salse, condimenti e creme. • Lavorare gli ingredienti per ottenere impasti. • Adottare sistemi di conservazione delle materie prime e dei semilavorati • utilizzare macchinari e strumenti per la pulitura e preparazione delle materie prime e dei semilavorati • Controllare lo stato di usura delle attrezzature e degli strumenti di cucina, individuando eventuali esigenze di manutenzione ordinaria, straordinaria e/o di sostituzione • Provvedere all'igiene ed alla sanificazione della postazione e dei luoghi di lavoro, secondo le procedure e modalità definite • effettuare le operazioni di pulizia, riordino e manutenzione delle attrezzature, contenitori e materiale operativo, secondo le procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari e tenendo conto del programma di attività della cucina • rispettare la normativa in materia di igiene e sicurezza dei prodotti alimentari
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Realizzare la preparazione e cottura di piatti semplici (ricettario di base)**	
Risultato atteso	Preparare i piatti definiti nel ricettario applicando i metodi di cottura più idonei ed avendo cura della sanificazione e igienizzazione dei luoghi e del materiale operativo.
EQF	3
Conoscenze	• Scienze dell'alimentazione: Principi di nutrizione e dietologia • Caratteristiche organolettiche e morfologiche degli alimenti • Elementi di culinaria e merceologia alimentare

	• Cultura gastronomica locale, nazionale e internazionale • Geografia delle produzioni e dei prodotti tipici • Ricette di base antipasti • Ricette di base primi piatti • Ricette di base secondi piatti • Ricette di base dolci e dessert • Tecniche e processi di preparazione di antipasti, primi piatti, secondi piatti , contorni e dessert • I processi di cottura: Tipologie, tecniche e temperature • Tecniche di gestione e monitoraggio della temperatura di cottura degli alimenti • Caratteristiche e funzionalità delle attrezzature e dei macchinari da cucina • Caratteristiche e funzionalità delle attrezzature e degli strumenti di cottura • Tecniche di manutenzione ordinaria delle attrezzature e dei macchinari da cucina • Tecniche e modalità di pulizia e igiene delle attrezzature da cucina • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP nella ristorazione • Principi di igiene e cura della persona e dalla postazione di lavoro
Abilità	• Selezionare la qualità e la quantità degli ingredienti e dei semilavorati da impiegare per la preparazione dei piatti • Preparare antipasti caldi e freddi • Preparare primi piatti caldi e freddi • Preparare secondi piatti caldi e freddi • Preparare contorni caldi e freddi • Preparare dolci anche freddi e semifreddi (al piatto ed al cucchiaio • Preparare frutta o macedonia • Realizzare la cottura degli alimenti rispettando i tempi, le temperature e le tecniche di cottura specifici per tipologia di alimento • Utilizzare gli strumenti e le attrezzature adeguate alla tipologia di cottura • Gestire le sequenze di cottura degli alimenti, sulla base degli ordinativi • Provvedere all'igiene ed alla sanificazione della postazione e dei luoghi di lavoro, secondo le procedure e modalità definite • effettuare le operazioni di pulizia, riordino e manutenzione delle attrezzature, contenitori e materiale operativo, secondo le procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari e tenendo conto del programma di

	attività della cucina rispettare la normativa in materia di igiene e sicurezza dei prodotti alimentari
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Realizzare la composizione e finitura dei piatti**	
Risultato atteso	Comporre ed allestire le pietanze in piatti o vassoi, porzionando e decorando gli alimenti seguendo un personale senso artistico.
EQF	3
Conoscenze	• Principi di comunicazione visiva • Tecniche e strumenti per la presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti • Ingredienti e materiali per la decorazione e guarnizione dei piatti • Materiali per arredo tavola ed accessori a supporto della presentazione dei piatti • attrezzature e Tecniche e per la sporzionatura e disposizione degli alimenti nei piatti/vassoi • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP nella ristorazione • Norme di igiene e sicurezza ambientale e personale • Principali modalità di manutenzione ordinaria delle attrezzature e degli strumenti di cucina
Abilità	• Prefigurare l'aspetto visivo del piatto da presentare secondo principi estetici e di creatività • Realizzare operazioni di porzionatura e sistemazione delle pietanze nei piatti. • Comporre ed allestire il piatto e i vassoi di portata • Applicare tecniche e utilizzare strumenti per la guarnizione e decorazione dei piatti • controllare la qualità visiva dei piatti preparati • Provvedere all'igiene ed alla sanificazione della postazione e dei luoghi di lavoro, secondo le procedure e modalità definite • effettuare le operazioni di pulizia, riordino e manutenzione delle attrezzature, contenitori e materiale operativo, secondo le procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari e tenendo conto del programma di attività della cucina • rispettare la normativa in materia di igiene e sicurezza dei prodotti alimentari
Indicatori di valutazione	

Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **5. Organizzare e gestire il proprio lavoro in collaborazione con la brigata**	
Risultato atteso	Realizzare le mansioni assegnate coordinandosi al meglio con i membri della brigata e rispettando i tempi ed il piano di lavoro ricevuto.
EQF	3
Conoscenze	• Principi e tecniche di comunicazione interpersonale • Tecniche di comunicazione efficace • Principi di organizzazione del lavoro • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP nella ristorazione • Norme di igiene e sicurezza ambientale e personale
Abilità	• Rispettare i compiti assegnati e la qualità del servizio svolto nel rispetto delle procedure e dei tempi di lavoro definiti • Comunicare in modo efficace per coordinarsi al meglio con gli altri membri della brigata • Adottare comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione dei rischi professionali e ambientali • Rispettare le procedure di igiene e sanificazione delle postazioni e dei luoghi di lavoro definite • Rispettare le operazioni di pulizia, riordino e manutenzione delle attrezzature, contenitori e materiale operativo, secondo le procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari e tenendo conto del programma di attività della cucina • rispettare la normativa in materia di igiene e sicurezza dei prodotti alimentari
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **CUOCO/CHEF**	
Descrizione del profilo professionale	Il/la Cuoco/a opera con prevalenza nel settore della ristorazione coordinando e gestendo, autonomamente o in team, tutte le fasi del processo di preparazione dei piatti, dalla progettazione dell' offerta gastronomica alla realizzazione e presentazione dei piatti. Capace di operare all'interno di imprese ristorative di qualsiasi tipologia e livello organizza, realizza e supervisiona tutte le attività ex ante, in itinere ed ex post l'erogazione del servizio di ristorazione nel rispetto degli standard tecnici e funzionali definiti e delle norme di igiene e sicurezza degli ambienti e delle attrezzature vigenti.
Settore Economico-Professionale	Servizi turistici
ADA	ADA.19.13.30 - Gestione e coordinamento delle attività di cucina ADA.19.13.31 -Preparazione degli alimenti e allestimento piatti
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	4
Codice univoco ISTAT CP2011	5.2.2.1.0 Cuochi in alberghi e ristoranti
Referenziazione ATECO 2007	56.10.11 Ristorazione con somministrazione
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Pianificare l'offerta gastronomica ed elaborare i menù 2. Gestire l'approvvigionamento di risorse (materie prime e attrezzature) 3. Pianificare e gestire le fasi, i tempi e gli spazi di lavoro 4. Preparare le materie prime e i semilavorati 5. Realizzare la preparazione e cottura dei piatti 6. Realizzare la composizione e finitura dei piatti 7. Coordinare e supervisionare la brigata
Denominazione della Unità di Competenza **1. Pianificare l'offerta gastronomica ed elaborare i menù**	
Risultato atteso	Elaborare i menù definendo tipologia e prezzo di ciascun piatto e valutando qualità e stagionalità delle materie prime.
EQF	4
Conoscenze	• Elementi di management di un impresa di ristorazione • Principi di marketing dei servizi turistici e sistema di qualità • Elementi di economia e organizzazione aziendale • Tecniche di analisi del mercato • Scienze dell'alimentazione: Principi di nutrizione e dietologia • Caratteristiche organolettiche e morfologiche degli alimenti • Elementi di culinaria e merceologia alimentare • Cultura gastronomica locale, nazionale e internazionale • Enologia e enografia • Geografia delle produzioni e dei prodotti tipici • Tecniche di progettazione dei menù

	• Principi di pricing e budgeting
Abilità	• Definire l'offerta di servizi enogastronomici applicando tecniche di analisi del mercato e segmentazione della clientela in relazione alle abitudini alimentari e alle tendenze di gusto emergenti • Determinare o collaborare alla gestione economica dell'impresa di ristorazione con particolare riferimento alla valutazione dei costi di produzione dei piatti, alle scelte di pricing, alla gestione del budget. • Definire l'offerta gastronomica: ideazione di ricette tradizionali e innovative e progettazione dei menù articolati in antipasti, primi, secondi, contorni e dessert e frutta/macedonia • Definire menù fissi, giornalieri o personalizzati sulla base della stagionalità degli ingredienti e delle richieste dei clienti • Elaborare ricette nel rispetto di allergie, intolleranze e abitudini e tendenze alimentari emergenti (dietetiche, vegetariane, vegane, senza glutine ecc.) • Applicare criteri di scelta delle materie prime e degli ingredienti. • Definire soluzioni di abbinamento di pietanze e bevande. Definire gli standard di qualità del servizio e le modalità di monitoraggio e valutazione del processo di erogazione
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Gestire l'approvvigionamento di risorse (materie prime e attrezzature)**	
Risultato atteso	Preparare le materie prime e le attrezzature necessarie verificandone disponibilità e qualità e provvedendo, ove necessario, alla corretta conservazione e manutenzione.
EQF	4
Conoscenze	• Principi di gestione del magazzino: ordini e stoccaggio merci • Tecniche di approvvigionamento delle materie prime e degli alimenti • Tecniche e metodi di controllo qualità per la manipolazione e conservazione e stoccaggio dei generi alimentari • Tipologia, caratteristiche e funzioni delle attrezzature e dei macchinari di servizio • Caratteristiche organolettiche, morfologiche e nutrizionali degli alimenti • Elementi di culinaria e merceologia alimentare • Elementi di biologia relativi alle alterazioni alimentari • Criteri di selezione dei fornitori • Normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di conservazione e di stoccaggio delle materie prime

	alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP nella ristorazione • Norme di igiene e sicurezza ambientale e personale •
Abilità	• Individuare le materie prime necessarie alla realizzazione dei piatti • verificare la disponibilità in magazzino delle materie prime necessarie alla realizzazione dei piatti • Individuare le materie prime mancanti al fine di consentire alla direzione la pianificazione degli ordini • Gestire la conservazione delle materie prime e degli alimenti • Applicare procedure di controllo qualità delle scorte • Individuare le attrezzature e i macchinari necessari alla realizzazione dei piatti • verificarne la disponibilità in magazzino delle attrezzature e dei macchinari necessari alla realizzazione dei piatti • gestire la pulizia e l'igiene delle attrezzature e dello spazio di lavoro • rispettare la normativa in materia di igiene e sicurezza dei prodotti alimentari
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Pianificare e gestire le fasi, i tempi e gli spazi di lavoro**	
Risultato atteso	Definire il piano di lavoro distribuendo compiti ed attività relativamente alla preparazione dei piatti e alle operazioni di cura e di igienizzazione dei luoghi di lavoro e del materiale operativo.
EQF	4
Conoscenze	• Principi di organizzazione aziendale e del lavoro • Il processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli, modalità organizzative • Tecniche di pianificazione • Principi organizzativi dello spazio di lavoro e allestimento • Tecniche di team building • Processi di preparazione dei piatti • Processi di cottura degli alimenti • Il sistema di qualità dei servizi • Caratteristiche, modalità di impiego e manutenzione ordinaria e straordinaria di macchinari ed attrezzature • Tecniche di comunicazione organizzativa • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP nella ristorazione • Norme di igiene e sicurezza ambientale e personale

	• Elementi di ergonomia
Abilità	• assegnare compiti, responsabilità e carichi di lavoro • definire le fasi e le operazioni di lavorazione in funzione del menù e degli standard di servizio definiti • definire i tempi di lavoro e la sequenza delle operazioni di cucina • Preparare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di attività sulla base delle procedure previste e del risultato atteso • definire le operazioni di pulizia, riordino e manutenzione delle attrezzature, contenitori e materiale operativo, secondo le procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari e tenendo conto del programma di attività della cucina • definire tempi e modalità di controllo dello stato di usura delle attrezzature e degli strumenti di cucina, al fine di valutare le esigenze di manutenzione ordinaria, straordinaria e/o di sostituzione • Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato • Predisporre ed allestire le postazioni fisse e mobili di lavoro • Definire le procedure di igiene e sanificazione della postazione e dei luoghi di lavoro • definire gli standard di qualità del servizio di ristorazione • rispettare la normativa in materia di igiene e sicurezza dei prodotti alimentari
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Preparare le materie prime e i semilavorati**	
Risultato atteso	Preparare le materie prime ed i semilavorati, nel rispetto dei tempi assegnati e sulla base del piano di lavoro ricevuto, selezionando, pulendo e lavorando gli alimenti e provvedendo alla igienizzazione dei luoghi di lavoro e del materiale operativo.
EQF	4
Conoscenze	• Elementi di gastronomia • Caratteristiche organolettiche e morfologiche degli alimenti • Elementi di culinaria e merceologia alimentare • Tecniche e modalità di pulitura e preparazione delle materie prime e degli alimenti • Tecniche di selezione e lavorazione materie prime e semilavorati • Tecniche e modalità di assemblaggio delle materie prime/semilavorati pronti per la cottura

	• Strumenti e tecniche di taglio • Gli ingredienti base, gli impasti e le preparazioni di base • Standard di qualità dei prodotti alimentari • Tecniche delle lavorazioni preliminari e dei semilavorati in cucina • Utensili e attrezzature per la preparazione dei cibi • Sistemi di conservazione delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP nella ristorazione • Norme di igiene e sicurezza ambientale e personale
Abilità	• identificare e controllare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati • selezionare le materie prime necessarie alla preparazione dei piatti in programma. • preparare e pulire le materie prime (verdure, prodotti ittici, carni, etc.)" • Miscelare ed emulsionare ingredienti per realizzare sughi, salse, condimenti e creme. • Lavorare gli ingredienti per ottenere impasti. • Adottare sistemi di conservazione delle materie prime e dei semilavorati • utilizzare macchinari e strumenti per la pulitura e preparazione delle materie prime e dei semilavorati • Provvedere all'igiene ed alla sanificazione della postazione e dei luoghi di lavoro, secondo le procedure e modalità definite • effettuare le operazioni di pulizia, riordino e manutenzione delle attrezzature, contenitori e materiale operativo, secondo le procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari e tenendo conto del programma di attività della cucina rispettare la normativa in materia di igiene e sicurezza dei prodotti alimentari
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **5. Realizzare la preparazione e cottura dei piatti**	
Risultato atteso	Preparare i piatti definiti nel ricettario applicando i metodi di cottura più idonei ed avendo cura della sanificazione e igienizzazione dei luoghi e del materiale operativo.
EQF	4
Conoscenze	• Scienze dell'alimentazione: Principi di nutrizione e dietologia • Caratteristiche organolettiche e morfologiche degli alimenti • Elementi di culinaria e merceologia alimentare

	• Cultura gastronomica locale, nazionale e internazionale • Tecniche e processi di preparazione di antipasti • Tecniche e processi di preparazione primi piatti • Tecniche e processi di preparazione secondi piatti • Tecniche e processi di preparazione contorni e dessert • I processi di cottura: Tipologie, tecniche e temperature • Tecniche di gestione e monitoraggio della temperatura di cottura degli alimenti • Caratteristiche e funzionalità delle attrezzature e dei macchinari da cucina • Caratteristiche e funzionalità delle attrezzature e degli strumenti di cottura • Tecniche e modalità di pulizia e igiene delle attrezzature da cucina • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP nella ristorazione • Principi di igiene e cura della persona e dalla postazione di lavoro
Abilità	• Selezionare la qualità e la quantità degli ingredienti e dei semilavorati da impiegare per la preparazione dei piatti • Preparare antipasti caldi e freddi • Preparare primi piatti caldi e freddi • Preparare secondi piatti caldi e freddi • Preparare contorni caldi e freddi • Preparare dolci anche freddi e semifreddi (al piatto ed al cucchiaio • Preparare frutta o macedonia • Realizzare la cottura degli alimenti rispettando i tempi, le temperature e le tecniche di cottura specifici per tipologia di alimento • Utilizzare gli strumenti e le attrezzature adeguate alla tipologia di cottura • Gestire le sequenze di cottura degli alimenti, sulla base degli ordinativi e coordinando le attività dei collaboratori • Monitorare la linea di lavoro in relazione agli ordini di sala • Provvedere all'igiene ed alla sanificazione della postazione e dei luoghi di lavoro, secondo le procedure e modalità definite • effettuare le operazioni di pulizia, riordino e manutenzione delle attrezzature, contenitori e materiale operativo, secondo le procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari e tenendo conto del programma di attività della cucina • rispettare la normativa in materia di igiene e sicurezza dei prodotti alimentari
Indicatori di valutazione	

Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **6. Realizzare la composizione e finitura dei piatti**	
Risultato atteso	Comporre ed allestire le pietanze porzionando e decorando gli alimenti conferendogli valore estetico.
EQF	4
Conoscenze	• Principi di comunicazione visiva • Tecniche e strumenti per la presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti • Ingredienti e materiali per la decorazione e guarnizione dei piatti • Materiali per arredo tavola ed accessori a supporto della presentazione dei piatti • attrezzature e Tecniche e per la sporzionatura e disposizione degli alimenti nei piatti/vassoi • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP nella ristorazione • Norme di igiene e sicurezza ambientale e personale • Principali modalità di manutenzione ordinaria delle attrezzature e degli strumenti di cucina
Abilità	• Prefigurare l'aspetto visivo del piatto da presentare secondo principi estetici e di creatività • Realizzare operazioni di porzionatura e sistemazione delle pietanze nei piatti. • Comporre ed allestire il piatto e i vassoi di portata • Applicare tecniche e utilizzare strumenti per la guarnizione e decorazione dei piatti • controllare la qualità visiva dei piatti preparati • Provvedere all'igiene ed alla sanificazione della postazione e dei luoghi di lavoro, secondo le procedure e modalità definite • effettuare le operazioni di pulizia, riordino e manutenzione delle attrezzature, contenitori e materiale operativo, secondo le procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari e tenendo conto del programma di attività della cucina • rispettare la normativa in materia di igiene e sicurezza dei prodotti alimentari
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **7. Coordinare e supervisionare la brigata**	
Risultato atteso	Coordinare la brigata supervisionando attività, tempi e qualità del lavoro svolto da ciascun membro.

EQF	4
Conoscenze	• Principi e tecniche di comunicazione interpersonale • Tecniche di comunicazione efficace • Tecniche di gestione delle crisi e problem solving • Clima e benessere organizzativo • Tecniche di coordinamento e gestione delle dinamiche di gruppo • Principi di organizzazione del lavoro e di team building • Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione e infortuni
Abilità	• organizzare i turni e gli orari di lavoro • Assegnare mansioni operative e responsabilità • Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio svolto • Controllare il rispetto dei tempi di lavoro e la sequenza delle operazioni di cucina , sulla base degli ordinativi nella fase di produzione • Comunicare in modo efficace • Adottare comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione dei rischi professionali e ambientali • Organizzare e assegnare postazioni fisse e mobili di lavoro • Monitorare il rispetto delle procedure di igiene e sanificazione delle postazioni e dei luoghi di lavoro definite • Monitorare il rispetto delle operazioni di pulizia, riordino e manutenzione delle attrezzature, contenitori e materiale operativo, secondo le procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari e tenendo conto del programma di attività della cucina • Verificare il rispetto del la normativa in materia di igiene e sicurezza dei prodotti alimentari
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **TECNICO GESTIONE SERVIZI SALA (MAîTRE)**	
Descrizione del profilo professionale	Il Tecnico gestione servizi sala (Maître) è il responsabile della sala di un ristorante, coordina il servizio ed il personale di sala e sovrintende le fasi di accoglienza ed assistenza del cliente in accordo con gli standard di qualità previsti. Cura l'aspetto estetico e l'allestimento della sala e supervisiona tutte le fasi di erogazione del servizio cercando di raccogliere eventuali reclami e indicazioni per il miglioramento del servizio. Il maître gestisce le prenotazioni della clientela, presenta il menù e la carta dei vini e si occupa della preparazione dei piatti direttamente in tavola. Il maître presta servizio, in qualità di dipendente, presso aziende ristorative e turistico ricettive, solitamente di dimensioni medio-grandi.
Settore Economico-Professionale	Servizi turistici
ADA	ADA 19.16.35 – Coordinamento delle attività di sala ADA.19.16.36 - Allestimento sala e servizi ai tavoli
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	4
Codice univoco ISTAT CP2011	5.2.2.3.2 cameriere di ristorante
Referenziazione ATECO 2007	56.10.11 Ristorazione con somministrazione 56.21.00 Catering per eventi, banqueting 56.10.50 Ristorazione su treni e navi
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Curare l'accoglienza e la soddisfazione dei clienti 2. Gestire la preparazione dei locali 3. Gestire le prenotazioni 4. Coordinare il personale di sala 5. Coordinare il servizio di sala 6. Preparare e servire i piatti direttamente al tavolo
Denominazione della Unità di Competenza **1. Curare l'accoglienza e la soddisfazione dei clienti**	
Risultato atteso	Sostenere l'accessibilità, fruibilità ed immagine del servizio massimizzando la soddisfazione del cliente
EQF	4
Conoscenze	• Elementi di marketing dei servizi • Standard di qualità di un servizio • Tecniche di accoglienza • Regole di comportamento • Principi e tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente • Tecniche strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento • Elementi di psicologia della comunicazione

	• Principi e tecniche di comunicazione efficace e relazione interpersonale • Tecniche di problem solving • Principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione dei dati • Prima Lingua straniera • Seconda lingua straniera • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Abilità	• Accogliere ed assistere il cliente nella fruizione del servizio reso gestendo e supervisionando le attività di accoglienza, attesa e somministrazione • Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela • Cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente e se necessario individuare azioni correttive • Definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente • Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio • Rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso • Supportare il cliente nella risoluzione di eventuali problematiche o disservizi, attivando se possibile, immediate azioni correttive
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Gestire la preparazione dei locali**	
Risultato atteso	Realizzare l'organizzazione degli spazi in riferimento posizionamento, arredi ed allestimenti valutando le esigenze d'immagine e funzionali alle diverse tipologie di servizio/evento da erogare.
EQF	4
Conoscenze	• Caratteristiche e proprietà della composizione e organizzazione della sala: aree e zone operative • Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati • Tecniche e materiali di arredo, allestimento e mise en place della sala

	• Tecniche di allestimento e organizzazione degli spazi per tipologia di servizio o evento • Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc. • Tecniche di igienizzazione e sanificazione di ambienti ed attrezzature • Principi e tecniche di organizzazione del lavoro • Tecniche di inventario • Logistica e requisiti di sicurezza • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Abilità	• Adottare stili, tecniche e materiali per l'allestimento e l'addobbo degli spazi prescelti coerenti alla tipologia di evento ed agli standard di servizio definiti • Controllare la disponibilità di attrezzature per l'arredo e l'allestimento degli spazi • Prefigurarsi l'utilizzo e l'organizzazione degli spazi coerentemente alla tipologia di servizio ed evento e alle richieste del cliente • Organizzare, sulla base delle prenotazioni ricevute la sala al fine di ottimizzare gli spazi in termini di accessibilità, confort e privacy dei clienti • Scegliere arredi ed accessori in relazione alle diverse esigenze d'immagine ed ambientazione degli spazi • Scegliere le mise en place di tavoli e banchetti a seconda della tipologia di servizio ed evento e alle richieste del cliente • Controllare lo stato di efficienza ed usura/consumo dei materiali, prodotti ed attrezzature impiegati e richiedere la loro eventuale sostituzione o manutenzione • Supervisionare e verificare gli standard di qualità, pulizia ed igienizzazione degli spazi e dei materiali di servizio nel rispetto della normativa igienico-sanitaria di settore • Monitorare le operazioni di allestimento nel rispetto delle mansioni e delle tempistiche definite • Supervisionare le operazioni di riordino e ripristino della sala nel rispetto dei turni di lavoro e degli orari di apertura dei servizi • Occuparsi degli ordini di forniture ed attrezzature necessarie applicando tecniche di inventario secondo gli standard di frequenza definiti
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione della Unità di Competenza **3. Gestire le prenotazioni**	
Risultato atteso	Massimizzare gli accessi curando e gestendo le prenotazioni ed i flussi distributivi
EQF	4
Conoscenze	• Elementi di organizzazione aziendale • Principi e tecniche di comunicazione efficace e relazione interpersonale • Servizi primari e servizi secondari accessori nel settore della ristorazione • Tecniche di gestione dei flussi distributivi • Principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione dei dati • Prima Lingua straniera • Seconda lingua straniera • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Abilità	• Provvedere alla registrazione delle prenotazioni utilizzando strumenti cartacei ed elettronici ed annotando specifiche richieste se necessario • Gestire le richieste di prenotazione in relazione alla disponibilità della sala e cercando di ottimizzare i flussi distributivi in relazione alle attese della clientela • Raccogliere e distribuire le prenotazioni organizzando l'accesso alla sala su più turni in relazione al numero di coperti, ai tempi medi di consumo dei pasti e alle specifiche esigenze dei clienti al fine di massimizzare i coperti • Gestire le richieste di prenotazione in presenza ottimizzando i tempi di attesa attraverso la predisposizione di spazi e servizi accessori di intrattenimento.
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Coordinare il personale di sala**	
Risultato atteso	Organizzare, coordinare e supervisionare operatori e risorse umane conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali
EQF	4
Conoscenze	• Elementi e tecniche di organizzazione del lavoro • Normativa sui contratti di settore

	• Principi e tecniche di comunicazione efficace e relazione interpersonale • Tecniche e strumenti di esercizio della leadership • Tecniche e strumenti per l'attribuzione di compiti e responsabilità • Tecniche di gestione delle crisi e problem solving • Principi e tecniche di clima e benessere organizzativo • Tecniche di coordinamento e gestione delle dinamiche di gruppo • Tecniche di organizzazione del personale di sala: compiti e ruoli del servizio di ristorazione • Principi e tecniche di comunicazione interna • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Abilità	• Programmare attività, funzioni e turni del personale di sala in relazione ai compiti ed ai ruoli assegnati • Monitorare le attività del personale di sala e controllare che il lavoro venga eseguito secondo le indicazioni ed i tempi definiti • Coordinare i gruppi di lavoro e utilizzare tecniche di gestione e leadership al fine di motivare ciascun membro dello staff nello svolgimento delle mansioni assegnate conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali • Monitore la qualità del clima di lavoro al fine di creare un contesto produttivo in relazione agli obiettivi di servizio ed al posizionamento dell'azienda • Distribuire i carichi di lavoro e le mansioni dei componenti del proprio gruppo di lavoro apportando se necessario modifiche nella fase di erogazione del servizio • Fornire indicazioni chiare e precise ai propri collaboratori e favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno del gruppo di lavoro • Formare il nuovo personale nel rispetto degli standard di servizio definiti e del principio del lavoro di squadra • Ispezionare l'aspetto e la tenuta dello staff, e correggere le eventuali mancanze
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **5. Coordinare il servizio di sala**	
Risultato atteso	Coordinare il servizio di somministrazione cibi e bevande conformemente agli standard aziendali di qualità, igiene e sicurezza occupandosi personalmente della preparazione dei piatti direttamente a tavola.
EQF	4

Conoscenze	• Elementi di organizzazione aziendale • Modalità e tecniche di servizio in sala • Tecniche di pianificazione dell'attività • Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc • Processi di erogazione del servizio: fasi, tempi, ruoli, modalità organizzative • Normativa per la somministrazione di alimenti e bevande • Elementi di gastronomia, enologia e scienza dell'alimentazione • Criteri e tecniche di Abbinamento dei vini agli alimenti • Tecniche di degustazione dei vini • Produzione vitivinicola locale e nazionale • Elementi di dietetica relativi a principi nutritivi degli alimenti, comportamenti alimentari e malattie metaboliche • proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti • Tecniche di comunicazione efficace e relazione interpersonale • Tecniche di promozione e vendita • Tecniche e software gestionali per l'evasione degli ordini • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP • Prima Lingua straniera • Seconda lingua straniera • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Abilità	• Formulare ordini di servizio adeguati al piano di lavoro ed alla tipologia di servizio evento da erogare • Condividere con l'intero staff, in relazione al posizionamento della struttura ristorativa, gli standard qualitativi da garantire, le relative tempistiche di servizio, la proposta enogastronomica e la linea di condotta della relazione con il cliente anche in caso di reclami • Assicurarsi che tutte le informazioni tra i camerieri ed il reparto cucina siano chiare e corrette in modo da agevolare il flusso di lavoro • Valutare le esigenze o abitudini alimentari del cliente al fine di guidarli nella fase di scelta ed ordinazione • Illustrare l'offerta gastronomica descrivendo gli aspetti organolettici, salutistici, geografici e culturali al fine di valorizzare la proposta offerta • Illustrare la carta dei vini dettagliandone caratteristiche, azienda e metodi di produzione, provenienza ed abbinamenti • Proporre abbinamenti enogastronomici in relazione alle scelte dei clienti e alla offerta della struttura ristorativa • Trascrivere manualmente o tramite dispositivi elettronici la comanda inserendo i riferimenti dell'ordine (n. tavolo, n. clienti etc)

	e rispettando la sequenza di uscita delle portate segnalando, se necessario, specifiche richieste o esigenze al fine di coordinarsi con la cucina • Predisporre procedure e modalità di erogazione del servizio in sala coerenti con il posizionamento dell'azienda di ristorazione • Monitorare le attività in sala verificando la soddisfazione dei clienti e l'andamento dei flussi di lavoro • Intervenire nelle dinamiche di ricezione/trasmissione delle ordinazioni al fine di rimuoverne eventuali criticità • Collaborare insieme allo chef di cucina e al direttore alla elaborazione ed aggiornamento del menù secondo tecniche promozionali
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **6. Preparare e servire i piatti direttamente al tavolo**	
Risultato atteso	Preparare e servire pietanze e bevande direttamente al tavolo applicando le tecniche adeguate e nel rispetto degli standard di comportamento e di servizio adeguati al ruolo
EQF	3
Conoscenze	• Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP • Tecniche di preparazione dei piatti in tavola (tartara, flambè, ecc.) • Tecniche di servizio per menù complessi: servizio alla guèridon, all'italiana, alla francese ed all'inglese • Tecniche e strumenti per la sfilettatura del pesce • Tecniche e strumenti per la sporzionatura in tavola • Tecniche di mescita e conservazione dei vini • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Abilità	• Preparare piatti direttamente in tavola adottando tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, delle attrezzature e del piano di lavoro • Applicare tecniche di sfilettatura e servizio del pesce • Eseguire il taglio e la sporzionatura dei cibi direttamente in tavola applicando le tecniche adeguate • Eseguire piatti al flambè con l'impiego di varie tecniche e di vari distillati alcolici • Controllare la qualità visiva del prodotto servito • Monitorare l'adeguata temperatura di servizio dei vini e l'appropriatezza del bicchiere

Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **CAMERIERE AI PIANI**	
Descrizione del profilo professionale	Il Cameriere ai piani interviene nella fase di erogazione dei servizi di ricettività turistica, occupandosi della cura, pulizia e riordino delle camere e gli ambienti comuni nonché di tutti gli arredi ed accessori in essa contenuti. Si occupa della erogazione dei servizi accessori di ospitalità nel rispetto delle indicazioni procedurali della direzione e delle regole comportamentali necessarie a soddisfare al meglio le singole esigenze dei clienti, personalizzando il servizio delle camere sulle specifiche richieste degli ospiti. Opera in strutture ricettive di qualsiasi livello e tipologia che erogano il servizio di pernottamento.
Settore Economico-Professionale	Servizi turistici
ADA	19.18.40 19.18.41.
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo
Referenziazione ATECO 2007	55.10 ALBERGHI E STRUTTURE SIMILI 55.20 ALLOGGI PER VACANZE E ALTRE STRUTTURE PER BREVI SOGGIORNI 55.90 ALTRI ALLOGGI
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Allestire, riordinare e pulire camere e ambienti comuni 2. Curare ed organizzare le aree/postazioni di lavoro fisse e mobili, materiali ed attrezzature 3. Gestire i servizi accessori di ospitalità ai piani
1. Allestire, riordinare e pulire camere e ambienti comuni	
Risultato atteso	Allestire, riordinare e pulire camere e ambienti comuni interni ed esterni effettuando le operazioni di controllo e manutenzione ordinaria e straordinaria nel rispetto dei piani di lavoro assegnati e degli standard e procedure di pulizia definite
EQF	3
Conoscenze	• Ruoli e funzioni della figura professionale • Elementi di igiene ambientale e personale • Tecniche e strumenti di pulizia e sanificazione • Tecniche di allestimento e riordino delle camere

	• Tecniche di rifacimento ed allestimento dei letti • Caratteristiche e proprietà di dotazioni e arredi alberghieri • Caratteristiche e proprietà dei prodotti per la pulizia e sistemi di dosaggio : tipologie e precauzioni di uso • Norme e disposizioni sui Dispositivi di Protezione Individuale • Caratteristiche e proprietà di attrezzature a mano o a motore: tecniche di uso e rischi • Caratteristiche e proprietà di superfici e tessuti: tipologie e tecniche di trattamento • Elementi di funzionamento di impianti domestici • Normativa e tecniche di prevenzione di infortuni e sicurezza sul lavoro • Norme e criteri per l'autocontrollo igienico e sanitario • Standard di qualità dei servizi • Attrezzature e risorse tecnologiche del servizio ai piani • Tecniche di manutenzione • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza.
Abilità	• Accedere alla camera secondo le regole di comportamento definite e nel rispetto di particolari richieste di privacy del cliente • Allestire e riordinare le camere e gli spazi di pernottamento secondo le tecniche e le indicazioni procedurali ricevute • Allestire e riordinare gli spazi comuni secondo le tecniche e le indicazioni procedurali ricevute • Effettuare le attività di pulizia e sanificazione ordinaria e straordinaria di camere e bagni, arredi fissi e mobili , secondo le indicazioni di periodicità e frequenza programmati e nel rispetto delle tecniche di prevenzione di infortuni e sicurezza sul lavoro • Curare la manutenzione e pulizia delle aree riservate al personale • Effettuare le operazioni di pulizia utilizzando attrezzature a mano o a motore, selezionando ed applicando i detergenti idonei in relazione alla tipologia dei tessuti, dei pavimenti e delle superfici da trattare • Etichettare ,in caso di frazionamento del prodotto, tutti i flaconi dei detergenti al fine di consentirne il riconoscimento • Effettuare il rifacimento del letto provvedendo al controllo della biancheria da letto e alla sua eventuale sostituzione secondo le indicazioni di frequenza definite • Effettuare le attività di controllo e manutenzione ordinaria di dotazioni, arredi e impianti di camere, bagni e ambienti comuni verificandone il funzionamento e rilevando la presenza di anomalie, difetti o danni. • Segnalare le anomalie e i guasti rilevati provvedendo ad inoltrare la richiesta di manutenzione straordinaria al coordinatore dei piani o

	al personale tecnico secondo le modalità stabilite • Redigere il rapporto alla fine del turno di lavoro per tenere sempre aggiornata la lista delle camere e favorire giornalmente lo scambio di informazioni sullo situazione delle stesse fra la reception ed il servizio ai piani • Curare la pulizia e manutenzione del minibar provvedendo a reintegrare i prodotti mancanti ed ad aggiornare la scheda di consumazione del cliente
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Curare ed organizzare le aree/postazioni di lavoro fisse e mobili, materiali ed attrezzature**	
Risultato atteso	Curare ed organizzare il fabbisogno di materiale e attrezzature provvedendo al riordino e al rifornimento delle aree d lavoro le aree/postazioni di lavoro fisse e mobili nel rispetto dei principi di sicurezza ed igiene
EQF	3
Conoscenze	• Principi e tecniche di organizzazione del lavoro • Tecniche di stoccaggio e inventario • Tecniche di trasporto, carico e scarico • Tipologia, tecniche e materiali di equipaggiamento dei carelli da lavoro • Tecniche di gestione del servizio lavanderia • Tecniche di manutenzione • Caratteristiche e proprietà di dotazioni e arredi alberghieri • Caratteristiche e proprietà dei prodotti per la pulizia: tipologie e precauzioni di uso • Caratteristiche e proprietà di attrezzature a mano o a motore: tecniche di uso e rischi • Norme e criteri per l'autocontrollo igienico e sanitario • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza.
Abilità	• Provvedere alla sanificazione e sterilizzazione delle aree riservate al deposito della biancheria • Provvedere al ricovero di prodotti, materiali e delle attrezzature occupandosi del rifornimento e riordino degli scaffali • Curare la raccolta, il deposito e la sostituzione della biancheria, nel rispetto degli standard di servizio definiti • Curare lo stoccaggio di biancheria, annotando gli articoli in entrata ed in uscita

	• Curare lo stoccaggio di attrezzature e prodotti annotando gli articoli in entrata ed in uscita • Curare la preparazione del carrello biancheria rifornendolo dei materiali, degli accessori e degli altri oggetti di cortesia offerti agli ospiti e necessari all'allestimento degli spazi e ai servizi offerti • Curare la preparazione del carrello di lavoro controllando la disponibilità dei vari attrezzi e prodotti per la pulizia • Controllare lo stato di usura delle attrezzature e degli strumenti di pulizia, individuando eventuali esigenze di manutenzione ordinaria, straordinaria e/o di sostituzione • Provvedere all'igiene ed alla sanificazione delle postazioni mobili e dei luoghi di lavoro, secondo le procedure e modalità definite • Effettuare le operazioni di pulizia, riordino e manutenzione delle attrezzature, contenitori e materiale operativo, nel rispetto della normativa in materia di igiene e sicurezza
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Gestire i servizi accessori di ospitalità ai piani**	
Risultato atteso	Gestire l'erogazione dei servizi accessori di ospitalità raccogliendo e soddisfacendo le richieste dei clienti nel rispetto degli standard di servizio e del codice comportamentale definiti
EQF	3
Conoscenze	• Tipologie e caratteristiche dei servizi ai piani • Principi e regole di comportamento • Elementi di marketing dei servizi turistici • Principi e tecniche di comunicazione efficace e relazione interpersonale • Tipologie e caratteristiche dei diversi target di clientela • Principi e tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente • Tecniche e strumenti per la raccolta e la gestione delle richieste dei clienti al piano • Caratteristiche e organizzazione dei servizi accessori (lavanderia, custodia beni, trasporto bagagli, custodia animali) • Tecniche di gestione del servizio lavanderia • Norme e disposizioni sull'abbigliamento professionale • Procedure di emergenza e primo soccorso • Tecniche di team bulding • Terminologia di settore in lingua straniera
Abilità	• Effettuare il servizio in camera di colazione, bar o ristorante nel rispetto delle procedure comportamentali e degli standard di servizio definiti

	• Utilizzare strumenti per la raccolta di richieste e lamentele dei clienti al piano favorendo lo scambio di informazioni con gli altri reparti/servizi e con la Direzione • Effettuare il servizio di trasporto e custodia bagagli secondo le modalità di accoglienza e gestione del cliente definite • Provvedere su richiesta del cliente ad effettuare la gestione del servizio lavanderia curando il ritiro e la riconsegna dei capi e registrando il servizio sulla scheda cliente • Effettuare il servizio di sorveglianza e vigilanza ai piani riferendo al front desk o al personale addetto alla sicurezza qualsiasi azione che appaia sospetta o qualsiasi fatto anomalo, al fine di prevenire possibile danni a persone o cose • Prestare attenzione alla cura personale e tenere un comportamento educato, cordiale e tollerante verso clienti e colleghi al fine di conferire prestigio all'azienda e distinguerla per qualità e competenza • Svolgere il servizio negli orari prestabili rispettando gli ordini di servizio ed seguendo le operazioni affidate secondo le metodiche e le regole di comportamento e rispetto della privacy dei clienti stabilite • Gestire Il rapporto con i superiori e con i colleghi favorendo lo scambio comunicativo e coordinando le proprie attività con quelle degli altri nel rispetto dei tempi e delle regole di cortesia e collaborazione
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **CAMERIERE DI SALA, BAR E E ATTIVITÀ DI BANQUETING**	
Descrizione del profilo professionale	Il cameriere/a di sala, bar e banqueting si occupa di allestire i tavoli e gli ambienti dedicati alla somministrazione di cibi e bevande secondo le scelte e le direttive del locale in cui lavora. E' deputato all'accoglienza del cliente, alla illustrazione del menù, alla annotazione e comunicazione dell'ordinazione e al servizio ai tavoli o al banco. Presenta e riscuote il conto e ripristina sala, vettovaglie e telerie a conclusione del servizio. Presta servizio all'interno di tutte le tipologie di strutture turistiche (alberghiere, paralberghiere, extralberghiere, all'aperto o di mero supporto) e agenzie di catering.
Settore Economico-Professionale	Servizi turistici
ADA	ADA.19.16.35 - Coordinamento delle attività di sala

	ADA.19.16.36 - Allestimento sala e servizi ai tavoli
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	5.2.2.3.2 Camerieri di ristorante
Referenziazione ATECO 2007	56.10.1 Ristorazione con somministrazione; ristorazione connessa alle aziende agricole 56.10.5 Ristorazione su treni e navi 56.21 Fornitura di pasti preparati (catering per eventi) 56.30 Bar e altri esercizi simili senza cucina
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Allestire e riordinare la sala, il bar e l'area banqueting 2. Presentare il menù e predisporre le comande 3. Erogare il servizio di somministrazione in sala e al banco 4. Gestire le relazioni con la clientela
1. Allestire e riordinare la sala, il bar e l'area banqueting	
Risultato atteso	Predisporre le aree dedicate alla somministrazione di cibi e bevande (sala o banco) effettuando secondo le direttive ricevute le operazioni di allestimento, pulizia e riordino degli spazi, degli arredi e delle attrezzature nel rispetto della normativa igienico-sanitaria di settore.
EQF	3
Conoscenze	• Caratteristiche e proprietà della composizione e organizzazione della sala: aree e zone operative • Tecniche di igienizzazione e sanificazione di ambienti ed attrezzature • Tecniche di allestimento e organizzazione degli spazi per tipologia di servizio • Tipologie di servizio catering: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc. • Tecniche e materiali di arredo, allestimento e mise en place della sala. • Tecniche di preparazione e presentazione delle bevande • Terminologia e tecniche di utilizzo degli strumenti di lavoro (attrezzature e utensilerie) • Principi e tecniche di organizzazione del lavoro • Procedure per lo smaltimento dei rifiuti • Caratteristiche e funzionalità delle attrezzature e dei prodotti per la pulizia e requisiti di sicurezza • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP • Logistica e requisiti di sicurezza • Normativa sulla salute e sicurezza del lavoro
Abilità	• Organizzare secondo le indicazioni ricevute la disposizione dei tavoli nella sala in relazione al numero di prenotazioni ricevute al fine di facilitare le attività degli operatori in

	termini di accessibilità e assicurare al cliente uno spazio accogliente, confortevole e rispettoso della privacy • Allestire i tavoli secondo le scelte di stile e le direttive del locale • Allestire il banco buffet/bar secondo le indicazioni ricevute al fine di facilitare la somministrazione di snack e bevande • Eseguire le operazioni periodiche di igienizzazione e sanificazione delle attrezzature, dotazioni e utensili secondo le procedure previste dalla normativa igienico-sanitaria ed utilizzando in sicurezza i prodotti adeguati • Curare la pulizia ed igienizzazione della sala e del banco buffet/bar e degli spazi di lavoro secondo le procedure previste dalla normativa igienico-sanitaria ed utilizzando in sicurezza i prodotti adeguati • Provvedere alla manutenzione ordinaria delle attrezzature controllando la disponibilità, l'efficienza e la funzionalità degli utensili, della posateria, del tovagliato e segnalando eventuali malfuzionamenti che richiedono interventi di manutenzione/riparazione/sostituzione • Occuparsi del riordino e del ripristino della sala nel rispetto dei turni di lavoro e degli orari di apertura dei servizi
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 2. **Presentare il menù e predisporre le comande**	
Risultato atteso	Presentare l'offerta enogastronomica fornendo informazioni utili sul menù in relazione alle richieste ed alle aspettative della clientela ed inoltrare le comande acquisendo e registrando le ordinazioni nel rispetto delle procedure aziendali definite.
EQF	3
Conoscenze	• Principali caratteristiche merceologiche e proprietà organolettiche di alimenti e bevande • Tecniche di composizione, organizzazione e presentazione di menù e carta dei vini • Principi di menù pricing • Ricettario di cucina regionale ed internazionale • Tecniche di degustazione ed abbinamento cibo/vino. • Caratteristiche e tipologie dei prodotti di caffetteria e bar • Tecniche di abbinamento cibo-vino • I sistemi di gestione degli ordini: principali software a applicazioni • Tecniche di problem solving • Lingua inglese • Seconda lingua straniera

	• Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza. • La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).
Abilità	• Curare la presentazione del menu al fine di fornire informazioni sulla offerta enogastronomica dell'attività ed agevolare la decisione di acquisto del cliente • Aggiornare i menu sulla base dei cambiamenti o dell'esaurimento di alcune pietanze del giorno • Consigliare abbinamenti di gusto tra le pietanze, nonché tra queste e la gamma di vini offerta • Definire adeguate modalità di acquisizione e registrazione delle prenotazioni • Annotare la comanda con l'impiego di strumenti cartacei ed elettronici • Predisporre la comanda/ordine secondo lo standard e le procedure aziendali richieste • Trasferire la comanda in modo chiaro e in maniera funzionale ai tempi di produzione e monitorare i tempi di evasione degli ordini • Gestire il servizio nel rispetto delle indicazioni ricevute e coordinandosi con la cucina al fine di ridurre i tempi di attesa e garantire la soddisfazione della clientela • Intervenire nelle dinamiche di ricezione/trasmissione delle ordinazioni al fine di rimuoverne eventuali criticità o disservizi
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Erogare il servizio di somministrazione in sala e al banco**	
Risultato atteso	Erogare il servizio di somministrazione cibi e bevande rispettando le norme di corretta prassi igienica e gli standard di qualità definiti cercando di ottimizzare i tempi di attesa e monitorando in modo continuo i tavoli affidati al fine di rilevare eventuali esigenze o disservizi .
EQF	3
Conoscenze	• Fasi e modalità organizzative del processo di erogazione del servizio ristorativo • Principi organizzativi della brigata di sala/bar: gerarchie, ruoli e rapporti tra i singoli componenti. • Caratteristiche del servizio in piedi o a buffet • Principali tecnologie ed attrezzature utilizzate in sala e loro funzionamento.

	• Tipologie e modelli di servizio • Tecniche di servizio per menù complessi: servizio alla Guèridon, all'italiana, alla francese e all'inglese • Tecniche di degustazione ed assaggio: l'analisi visiva, l'analisi olfattiva e l'analisi gustativa. • Tecniche di abbinamento cibo-vino • Tecniche di spillatura e degustazione della birra • Elementi di marketing dei servizi turistici • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP
Abilità	• Servire ai tavoli nel rispetto del codice di comportamento definito • Servire ai tavoli ottimizzando i tempi di attesa ed assistendo la clientela nella fruizione del servizio reso • Monitorare i tavoli a cui è affidata la responsabilità del servizio verificando eventuali esigenze e richieste durante l'erogazione del servizio • Occuparsi del servizio di somministrazione ai tavoli e al banco di bevande ed alimenti secondo le norme di corretta prassi igienica, nel rispetto delle ordinazioni ricevute e ottimizzando il tempo del servizio • Comprendere le inefficienze e le carenze del servizio di somministrazione erogato in rapporto alle aspettative rilevate della clientela ed intervenire con azioni correttive • Curare le operazioni di consegna del conto interfacciandosi con gli operatori del front office o gestendo direttamente le operazioni di cassa se previsto dalle mansioni
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione della Unità di Competenza **4. Gestire le relazioni con la clientela**	
Risultato atteso	Gestire le relazioni con la clientela dalla fase di accoglienza a quella di commiato garantendo assistenza durante tutte le fasi di somministrazione del servizio secondo lo stile comunicativo ed il codice di comportamento definito
EQF	3
Conoscenze	• La divisa, lo stile, il comportamento sul lavoro • Principi e regole del galateo ed elementi di etica nei servizi alla persona • Principi e tecniche di comunicazione efficace • Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale

	• Tecniche di accoglienza e ascolto • Tecniche di gestione del reclamo e problem solving • Tecniche di vendita • Tipologie di clientela • Elementi di marketing dei servizi turistici • Principi e tecniche di soddisfazione e fidelizzazione • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati • Lingua inglese • Seconda lingua straniera.
Abilità	• Indossare in modo corretto l'abbigliamento professionale per veicolare una immagine positiva di se e dell'attività • Curare l'accoglienza e la ricezione gli ospiti nel rispetto del codice di comportamento definito • Cogliere ed interpretare le preferenze culinarie della clientela e presentare le soluzioni di menù coerenti alle loro richieste • Monitorare la fase di degustazione delle clientela e percepire eventuali necessità di intervento • Adottare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) in tutte le fasi di erogazione del servizio: accoglienza, somministrazione, commiato. • Rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based ecc.) , monitorando i tempi di attesa e traducendo i feedback ottenuti in proposte di miglioramento del servizio • Assistere il cliente nelle fasi di pagamento
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Settore Economico - Professionale
SERVIZI CULTURALI E DI SPETTACOLO

Denominazione del profilo professionale **TECNICO DI PRODUZIONE E MARKETING DI EVENTI CULTURALI, MUSICA E SPETTACOLO**	
Descrizione del profilo professionale	Il Tecnico di produzione e marketing di eventi culturali, musica e spettacolo progetta e realizza attività di promozione e fruizione di beni e servizi culturali, dalla fase di analisi e definizione delle caratteristiche di prodotto/mercato a quelle operative di pianificazione, programmazione, produzione e verifica dei risultati.
Settore Economico-Professionale	Servizi culturali e di spettacolo
ADA	ADA.20.31.87 - Promozione e distribuzione di prodotti di spettacolo ADA.20.35.98 - Promozione di beni e servizi culturali ADA.20.35.99 - Progettazione e realizzazione di attività culturali
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	6
Codice univoco ISTAT CP2011	3.4.3.2.0 Tecnici dell'organizzazione della produzione radiotelevisiva, cinematografica e teatrale
Referenziazione ATECO 2007	91.01.00 Attività di biblioteche ed archivi 91.02.00 Attività di musei 59.13.00 Attività di distribuzione cinematografica, di video e di programmi televisivi 90.01.09 Altre rappresentazioni artistiche 90.04.00 Gestione di teatri, sale da concerto e altre strutture artistiche
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Analizzare le caratteristiche di domanda e offerta di eventi culturali, di musica e spettacolo 2. Progettare un evento culturale, di musica e spettacolo e programmarne la realizzazione 3. Definire ed attuare il piano di marketing operativo e di promozione di un evento culturale, di musica e spettacolo 4. Produrre un evento culturale, di musica e spettacolo e valutarne esiti ed impatti
Denominazione dell'Unità di Competenza **1. Analizzare le caratteristiche di domanda e offerta di eventi culturali, di musica e spettacolo**	
Risultato atteso	Individuare ed analizzare, in un contesto territoriale, domanda ed offerta di eventi culturali, di musica e spettacolo
EQF	6
Conoscenze	• Dotazioni (beni, strutture, aree, …) rilevanti ai fini della caratterizzazione di un contesto territoriale • Tipologie e caratteristiche dell'offerta di eventi culturali, di musica e spettacolo

	• Strategie di promozione dei territori e modalità di integrazione di offerta culturale, musica e spettacolo • Caratteristiche della fruizione di eventi culturali, di musica e spettacolo • Metodi e tecniche di raccolta ed analisi statistica delle informazioni inerenti all'offerta culturale, di musica e spettacolo • Legislazione e management dei beni culturali e delle attività culturali • Elementi di sociologia dei processi culturali e comunicativi • Principi e tecniche di marketing culturale • Principi di psicologia dell'arte • Metodi e tecniche di analisi delle ricadute potenziali degli eventi sul contesto territoriale • Lingua inglese e terminologia di settore
Abilità	• Raccogliere informazioni relative al patrimonio oggetto dell'evento culturale, di musica e spettacolo in progetto ed al suo contesto • Analizzare le caratteristiche della fruizione di beni e servizi culturali e di spettacolo • Individuare il potenziale culturale e le dinamiche di fruizione di un territorio (beni, mostre, spettacoli, concerti, rassegne, fiere, sagre, feste patronali, celebrazioni, …), distinti per target di fruitori • Analizzare i fabbisogni e la domanda di fruizione del patrimonio culturale del territorio, utilizzando metodologie e tecniche di consultazione di fonti, repertori e banche dati • Analizzare l'eventuale ricaduta economica dell'evento culturale/ di spettacolo da realizzare • Individuare potenziali location, strumentazioni ed impianti funzionali allo sviluppo di un progetto
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Progettare un evento culturale, di musica e spettacolo e programmarne la realizzazione**	
Risultato atteso	Progettare un evento culturale, di musica e spettacolo sulla base degli esiti dell'analisi di mercato e delle esigenze espresse dall'eventuale committenza, ricercando le risorse necessarie e programmando il processo realizzativo
EQF	6
Conoscenze	• Soggetti, programmi e politiche a sostegno della cultura, fondi pubblici, nazionali e non, per lo sviluppo del settore culturale, la realizzazione di eventi e l'attivazione di partenariati internazionali: loro modalità di concessione attraverso avvisi e bandi

	• Ruoli, figure professionali, istituzioni e associazioni, coinvolte nella produzione di un evento culturale e dello spettacolo • Metodi e tecniche di ricerca sponsorizzazioni e donazioni, incluso fundraising e/o crowdfunding • Metodi e tecniche di progettazione di eventi • Caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi (allestimento, catering, interpretariato, ...) • Metodi e tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro anche in risposta ad avvisi pubblici • Metodi e tecniche di analisi di fattibilità e budgeting • Metodi e tecniche di project management di eventi semplici e complessi (Event management) • Metodi e tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro anche in risposta ad avvisi pubblici • Legislazione e management dei beni culturali e delle attività culturali • Principi e tecniche di marketing culturale • Elementi di Customer Relationship Management • Lingua inglese e terminologia di settore
Abilità	• Sviluppare l'idea di massima dell'evento, sulla base delle caratteristiche del contesto di riferimento • Identificare le potenziali fonti di finanziamento, i requisiti e le relative modalità di accesso • Programmare e realizzare le attività di fundraising e crowdfunding • Elaborare e presentare richieste di contributi sulla base dei bandi/avvisi pubblici • Definire il sistema di risorse necessario all'organizzazione e realizzazione dell'evento/iniziativa e le relative variabili e vincoli che ne condizionano la realizzazione (soggetti pubblici o privati da coinvolgere e relativi ruoli, fonti di finanziamento disponibili/da ricercare, aspetti inerenti la logistica e la sicurezza, ecc.) • Sviluppare studi di fattibilità organizzativa, economica e finanziaria • Redigere il progetto esecutivo, relativo ad eventi semplici e/o complessi • Programmare le attività e l'utilizzo delle risorse umane, strumentali e finanziarie necessarie • Provvedere alla calendarizzazione dell'evento/iniziativa, verificando la programmazione di altri eventi simili ed evitando, ove possibile, sovrapposizioni • Definire le eventuali politiche di distribuzione (circuiti, teatri/spazi, rassegne/festival, ecc.)

Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Definire ed attuare il piano di marketing operativo e di promozione di un evento culturale, di musica e spettacolo**	
Risultato atteso	Definire ed implementare il piano di marketing operativo e di promozione di un evento culturale, di musica e spettacolo, sulla base di obiettivi, target di riferimento e caratteristiche del servizio
EQF	6
Conoscenze	• Caratteristiche e potenzialità degli strumenti di comunicazione adeguati alla promozione di eventi/iniziative culturali e/o di musica e spettacolo • Media tradizionali e social media • Tecniche di segmentazione, targeting e posizionamento • Marketing culturale • Tecniche di profilazione • Principi di management e marketing operativo in ambito culturale e di spettacolo • Tecniche di pricing • Strategie e tecniche di promozione e comunicazione • Media planning • Tutela dei dati e normativa sulla privacy • Lingua inglese e terminologia di settore
Abilità	• Elaborare il piano di marketing operativo, definendone le modalità di valutazione e controllo • Individuare modalità e strategie di promozione di eventi culturali, musica e spettacolo, sulla base dei target definiti • Individuare i canali (web, stampa di settore, contatti con tour operator, aziende di promozione turistica, etc.) di promozione dell'evento culturale, musicale e di spettacolo • Definire la campagna di promozione dell'evento e gli strumenti necessari (social media, manifesti, flyer, pubblicità radiofonica, merchandising etc.) • Curare l'elaborazione di strumenti di supporto alla ricerca ed alla fruizione dell'evento culturale, materiali informativi e promozionali • Gestire gli aspetti organizzativi delle attività di promozione dell'evento • Verificare l'andamento del piano di promozione dell'evento, fronteggiando eventuali imprevisti e criticità
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione della Unità di Competenza **4. Produrre un evento culturale, di musica e spettacolo e valutarne esiti ed impatti**	
Risultato atteso	Produrre eventi culturali, di musica e spettacolo, coordinando le professionalità esterne ed il personale coinvolto, curando i rapporti con i fornitori, la committenza ed i servizi collaterali
EQF	6
Conoscenze	• Legislazione e management dei beni culturali e delle attività culturali • Ruoli, figure professionali, istituzioni e associazioni, coinvolte nella produzione di un evento culturale e dello spettacolo • Mercato dei servizi assicurativi, servizi tecnici a supporto logistico- organizzativo e professionale di eventi (allestimento, catering, interpretariato, etc.) • Metodi e tecniche di project management di eventi semplici e complessi (Event management) • Principi della normativa sulla contrattualizzazione di professionisti e artisti • Tecniche di amministrazione e gestione economica e finanziaria • Metodi e tecniche di analisi di budgeting e controllo di gestione • Metodi e tecniche di rendicontazione • Tecniche di gestione degli imprevisti e criticità in eventi culturali e di spettacolo • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Metodi e tecniche di facilitazioni delle relazioni, negoziazione e gestione di eventuali conflitti • Normativa tecnica e di sicurezza del settore specifico • Tutela dei dati e normativa sulla privacy • Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione dell'andamento delle attività • Elementi di Customer Relationship Management • Strumenti e tecniche di monitoraggio del gradimento • Lingua inglese e terminologia di settore
Abilità	• Coordinare la realizzazione dell'evento culturale, di musica e spettacolo, gestendo gli aspetti logistici e l'approvvigionamento delle forniture necessarie • Acquisire le autorizzazioni necessarie • Applicare criteri di selezione di fornitori e servizi (es. catering, servizi audio, affitto beni diversi ecc) • Gestire le procedure di acquisizione dei beni e servizi secondo le vigenti normative ed eventuali regolamenti • Attivare la rete di attori, pubblici e privati, da coinvolgere nella configurazione dell'evento, secondo i ruoli previsti e definendo le condizioni contrattuali • Curare le relazioni con la committenza, i fornitori ed i

	professionisti coinvolti nell'evento, adottando tecniche di comunicazione efficaci • Collaborare all'allestimento degli spazi, in base ai criteri espositivi del materiale/prodotti definiti dai curatori • Trasferire, ai diversi soggetti coinvolti, informazioni adeguate circa l'organizzazione dell'evento • Coordinare le professionalità esterne e il personale coinvolto • Applicare tecniche di lavoro di gruppo • Prevedere e gestire eventuali fattori che possono generare conflitti tra gli attori coinvolti nell'evento • Coordinare gli aspetti amministrativi e gestionali dell'evento culturale e di spettacolo • Verificare la coerenza delle spese con le risorse economiche disponibili e le entrate previste • Gestire eventuali imprevisti durante la realizzazione dell'evento culturale/spettacolo, provvedendo alla loro tempestiva risoluzione • Individuare indicatori significativi per il monitoraggio e la valutazione dell'evento • Progettare, predisporre e somministrare agli utenti strumenti di monitoraggio/valutazione • Impostare azioni di miglioramento utilizzando i dati di customer satisfaction e di follow up della proposta culturale • Valutare, sulla base dei dati raccolti, il raggiungimento degli obiettivi
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **TRUCCATORE PROFESSIONALE ARTE, CINEMA, MODA E SPETTACOLO (MAKE-UP ARTIST AND STYLE**	
Descrizione del profilo professionale	Il truccatore professionista arte, cinema, moda e spettacolo (make up artist and style) è un esperto del settore make-up, capace di operare nei diversi ambienti dell'arte e dello spettacolo e in particolar modo nel settore: moda, teatro, cinema/televisione e fotografia/stampa.
Settore Economico-Professionale	Servizi culturali e di spettacolo
ADA	ADA.20.46.144 - Realizzazione del trucco e dell'acconciatura di scena
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	3.1.7.2.1 Tecnici degli apparati audio-video e della ripresa video-

	cinematografica
Referenziazione ATECO 2007	90.02.09 - Altre attività di supporto alle rappresentazioni artistiche
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Promuovere l'offerta di servizi di trucco moda, teatrale e cinetelevisivo e gestire le relazioni con la clientela 2. Sviluppare il progetto di trucco moda, teatrale e cinetelevisivo, individuando e valorizzando le risorse tecniche necessarie 3. Realizzare il trucco moda, teatrale e cinetelevisivo, applicando le adeguate tecniche 4. Organizzare l'erogazione dei servizi di trucco moda, teatrale e cinetelevisivo
Denominazione della Unità di Competenza **1 Promuovere l'offerta di servizi di trucco moda, teatrale e cinetelevisivo e gestire le relazioni con la clientela**	
Risultato atteso	Promuovere l'offerta formativa dei servizi make up adottando modalità di interazione e stili di comunicazione adeguati ed interpretando le esigenze e le aspettative del cliente.
EQF	3
Conoscenze	• Caratteristiche dei servizi di make-up nell'ambito dei settori moda, teatro e spettacolo, cinetelevisione • Ruoli del make-up artist nei processi produttivi dei settori moda, teatro e spettacolo, cinetelevisione • Aspetti rilevanti per la definizione dell'offerta di servizi; tipiche condizioni di prestazione professionale • Elementi di marketing operativo • Criteri per una comunicazione efficace • Caratteristiche delle dinamiche interpersonali • Tecniche di negoziazione • Tecniche di problem solving
Abilità	• Definire e promuovere l'offerta di servizi di make-up, analizzando le caratteristiche dei mercati di riferimento • Riconoscere ed interpretare tecniche e strategie della comunicazione verbale e non verbale al fine di ottimizzare l'interazione comunicativa • Relazionarsi in modo positivo con il sistema-cliente, interpretando efficacemente le esigenze • Applicare tecniche di negoziazione
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2 Sviluppare il progetto di trucco moda, teatrale e cinetelevisivo, individuando e valorizzando le risorse tecniche necessarie**	

Risultato atteso	Elaborare un progetto di trucco, a partire dallo studio dell'evento e del contesto, in coerenza con le tendenze moda, elaborando ipotesi e selezionando prodotti e materiali adeguati
EQF	3
Conoscenze	• Fondamenti di storia del costume, della moda, del trucco e degli stili • Fondamenti di storia dell'arte, della comunicazione visiva e dell'immagine • Fondamenti di storia della fotografia, con approfondimenti su fotografi ritrattisti • Fondamenti di storia del cinema, del teatro e della televisione • Il trucco e la fotografia: Teoria dei colori, Luci e Ombre, Tecnica del Chiaroscuro • Fondamenti di disegno artistico • Attrezzature e materiali per realizzare gli interventi di trucco e di strucco • Caratteristiche tipiche di contesti ed ambienti in cui si svolge l'evento per rispondere meglio alle esigenze di coordinamento di stile e di resa fotografica • Metodi di concept del make-up in base alle esigenze di set video, fotografico e di sfilata • Tempi di realizzazione delle fasi di lavorazione degli effetti speciali • Metodi di preventivazione • Strumenti software per la redazione di e-portfolio e loro diffusione
Abilità	• Progettare la realizzazione di un make-up e sviluppare un portfolio, anche in formato digitale • Modellare una icona coerente con lo stile scelto come tema di un dato evento • Riconoscere la conformazione anatomica e le caratteristiche fisiche e somatiche del soggetto su cui effettuare il trucco • Individuare forme, punti luce e simmetrie del viso • Selezionare tonalità di colori e prodotti in linea con le tendenze più innovative • Identificare le tipologie di cosmesi adeguate alle diverse esigenze di trucco • Individuare e selezionare materiali ed attrezzature necessarie per la realizzazione del make up • Definire il budget necessario per l'approvvigionamento/la produzione dei materiali e la realizzazione del servizio •
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione della Unità di Competenza **3 Realizzare il trucco moda, teatrale e cinetelevisivo, applicando le adeguate tecniche**	
Risultato atteso	Realizzare il trucco artistico utilizzando le diverse tecniche di esecuzione, in base alle caratteristiche del personaggio di scena.
EQF	3
Conoscenze	• Modalità di rappresentazioni di trucco nel rispetto dei tratti caratteriali dei personaggi, dell'estetica e dello stile dei costumi, delle esigenze di scena e di fotografia, nonché delle caratteristiche di immagine storica • Caratteristiche di trasformazione ed alterazione del viso e del corpo da realizzare • Colori e materiali di make-up più idonei in base alle caratteristiche dei soggetti a cui vanno applicati • Tipologie di prodotti cosmetici • Regolamento (CE) n. 1223/2009, differenza tra cosmetici di sintesi e naturali, INCI di un prodotto cosmetico) • Nozioni di allergologia • Tipologie, caratteristiche e utilizzo dei prodotti cosmetici per il viso, la bocca e gli occhi • Tecniche di accostamento cromatico • Trucco fotografico e trucco d'epoca • Trucco correttivo • Trucco teatrale • Trucco per gli effetti speciali • Trucco beauty fantasy e artistico • Tecniche di strucco • Tecniche di applicazione e smontaggio di parrucche, tessiture, frontini, nuche e varie • Tecniche di lavorazione e materiali necessari per la realizzazione di calchi, protesi, calotte ed altri accessori posticci
Abilità	• Selezionare gli elementi del copione per rispondere alle esigenze narrative, fotografiche e di ripresa cinetelevisiva, necessarie a realizzare il trucco scenico • Coadiuvare, rispondendo tecnicamente con il make-up più adatto, alle richieste stilistiche e di ripresa delle figure professionali operanti sui set di moda, teatro, cinema e televisione • Realizzare provini trucco, eseguire ritocchi per modifiche finalizzate ai cambi scena • Applicare tecniche di scultura e modellatura del calco richieste dallo spettacolo (protesi, calotta, maschera, etc.) • Realizzare, applicare e smontare parrucche, tessiture, frontini, nuche e varie • Applicare accessori posticci (baffi, barba, basette a pelo o su

	tulle), protesi e maschere in base alle caratteristiche del personaggio di scena • Eseguire calchi, protesi, altri accessori posticci (ferite, cicatrici, ustioni, graffi, nasi finti, etc.) , trasformare ed alterare i tratti somatici per ottenere invecchiamento o ringiovanimento dei personaggi di scena • Realizzare correzioni per eventuali difetti di tratti somatici utilizzando la tecnica del chiaro-scuro • Applicare tecniche di strucco semplice e/o con prostetici
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4 Organizzare l'erogazione dei servizi di trucco moda, teatrale e cinetelevisivo**	
Risultato atteso	Gestire l'organizzazione del servizio, realizzando il trucco nel rispetto delle disposizioni igieniche e di salvaguardia del cliente coerentemente con le diverse fasi di lavorazione.
EQF	3
Conoscenze	• Principi di organizzazione efficiente del lavoro, nei diversi set di intervento • Principali vettori di agenti patogeni e tecniche di disinfezione e sterilizzazione • Norme di igiene ambientale e personale. Smaltimento dei rifiuti • Norme di sicurezza ambientale e personale • Norme applicabili a tutela dell'esecuzione e della diffusione del lavoro finale di make-up e di possibili controindicazioni sulla salute (allergie o intolleranze a prodotti specifici, etc. • Norme sulla privacy, a tutela dell'immagine e della sua diffusione • Normativa sui contratti di lavoro e di fornitura merci e servizi • Principi e tecniche di valutazione, gestione e sviluppo della qualità dei servizi
Abilità	• Rispettare le tempistiche e le tecniche di realizzazione dei trucchi in funzione di quanto previsto dal piano di lavorazione e dai raccordi tecnici per assicurare continuità tra le diverse scene dello spettacolo • Predisporre e sanificare l'area di lavoro • Realizzare il trucco in sicurezza e nel rispetto delle disposizioni igieniche, coerentemente con le diverse fasi di lavorazione (prove, applicazioni, ritocchi, pause di lavorazione, strucco) • Informare la clientela sul diritto alla privacy e sulla tutela della propria immagine • Gestire gli adempimenti informativi e di conservazione dei dati sensibili

	• Programmare e gestire il processo di approvvigionamento • Valutare la qualità dei servizi resi e sviluppare azioni di miglioramento
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Settore Economico - Professionale
SERVIZI SOCIO SANITARI

Denominazione del profilo professionale **ASSISTENTE ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE DEI DISABILI**	
Descrizione del profilo professionale	L'assistente all'autonomia ed alla comunicazione di alunni disabili, facilita l'integrazione, supportandone e stimolandone l'autonomia e la socializzazione con il gruppo classe migliorandone l'apprendimento, la vita di relazione e la partecipazione alle diverse attività didattiche. Opera *ad personam* in sinergia con le altre figure educative ed assistenziali, sulla base del Piano Educativo Individualizzato. Può operare anche in ambito domiciliare, semi-residenziale o residenziale er accompagnare e consolidare il percorso verso l'autonomia nello studio. Svolge la propria attività come libero professionista o come dipendente di soggetti pubblici e privati che gestiscono servizi socio-assistenziali ed educativi.
Settore Economico-Professionale	Servizi socio-sanitari
ADA	ADA.22.216.873 - Servizio di assistenza all'autonomia, all'integrazione e alla comunicazione delle persone in età scolastica con disabilità.
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	4
Codice univoco ISTAT CP2011	3.4.5.2.0 Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale
Referenziazione ATECO 2007	88.99.00 Altre attività di assistenza sociale non residenziali nca 88.91.00 Servizi di asili nido; assistenza diurna per minori disabili 88.10.00 Assistenza sociale non residenziale per anziani e disabili 87.90.00 Altre strutture di assistenza sociale residenziale
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Analizzare i bisogni dell'alunno con disabilità 2. Supportare la formulazione del piano educativo individuale (PEI) 3. Attuare gli interventi di sostegno all'autonomia sulla base del piano educativo individuale 4. Favorire la mediazione comunicativa e l'integrazione sociale dell'assistito 5. Comunicare con la lingua dei segni italiana (LIS)
Denominazione della Unità di Competenza **1. Analizzare i bisogni dell'alunno con disabilità**	
Risultato atteso	Individuare i bisogni dell'alunno acquisendo elementi clinici e psico-sociali, valutando le potenzialità di sviluppo e di supporto nei contesti di riferimento.
EQF	4
Conoscenze	• Fondamenti di psico-pedagogia

	• Fondamenti di psicologia dell'età evolutiva • Fondamenti di psicologia dell'apprendimento • Principi e tecniche di comunicazione (relazionalità e interazione; modelli di comunicazione • Tipologie e caratteristiche delle diverse patologie e disabilità • Principi di clinica delle patologie • Elementi di neurologia • Elementi di sociologia • Fondamenti di pedagogia speciale • Nozioni dello sviluppo del linguaggio, ritardo mentale e sindromi genetiche • Tecniche di analisi funzionali dei disturbi comportamentali
Abilità	• Comprendere i bisogni dell'alunno e del gruppo classe per la progettazione di appropriati interventi didattici e socio-educativi per l'integrazione • Determinare relazione con il soggetto, la famiglia ed il contesto scolastico, partecipando agli eventuali GLH (Gruppi di lavoro sull'handicap) • Applicare metodi di comunicazione empatica e tecniche di socializzazione • Rilevare risorse e potenzialità del soggetto per tradurle in finalità educative perseguibili • Individuare e analizzare i bisogni di autonomia, comunicazione e inclusione, nonché le risorse personali e della rete sociale del soggetto • Individuare le capacità cognitive ed affettivo-relazionale, relativamente al livello di autostima e rapporto con gli altri • Analizzare i bisogni dell'alunno relativamente alla propria autonomia linguistico – sensoriale, con particolare riferimento alla vista e all'udito • Applicare tecniche di analisi delle abilità motorio-prassico (motricità globale e motricità fine) dell'alunno
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Supportare la formulazione del piano educativo individuale (PEI)**	
Risultato atteso	Collaborare alla stesura del P.E.I. (Piano Educativo Individuale) partecipando alla definizione degli obiettivi di autonomia, integrazione e comunicazione, in relazione ai diversi tipi di disabilità.
EQF	4
Conoscenze	• Tecniche e metodologie di progettazione socio-educativa • Normative sulla tutela dei diritti delle persone disabili e la promozione dell'integrazione • Principali cause, trattamenti e caratteristiche delle diverse

	disabilità deficit sensoriali (visivi, uditivi, ecc.), motori (disprassia, tetraplegia), funzionali (malattie croniche), psichici (ritardo mentale, autismo, ...) • Elementi di psicopedagogia utili alla definizione degli obiettivi e delle attività di sostegno
Abilità	• Collaborare con gli insegnanti e le altre figure dell'équipe multidisciplinare di riferimento dell'alunno, alla costruzione di un P.E.I in base al tipo di disabilità e alle caratteristiche del contesto di riferimento • Partecipare alle verifiche periodiche del PEI e agli incontri con gli insegnanti • Identificare modalità di informazione e scambio comunicativo tra il contesto scolastico e la famiglia • Collaborare con gli insegnanti ed il personale del comparto scuola per facilitare l'integrazione del disabile nell'ambito scolastico, favorendo la comunicazione e l'organizzazione delle attività di gruppo
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Attuare gli interventi di sostegno all'autonomia –sulla base del piano educativo individuale**	
Risultato atteso	Supportare la realizzazione delle attività socio educative e di sostegno all'autonomia sulla base del piano educativo individuale, favorendo l'apprendimento e gestendo i rapporti con i soggetti terzi coinvolti.
EQF	4
Conoscenze	• Metodologie e tecniche per la riduzione dei disturbi comportamentali • Principali sistemi di comunicazione verbali e non verbali (LIS, Malossi, pittografia, segnaletica oggettuale, etc.) • Strategie di modificazione del comportamento (fading, chaning, prompt, shaping, modeling, etc.) • Nozioni sull'impiego di ausili e nuove tecnologie informatiche per l'apprendimento mediato, l'autonomia e la comunicazione in base alle diverse disabilità • Tecniche di socializzazione per facilitare l'integrazione del soggetto nel gruppo classe e nella scuola • Elementi di etica professionale • Tecniche e modalità di predisposizione del materiale didattico per alunni disabili • Tipologie di gioco per lo sviluppo delle abilità dell'alunno disabile • Legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e applicazione delle norme di sicurezza

	• Nozioni e tecniche per riconoscere un'emergenza sanitaria, allertare le figure preposte e/o il sistema di pronto soccorso
Abilità	• Sostenere il soggetto nel percorso di autonomia nell'attività scolastica, ricreativa, nelle uscite didattiche, nei campi scuola e nella mensa, anche attraverso la facilitazione all'accesso fisico, sulla base delle caratteristiche della disabilità • Tradurre al soggetto disabile uditivo i messaggi verbali in L.I.S. e provvedere alla traduzione del linguaggio L.I.S. in messaggi verbali tra i soggetti coinvolti nelle varie attività didattiche, linguaggio dal Braille al microchip • Supportare il soggetto con disabilità visiva nell'elaborazione delle materie oggetto di studio anche con l'ausilio di strumenti e nuove tecnologie • Preparare materiali didattici e predisporre gli strumenti di supporto all'apprendimento adeguati alla tipologia di disabilità • Gestire le situazioni in emergenza • Gestire i comportamenti critici nei soggetti affetti da disturbi dello spettro autistico • Supportare gli insegnanti nella realizzazione di attività ludico-educative adatte anche alla partecipazione dell'alunno disabile • Mediare le relazioni con l'équipe multidisciplinare per il sostegno del soggetto • Utilizzare specifici protocolli per mantenere la sicurezza dell'utente, riducendo al massimo il rischio • Attuare interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Favorire la mediazione comunicativa e l'integrazione sociale dell'assistito**	
Risultato atteso	Comprendere i bisogni dell'alunno disabile ed applicare le tecniche relazionali e comunicative idonee, favorendo i processi di integrazione nel gruppo classe e nella scuola.
EQF	4
Conoscenze	• Tecniche e modalità di comunicazione interpersonale applicate al contesto scuola-famiglia-disabile • Tecniche di programmazione degli incontri periodici con i diversi soggetti coinvolti nel rapporto con l'alunno disabile • Elementi base di tecniche di ascolto e comunicazione per stabilire un'appropriata relazione con l'*alunno* disabile • Elementi di psicologia relazionale, con particolare riferimento alla condizione di non autosufficienza, per approcciarsi con adeguate modalità alle richieste e alle

	manifestazioni espresse dall'alunno disabile • Metodologie e tecniche di comunicazione non udenti e udenti: dinamiche psicologiche psicosociali/socio-familiari
Abilità	• Cogliere e riconoscere le esigenze ritmiche dell'interazione comunicativa • Identificare e cogliere eventuali impedimenti nella dimensione comunicativo/relazionale • Identificare ed adottare soluzioni operative necessarie a favorire lo sviluppo comunicativo • Tradurre la morfologia dell'interazione comunicativa in un registro linguistico adeguato alla tipologia di intervento richiesto • Adeguare lo stile dell'intervento di mediazione comunicativa alle variazioni nel comportamento comunicativo/relazionale degli attori • Adottare atti comunicativi/comportamentali funzionali alla gestione delle relazioni tra gli attori coinvolti • Gestire i rapporti con i famigliari del disabile confrontandosi con paure, ansie ed aspettative, instaurando un clima di reciproca fiducia • Supportare la programmazione degli incontri periodici tra scuola-famiglia per condividere le informazioni sull'andamento scolastico e comportamentale dell'alunno disabile • Interagire con professionisti e gli Enti territoriali che erogano servizi a favore dei disabili • Gestire i comportamenti problematici (es. morsi, scoppi d'ira o pianto, autolesionismo, dondolii, atteggiamenti inadeguati, trasgressione sistematica delle regole, rifiuto delle attività didattiche, etc.) • Applicare tecniche di intermediazione culturale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **5. Comunicare con la lingua dei segni italiana (LIS)**	
Risultato atteso	Effettuare la traduzione linguistica dal canale acustico-verbale al canale visivo-gestuale e viceversa, decodificando correttamente contenuti e significato del messaggio trasmittente.
EQF	4
Conoscenze	• Nozioni di psicopedagogia dell'alunno sordo per la definizione degli obiettivi e delle attività di sostegno • Elementi di linguistica della LIS • Elementi di comunicazione visivo-gestuale • Dattilologia • Storia dell'educazione dei sordi

	• Ruoli e responsabilità nell'uso della LIS • Elementi di antropologia riferiti alla comunità e alla cultura delle persone sorde • Sviluppo linguistico nel bambino sordo e udente
Abilità	• Utilizzare e comprendere i segni linguistici all'interno di messaggi relativi alla vita quotidiana • Riprodurre storie in Lingua dei Segni • Elaborare riassunti di testi giornalistici in Lingua dei Segni • Coordinare il movimento delle mani in relazione alla produzione linguistica • Comprendere segnati in Lingua del Segni Italiana col supporto di materiale audiovisivo • Utilizzare e comprendere le forme linguistiche relative a frasi affermative, interrogative, negative, di richiesta/risposta • Utilizzare e comprendere singoli segni inerenti informazioni di base sulla persona, sulla famiglia, gli acquisti, la geografia locale, il lavoro • Utilizzare nella comunicazione LIS le espressioni facciali, la motricità fine, le posizioni del corpo, la direzione dello sguardo • Promuovere lo scambio relazionale favorendo l'espressione/soddisfazione completa del fabbisogno comunicativo
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **ASSISTENTE DI STUDIO ODONTOIATRICO**	
Descrizione del profilo professionale	L'assistente di studio odontoiatrico, attenendosi alle disposizioni dell'odontoiatra, è in grado di assistere lo stesso e i professionisti del settore durante le prestazioni proprie dell'odontoiatria, di predisporre l'ambiente e lo strumentario, di relazionarsi con le persone assistite, i collaboratori esterni, i fornitori e di svolgere le attività di segreteria per la gestione dello studio. L'ASO non può svolgere alcuna attività di competenza delle arti ausiliarie delle professioni sanitarie, delle professioni mediche e delle altre professioni sanitarie, per l'accesso alle quali è richiesto il possesso della laurea.
Settore Economico-Professionale	Servizi socio-sanitari
ADA	ADA.22.186.622 - Intervento di assistenza al trattamento odontoiatrico
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	4
Codice univoco ISTAT CP2011	5.3.1.1.0 - Professioni qualificate nei servizi sanitari e sociali
Referenziazione ATECO 2007	86.23.00 - Attività degli studi odontoiatrici 86.10.30 - Istituti, cliniche e policlinici universitari 86.22.02 - Ambulatori e poliambulatori del Servizio Sanitario Nazionale
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Interagire con le persone assistite, i membri dell'equipe professionale, i fornitori e i collaboratori esterni 2. Allestire gli spazi e le strumentazioni di trattamento odontoiatrico secondo protocolli e procedure standard 3. Assistere l'odontoiatra 4. Trattare la documentazione clinica e amministrativo-contabile
Denominazione della Unità di Competenza **1. Interagire con le persone assistite, i membri dell'equipe professionale, i fornitori e i collaboratori esterni**	
Risultato atteso	Agire comportamenti idonei all'interazione con le persone assistite, i membri dell'equipe professionale, i fornitori e i collaboratori esterni secondo i protocolli e le regole di cortesia.
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di etica • Elementi di legislazione socio-sanitaria e del lavoro • Elementi di sociologia e psicologia socio-relazionale • Orientamento al ruolo • Tecniche di analisi della clientela ed elementi di customer satisfaction

	• Tecniche di negoziazione e problem solving
Abilità	• Adottare comportamenti e modalità predefinite dall'odontoiatra finalizzate a creare un ambiente sicuro e accogliente • Adottare misure idonee a ricevere l'assistito in linee di accompagnamento ed assistenza ai trattamenti • Applicare i protocolli predisposti dall'odontoiatra nel fornire alle persone assistite informazioni utili per affrontare interventi e/o trattamenti • Assumere comportamenti volti a trasmettere serenità, sicurezza e a sviluppare un rapporto di fiducia con le persone assistite • Gestire la propria emotività nelle situazioni di particolare impegno e delicatezza • Adottare comportamenti appropriati con i colleghi, con i membri dell'equipe, con i fornitori e i collaboratori esterni • Trasmettere al personale in formazione le proprie conoscenze ed esperienze professionali • Utilizzare modalità comunicative verbali e non verbali adeguate alla condizione della persona assistita
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Allestire gli spazi e le strumentazioni di trattamento odontoiatrico secondo protocolli e procedure standard**	
Risultato atteso	Allestire la postazione clinica e curare l'igiene degli ambienti, dello strumentario e delle attrezzature, rispettando i protocolli e le procedure standard
EQF	3
Conoscenze	• Confort e sicurezza dell'ambiente di lavoro • Elementi di chimica, biochimica e microbiologia • Elementi di igiene • Elementi di merceologia • Tecniche di pulizia, sanificazione, sanitizzazione, decontaminazione, disinfezione e sterilizzazione • Strumentario chirurgico e delle attrezzature/apparecchiature di lavoro
Abilità	• Allestire i tray per la conservativa, per l'endodonzia, per la protesi e per la chirurgia orale (parodontale, impiantale, estrattiva) • Applicare le procedure per la raccolta, lo stoccaggio e lo smaltimento dei rifiuti sanitari differenziati • Applicare le tecniche di decontaminazione, disinfezione, pulizia e riordino della postazione clinica

	• Applicare le tecniche di decontaminazione, disinfezione, pulizia e sterilizzazione dello strumentario chirurgico e delle attrezzature/apparecchiature di lavoro • Applicare metodologie di sanificazione e sanitizzazione nei diversi ambienti di lavoro • Controllare e conservare lo strumentario, i farmaci, le attrezzature, le apparecchiature e i materiali dentali
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Assistere l'odontoiatra**	
Risultato atteso	Assistere l'odontoiatra durante le prestazioni nelle sedute operatorie, in endodonzia, in ortodonzia, in assistenza protesica, etc., rispettando i protocolli, le procedure e la normativa in materia di igiene e sicurezza.
EQF	4
Conoscenze	• Elementi di anatomia e fisiologia dell'apparato stomatognatico • Tecniche di allestimento della postazione di lavoro, attrezzature e strumentario • Tecniche di assistenza all'odontoiatra nelle attività proprie dell'odontoiatria • Elementi di primo soccorso • Apparecchiature per la diagnostica e modalità d'uso • Cenni di radiologia e di radioprotezione • Disposizioni generali in materia di protezione della salute e della sicurezza dei lavoratori
Abilità	• Utilizzare tecniche di assistenza all'odontoiatra durante le prestazioni di igiene orale e profilassi, la seduta operatoria ed assistenza in chirurgia odontoiatrica (orale), la seduta operatoria ed assistenza in endodonzia, la seduta operatoria ed assistenza in ortodonzia, la seduta operatoria ed assistenza protesica. • Coadiuvare l'odontoiatra nelle manovre di primo soccorso e per l'organizzazione dei soccorsi durante le emergenze • Sostenere la persona assistita durante la seduta e rilevare le reazioni
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Trattare la documentazione clinica e amministrativo-contabile**	
Risultato atteso	Applicare le procedure e le tecniche di gestione e archiviazione della documentazione clinica e amministrativo-contabile, utilizzando gli strumenti informativi e i pacchetti applicativi per la gestione dello

	studio professionale
EQF	4
Conoscenze	• Elementi di amministrazione e contabilità • Elementi di informatica • Elementi di legislazione fiscale e delle assicurazioni • Elementi di legislazione socio-sanitaria • Gestione e conservazione documentazione clinica e materiale radiografico • Tecniche e strumenti di raccolta di informazioni anche con supporto di tecnologie informatiche e applicativi • Trattamento dei dati personali in ambito sanitario, con particolare riguardo al trattamento dei dati sensibili
Abilità	• Applicare disposizioni e procedure per il trattamento dei dati delle persone assistite • Applicare tecniche di archiviazione, registrazione e aggiornamento di documenti amministrativi, contabili e cartelle cliniche • Gestire gli ordini e il materiale in entrata ed in uscita dal magazzino • Gestire i contatti con fornitori, informatori scientifici, agenti di commercio, consulenti e collaboratori esterni • Gestire l'agenda degli appuntamenti delle persone assistite, i ritardi e le urgenze • Utilizzare strumenti informativi e pacchetti applicativi per la gestione automatizzata dello studio professionale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **MEDIATORE INTERCULTURALE**	
Descrizione del profilo professionale	Il/La Mediatore/trice interculturale interviene nel processo di assistenza sociale, facilitando l'accesso dello/a straniero/a ai servizi pubblici e privati presenti nel territorio.
Settore Economico-Professionale	Servizi socio-sanitari
ADA	ADA.22.216.690 - Servizio di mediazione inter-culturale
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	5
Codice univoco ISTAT CP2011	3.4.5.2.0 Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale
Referenziazione ATECO 2007	88.99.00 Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Effettuare l'analisi dei bisogni, delle aspettative e delle abilità del cittadino straniero 2. Effettuare l'analisi del contesto e del territorio di inserimento 3. Assistere il cittadino straniero nel processo di inserimento 4. Progettare interventi di mediazione e di integrazione interculturale in relazione differenti contesti di vita
Denominazione della Unità di Competenza **1. Effettuare l'analisi dei bisogni, delle aspettative e delle abilità del cittadino straniero**	
Risultato atteso	Essere in grado di effettuare l'analisi dei bisogni e delle aspettative del cittadino straniero, nonché le conoscenze e abilità possedute al fine favorirne il processo di integrazione.
EQF	5
Conoscenze	• Elementi di antropologia culturale • Elementi di psicologia • Elementi di sociologia • Tecniche di osservazione e metodologia della ricerca sociale • Modelli e teorie di analisi dei bisogni • Normativa e procedure italiane ed europee in materia di immigrazione • Legislazione e normativa sui processi immigratori vigente sul territorio • Problem solving • Tecniche di comunicazione efficace • Tecniche di gestione del conflitto • Tecniche di ascolto • Competenza di esercizio orale e scritto della comunicazione nella lingua italiana almeno al livello C 1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue. • Competenza di esercizio orale e scritto della comunicazione nella lingua del beneficiario immigrato almeno al livello C1

	del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue. • Modalità e tecniche di traduzione e decodificazione dei rispettivi codici culturali.
Abilità	• Favorire il cittadino straniero nell'esplicitazione dei propri bisogni • Individuare il grado di conoscenza da parte del cittadino straniero della lingua del paese ospitante al fine di agevolarlo nel processo di inserimento • Ascoltare le richieste e le aspettative del migrante al fine di informarlo circa le reali possibilità offerte dal territorio ospitante lavorative, abitative, sanitarie, formative, amministrative, ecc.) • Sapere riconoscere le abilità e le competenze del migrante con l'obiettivo di fornire consigli circa le opportunità lavorative sul territorio • Saper individuare le criticità relative alla situazione del cittadino straniero e le sue aree di fragilità • Valorizzare le risorse e le potenzialità del cittadino straniero condividendole con quest'ultimo
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Effettuare l'analisi del contesto e del territorio di inserimento**	
Risultato atteso	Saper effettuare un'analisi di contesto al fine di facilitare l'inserimento del cittadino straniero nel territorio ospitante.
EQF	5
Conoscenze	• Elementi di sociologia • Tecniche di osservazione e metodologia della ricerca sociale • Politiche sociali attive sul territorio • Normativa e procedure italiane ed europee in materia di immigrazione • Legislazione e normativa sui processi immigratori vigente sul territorio • Funzionamento e caratteristiche dei possibili ambiti di intervento: Servizi amministrativi e tributari (Anagrafe, Stato civile, Agenzia delle Entrate, …); Servizi socio-assistenziali ed educativo-culturali (Scuole di ogni ordine e grado, Servizi sociali, Comunità di accoglienza, Centri d'incontro e interculturali); Servizio sanitario (ASL, Ospedali, Consultori, Ambulatori, SERT, ...); Pubblica Sicurezza (Prefettura, Questura, Tribunale, Carcere); Lavoro ed impresa (Centri per l'impiego, INPS, INAIL, CCIAA). • Modalità di accesso e standard di servizio dei diversi soggetti operanti sul territorio.

Abilità	• Saper analizzare il contesto di riferimento con l'obiettivo di analizzare vincoli e opportunità per il cittadino straniero • Raccogliere informazioni sull'organizzazione, sul ruolo degli operatori e sull'accesso ai servizi territoriali dedicati agli immigrati • Individuare eventuali ostacoli presenti sul territorio che impediscono una comunicazione efficace tra cittadini stranieri e istituzioni, enti e privati locali • Riconoscere le parti coinvolte nei processi di inserimento dei cittadini stranieri presenti sul territorio • Conoscere i numeri e i dati circa i processi di accoglienza attivati sul territorio e le reali possibilità future • Monitorare e gestire la rete di presidi, degli avamposti e delle opportunità e offerte del territorio, per il soddisfacimento dei diritti di cittadinanza delle comunità immigrate
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Assistere il cittadino straniero nel processo di inserimento**	
Risultato atteso	Essere in grado di assistere il cittadino straniero supportandolo nel processo di inserimento e integrazione anche attraverso un servizio interpretariato sociale e di interpretariato e traduzione non professionale
EQF	5
Conoscenze	• Informare l'immigrato circa i propri diritti e doveri rispetto al contesto sociale di riferimento • Condividere con l'immigrato modelli e regole dei servizi di pubblica utilità pubblici e privati • Condividere con l'operatore dei servizi sociali gli aspetti che caratterizzano la cultura di cui l'immigrato è portatore • Individuare e fornire informazioni e orientamento sui diritti, doveri e opportunità (lavorative, abitative, sanitarie, formative, amministrative, ecc.) presso le comunità immigrate • Informare il cittadino straniero degli aspetti normativi e legislativi vigenti a livello nazionale e locale • Condividere con l'operatore dei servizi sociali le risorse e le potenzialità del cittadino straniero • Facilitare lo scambio tra le diverse parti al fine di prevenire l'insorgere di incomprensioni e conflitti • Agevolare i processi di dialogo e di reciproca comprensione interculturale fra comunità immigrate • Saper gestire eventuali situazioni di conflitto cercando di individuarne le cause e le possibili soluzioni

	• Interpretare i codici culturali dei soggetti coinvolti nella relazione comunicativa al fine di rendere la comunicazione efficace • Realizzare interventi di interpretariato sociale e traduzione non professionale
Abilità	• Elementi di antropologia culturale • Elementi di psicologia • Elementi di sociologia • Normativa e procedure italiane ed europee in materia di immigrazione • Legislazione e normativa sui processi immigratori vigente sul territorio • Lingua italiana scritta e parlata • Tecniche di comunicazione efficace • Tecniche di gestione del conflitto • Modalità e tecniche di interpretariato, traduzione e decodificazione dei rispettivi codici culturali. • Competenza di esercizio orale e scritto della comunicazione nella lingua italiana almeno al livello C 1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue. • Competenza di esercizio orale e scritto della comunicazione nella lingua del beneficiario immigrato almeno al livello C1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Progettare interventi di mediazione e di integrazione interculturale in relazione ai differenti contesti di vita**	
Risultato atteso	Saper progettare interventi finalizzati alla realizzazione di processi di integrazione interculturali in riferimento ai differenti contesti di vita.
EQF	5
Conoscenze	• Tecniche di progettazione esecutiva di interventi di mediazione interculturale, con particolare riferimento all'attivazione di contesti di supporto al riconoscimento ed alla relazione con le diversità. • Teorie e tecniche di valutazione dei programmi di intervento • Modalità di interpretazione delle caratteristiche culturali dei Paesi d'origine ricompresi nell'ambito di azione del mediatore e del Paese di accoglienza. • Elementi di antropologia culturale • Elementi di psicologia • Elementi di sociologia • Modelli e teorie di analisi dei bisogni

	• Principi di selezione e gestione delle risorse umane • Normativa e procedure italiane ed europee in materia di immigrazione • Legislazione e normativa sui processi immigratori vigente sul territorio • Lingua italiana scritta e parlata • Problem solving
Abilità	• Esaminare i problemi rilevati nell'analisi dei bisogni con l'obiettivo di elaborare soluzioni efficaci • Elaborare programmi di intervento finalizzati all'integrazione dei cittadini stranieri sul territorio • Supportare le istituzioni e agli operatori di settore, alla progettazione e riorganizzazione di servizi secondo modalità "migrant friendly" • Partecipare ai processi di apprendimento e sviluppo professionale di Mediatori Interculturali Junior • Definire nel dettaglio le finalità e gli obiettivi dei programmi di intervento relativi ai cittadini stranieri • Esplicitare gli strumenti, le risorse e le metodologie di intervento in campo socio assistenziale • Programmare e definire l'erogazione degli interventi a favore dei cittadini stranieri • Individuare gli indicatori di valutazione per monitorare e nell'eventualità modificare i programmi di intervento in essere • Saper valutare e documentare i risultati degli interventi proposti • Validare le buone prassi e le metodologie adottate sulla base dei risultati raggiunti
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **TECNICO DI CONDUZIONE TEAM DI PROGETTAZIONE**	
Descrizione del profilo professionale	Il/La Tecnico/a di conduzione team di progettazione interviene nel processo di assistenza socio-sanitaria, collaborando alla definizione dei fabbisogni, monitorando le opportunità di sviluppo dei servizi, verificando la fattibilità della proposta progettuale. In tale ambito di operatività, il/la Tecnico/a di conduzione team di progettazione individua bandi di gara, definisce le procedure del servizio; elabora i preventivi e verifica il rispetto dei parametri di valutazione.
Settore Economico-Professionale	Servizi socio-sanitari
ADA	ADA.22.212.681 - Progettazione di interventi socio-sanitari
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	6
Codice univoco ISTAT CP2011	3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale
Referenziazione ATECO 2007	85 - Servizi di assistenza sociale residenziale 88 - Assistenza sociale non residenziale
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Analizzare il fabbisogno sociale nel contesto socio-economico-culturale di riferimento e le opportunità di finanziamento 2. Ideare e pianificare l'attività progettuale 3. Redigere e presentare il progetto secondo le specifiche normative, del bando di finanziamento o capitolato di gara 4. Progettare in campo europeo 5. Elaborare il preventivo finanziario in coerenza con le richieste progettuali del bando
Denominazione della Unità di Competenza **1. Analizzare il fabbisogno sociale nel contesto socio- economico-culturale di riferimento e le opportunità di finanziamento**	
Risultato atteso	Interpretare le opportunità di finanziamento di progetti in risposta ai bisogni sociali rilevanti sul territorio
EQF	6
Conoscenze	• Tecniche di indagine dei fabbisogni socio-economici del territorio • Normativa su bandi e appalti pubblici • Metodologia e tecnica della ricerca sociale • Normativa internazionale, nazionale e regionale in ambito sociale • Strumenti e tecniche per la produzione di reportistica • Metodi e tecniche di valutazione • Criteri di lettura dei documenti di gara – bando, capitolato,

	disciplinare, requisiti documentali • Caratteristiche ed attori del sistema di riferimento
Abilità	• Individuare i fabbisogni sociali del territorio ed inquadrarli nel contesto economico, applicando metodi e tecniche di ricerca • Raccogliere e rielaborare dati di fonti statistiche ufficiali • Analizzare le possibilità di sviluppo de servizi sociali • Creare e gestire contatti con soggetti-chiave del territorio, al fine di approfondire la lettura e l'anticipazione dei fenomeni in atto • Ricercare, valutare e selezionare avvisi pubblici e call for proposals ai quali rispondere, identificando i criteri di aggiudicazione • Elaborare report di sintesi dei fabbisogni rilevati e delle possibili fonti a sostegno di progetti
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Ideare e pianificare l'attività progettuale**	
Risultato atteso	Pianificare le attività progettuali, interpretando le specifiche dei bandi di gara, definendo gli obiettivi e identificando ruoli e responsabilità
EQF	6
Conoscenze	• Elementi di diritto amministrativo comunitario, nazionale e regionale su convenzioni e appalti pubblici • Teorie di riferimento della progettazione sociale • Dinamiche socio-economiche del territorio • Elementi di organizzazione e gestione di impresa • Mappa dei servizi e delle risorse del territorio • Metodologie di project management • Profili, competenze e ruoli delle diverse figure professionali che operano nei servizi sociali e sanitari
Abilità	• Definire le coordinate di un intervento di sviluppo locale nel settore sociale • Individuare e coinvolgere soggetti istituzionali o altri stakeholder in forme di sostegno o partenariato • Comprendere e interpretare le specifiche dei bandi di gara, assicurando una valutazione dettagliata ed approfondita rispetto agli impegni da assumere • Pianificare e coordinare il processo di progettazione, valorizzando il lavoro d'équipe e la suddivisione delle responsabilità con gli eventuali collaboratori • Selezionare la normativa e la documentazione tecnica collegata ai bandi, garantendo le appropriate scelte in ordine

	alla tipologia del servizio messo a gara • Verificare l'iter amministrativo e i termini per l'ammissibilità del progetto, per predisporre una adeguata programmazione del lavoro
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Redigere e presentare il progetto secondo le specifiche normative, del bando di finanziamento o capitolato di gara**	
Risultato atteso	Redigere proposte progettuali in ambito sociale, pianificando le attività predisponendo la relazione tecnica, nel rispetto del capitolato di gara.
EQF	6
Conoscenze	• Standard tecnici e indicazioni parametrali sul personale e sulle competenze richieste per il servizio • Caratteristiche tipo degli interventi organizzativi e gestionali • Elementi di tecnica delle comunicazione scritta funzionali alla produzione di un progetto chiaro ed efficace • Elementi di psicologia delle organizzazioni e della gestione delle risorse umane • Metodi e tecniche di lavoro in équipe e problem solving • Normativa nazionale e regionale per l'autorizzazione, il funzionamento e accreditamento della tipologia di intervento/servizio richiesto • Normative e modelli di riferimento per la definizione e gestione di un sistema di controllo e piani di miglioramento della qualità nei servizi/interventi oggetto della progettazione • Software per la gestione dei dati e programmi di grafica al pc
Abilità	• Coinvolgere i soggetti che hanno dichiarato la loro disponibilità a svolgere forme di partenariato e collaborazione • Identificare la tipologia delle informazioni necessarie alla progettazione compiendo una loro appropriata selezione • Definire le procedure per il reperimento, la raccolta e l'aggiornamento costante delle informazioni, assicurando un flusso informativo efficace • Organizzare i materiali informativi assicurandone il più appropriato utilizzo funzionale alla progettazione • Descrivere la tipologia di utenza e i relativi bisogni • Intervenire sulle criticità che si possono presentare durante il lavoro di progettazione • Monitorare le fasi di valutazione e aggiudicazione del servizio, verificando che le relative procedure siano svolte nel pieno rispetto delle norme in materia

	• Predisporre la documentazione richiesta nella forma indicata nel bando o capitolato, verificandone la completezza e la conformità, entro il termine definito dalla Stazione appaltante o dall'Ente che ha emesso il bando • Pianificare percorsi di formazione/aggiornamento per il personale, in modo da offrire adeguati standard di qualificazione risorse umane impiegate • Redigere la relazione tecnica garantendo una rappresentazione efficace dell'intervento/servizio sotto il profilo formale e sostanziale, nel rispetto dei requisiti e degli standard predisposti dal capitolato di appalto
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Progettare in campo europeo**	
Risultato atteso	Elaborare proposte progettuali in ambito europeo, redatte in almeno una lingua estera, individuando le linee di finanziamento, rispettando i requisiti formali e di merito degli avvisi, valutando le criticità e predisponendo le relative procedura di verifica.
EQF	6
Conoscenze	• Elementi di diritto comunitario • Tipologie e strumenti di finanziamento comunitario, programmi e fondi settoriali • Consultazione delle banche dati comunitarie modalità di reperimento delle informazioni • Tecniche della progettazione • Nozioni di project management • Normativa su bandi e appalti pubblici • Tipologie di documentazione tecnica ed amministrativa necessaria per i bandi ad evidenza pubblica • Tecniche di redazione dei progetti • Strumenti e metodologie di monitoraggio e valutazione
Abilità	• Individuare ed analizzare i programmi, le linee di finanziamento ed i relativi bandi di gara (calls for tender) e gli inviti a presentare proposte (calls for proposal) • Effettuare ricerche e valutazioni di opportunità di finanziamento pubblico partendo dalle esigenze del cliente • Definire la macro progettazione della proposta progettuale e riconoscere i requisiti documentali per l'accesso alle procedure ad evidenza pubblica • Individuare indicatori per la verifica e la valutazione della proposta progettuale, utilizzando metodologie, rispettando i requisiti formali e di merito (documentazione tecnica) e predisponendo il piano finanziario • Ricercare partner nazionali e transnazionali per la

	realizzazione delle attività e definire gli accordi di rete • Valutare criticità, rischi e opportunità che influenzano il progetto • Applicare tecniche di valutazione ex ante dei risultati e degli impatti • Definire procedure di valutazione in itinere ed ex post
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **5. Elaborare il preventivo finanziario in coerenza con le richieste progettuali del bando**	
Risultato atteso	Redigere il budget di progetto, stimando i costi, valutando le risorse disponibili e definendo il piano di spesa.
EQF	6
Conoscenze	• Normativa su bandi e appalti pubblici • Tecniche di budgeting • Tecniche di compilazione del business plan • Elementi di contabilità utili a definire il piano di spesa complessivo del progetto in un'ottica di analisi del rapporto costi/benefici • software di redazione testi e fogli di calcolo per la redazione di report e progetti di formazione utilizzando
Abilità	• Prevedere le risorse per lo sviluppo del progetto • Stimare i costi del progetto • Redigere il budget del progetto • Controllare il rispetto dei criteri di verifica del progetto • Definire un piano di spesa delle attività in un'ottica di analisi del rapporto costi/benefici • Elaborare e/o raccogliere e presentare adeguatamente i documenti tecnico-amministrativi obbligatori
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Settore Economico - Professionale
SERVIZI DI EDUCAZIONE E FORMAZIONE

Denominazione del profilo professionale **TECNICO DEL RICONOSCIMENTO E DELLA CERTIFICAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI**	
Descrizione del profilo professionale	Il profilo opera nell'esercizio delle funzioni di individuazione, messa in trasparenza e valutazione degli apprendimenti formali, non formali ed informali maturati da un individuo, al fine della validazione e certificazione delle competenze, nonché del riconoscimento dei crediti formativi, in conformità a quanto disposto dal Decreto del Ministro del lavoro, di concerto con il MIUR, del 30 giugno 2015 e dalle norme regionali applicabili. Il possesso di ognuna delle singole Unità di competenza di cui il profilo si compone assume valore al fine della iscrizione all'elenco regionale degli operatori abilitati all'esercizio della relativa funzione, indipendentemente dal possesso della qualificazione completa.
Settore Economico-Professionale	Servizi di educazione, formazione e lavoro
ADA	ADA.23.182.590 - Supporto alla individuazione e alla messa in trasparenza delle competenze ADA.23.182.591 - Cura degli aspetti metodologici per la valutazione delle competenze ai fini della validazione e/o certificazione ADA.23.181.584 - Personalizzazione degli interventi formativi
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	5
Codice univoco ISTAT CP2011	34530 – Tecnici dei servizi per l'impiego
Referenziazione ATECO 2007	78.10.00 - Servizi di ricerca, selezione, collocamento e supporto per il ricollocamento di personale 85.41.00 - Istruzione e formazione tecnica superiore (IFTS) 85.59.20 - Corsi di formazione e corsi di aggiornamento professionale 85.60.09 - Altre attività di supporto all'istruzione
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Accompagnare e supportare l'individuazione e la messa in trasparenza delle competenze, anche ai fini del riconoscimento dei crediti formativi. 2. Pianificare e realizzare le attività valutative per la validazione e la certificazione delle competenze 3. Pianificare e realizzare le attività valutative per il riconoscimento dei crediti formativi
Denominazione della Unità di Competenza 1.**Accompagnare e supportare l'individuazione e la messa in trasparenza delle competenze, anche ai fini del riconoscimento dei crediti formativi.**	
Risultato atteso	Esercitare, in modo conforme alle disposizioni di cui al Decreto del Ministero del Lavoro, di concerto con il MIUR, 30 giugno 2015 e

	della relativa normativa regionale, la funzione di Accompagnamento e supporto alla individuazione e messa in trasparenza delle competenze, anche al fine del riconoscimento dei crediti formativi.
EQF	4
Conoscenze	• Quadro normativo europeo, nazionale e regionale in materia di apprendimento permanente, identificazione e messa in trasparenza degli apprendimenti formali, non formali ed informali, riconoscimento dei crediti formativi, validazione e certificazione delle competenze • Definizioni di norma dei termini descrittivi i servizi di identificazione e messa in trasparenza, riconoscimento dei crediti formativi, validazione e certificazione delle competenze • Quadro di riferimento nazionale delle qualificazioni regionali, criteri di correlazione, repertori regionali e sistema informativo di accesso e supporto • Struttura, contenuti e funzionalità dell'Atlante del lavoro e delle qualificazioni, del repertorio regionale delle qualificazioni e del repertorio regionale degli standard di percorso formativo • Logica, architettura e standard minimi dei processi e del sistema di individuazione e validazione, certificazione delle competenze, in Italia e nella Regione Abruzzo • Standard minimi di attestazione, registrazione e valore delle attestazioni rilasciate nei processi di individuazione, validazione, certificazione delle competenze e riconoscimento dei crediti formativi • Principi e tecniche transattive di individuazione e messa in trasparenza degli apprendimenti formali, non formali ed informali maturati dagli individui • Principi e comportamenti del processo di orientamento e rilevazione dei bisogni/opportunità di apprendimento permanente • Principi e delle norme relativi al trattamento dei dati sensibili, al rispetto della privacy dei richiedenti, alla tracciabilità delle attività svolte
Abilità	• Informare il richiedente su significato, valore, diritti, doveri ed obblighi relativi ai servizi di identificazione e messa in trasparenza degli apprendimenti formali, non formali ed informali, riconoscimento dei crediti formativi, validazione e certificazione delle competenze • Identificare le motivazioni e delle aspettative del richiedente nei confronti dell'intervento formativo per cui richiede il riconoscimento dei crediti • Supportare il richiedente nella predisposizione della domanda per accedere ai servizi di identificazione e messa in

	trasparenza e del relativo patto di servizio • Identificare e formalizzare, sulla base delle caratteristiche delle esperienze di apprendimento formali, non formali ed informali maturate dal richiedente: • le competenze individuate con riferimento alle qualificazioni e ai repertori di pertinenza; • i crediti formativi richiedibili • Supportare il richiedente nella corretta comprensione delle caratteristiche delle Unità di Competenza e dei Profili e nella conseguente scelta di quelle, fra di esse, maggiormente coerenti con la rappresentazione della propria esperienza, ai fini della validazione e della certificazione, attraverso l'applicazione di criteri di accettabilità e pertinenza • Supportare il richiedente nella corretta comprensione delle caratteristiche delle Unità di risultato di apprendimento e dei requisiti di accesso al percorso, al fine del riconoscimento dei crediti formativi, verificando l'eventuale esigibilità di crediti con valore a priori • Valutare la coerenza della dotazione di competenze possedute rispetto al percorso formativo • Definire e programmare il percorso di ricostruzione delle esperienze e di loro messa in trasparenza, in coerenza con gli standard di servizio applicabili • Presentare al destinatario il percorso ed attivarlo, al fine dell'individuazione delle esperienze e delle evidenze di supporto • Condurre in modo transattivo le sessioni di lavoro, individuali o di gruppo, rivolte alla progressiva ricostruzione e rappresentazione motivata, giustificata e trasparente delle esperienze, con riferimento agli apprendimenti formali, non formali e informali • Supportare il richiedente nella composizione del Documento di trasparenza, con particolare attenzione alla autovalutazione ed alla giustificazione del valore, in termini di accettabilità e pertinenza, delle singole esperienze rispetto alle competenze certificabili/ai crediti riconoscibili • Supportare il richiedente nella produzione delle evidenze utili al fine della dimostrazione delle esperienze poste in trasparenza, attraverso costruzione di un dossier documentale • Informare il richiedente sul valore e la funzione del Documento di trasparenza nelle fasi dei processi di validazione a fini di certificazione delle competenze o di riconoscimento dei crediti formativi • Svolgere azioni di orientamento nei confronti del richiedente, all'interno della relazione di messa in trasparenza degli apprendimenti e sulla base dei suoi esiti,

	guardando ai potenziali esiti dei servizi per i quali il Documento di trasparenza è propedeutico. • Gestire gli aspetti procedurali ed informativi funzionali al rilascio del Documento di trasparenza, garantendone la tracciabilità.
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2.Pianificare e realizzare le attività valutative per la validazione e la certificazione delle competenze**	
Risultato atteso	Esercitare, in modo conforme alle disposizioni di cui al Decreto del Ministero del Lavoro, di concerto con il MIUR, 30 giugno 2015 e della relativa normativa regionale, la funzione di Pianificazione e realizzazione delle attività valutative per la validazione e la certificazione delle competenze.
EQF	5
Conoscenze	• Quadro normativo europeo, nazionale e regionale in materia di apprendimento permanente, identificazione e messa in trasparenza degli apprendimenti formali, non formali ed informali, riconoscimento dei crediti formativi, validazione e certificazione delle competenze • Definizioni di norma dei termini descrittivi i servizi di identificazione e messa in trasparenza, riconoscimento dei crediti formativi, validazione e certificazione delle competenze • Quadro di riferimento nazionale delle qualificazioni regionali, criteri di correlazione, repertori regionali e sistema informativo di accesso e supporto • Struttura, contenuti e funzionalità dell'Atlante del lavoro e delle qualificazioni • Struttura e contenuti del repertorio regionale delle qualificazioni • Logica, architettura e standard minimi dei processi e del sistema di individuazione e validazione, certificazione delle competenze, in Italia e nella Regione Abruzzo • Standard minimi di attestazione, registrazione e valore delle attestazioni rilasciate nei processi di individuazione, validazione e certificazione delle competenze • Conoscenza dei principi e del metodo di esame del Documento di trasparenza e delle relative evidenze a supporto, in termini di valore e pertinenza. • Definizione o identificazione degli indicatori oggetto di valutazione misurativa • Metodi e tecniche di disegno di prove valutative di natura apprezzativa e misurativo-prestazionale (audizione,

	colloquio tecnico, prova), con riferimento agli apprendimenti formali e non formali • Modalità di somministrazione delle prove valutative • Principi deontologici e regole di comportamento verso i richiedenti la validazione e la certificazione delle competenze • Codice di condotta della valutazione misurativa, a fini del rispetto dei principi di collegialità, oggettività, terzietà ed indipendenza • Principi e delle norme relativi al trattamento dei dati sensibili, al rispetto della privacy dei richiedenti, alla tracciabilità delle attività svolte
Abilità	• Pianificare il processo di valutazione delle competenze, tenendo conto delle caratteristiche degli utenti, del contesto di esercizio e degli standard nazionali e regionali di riferimento. • Svolgere l'esame tecnico del Documento di trasparenza, al fine di accertare la significatività dei suoi contenuti, anche con riferimento alle evidenze prodotte dal richiedente il processo di validazione, secondo criteri di valore e pertinenza, sulla base degli standard professionali di riferimento. • Definire, sulla base del valore e della pertinenza dei contenuti e delle evidenze del Documento di trasparenza, l'opportunità della valutazione diretta e le più sue più idonee forme, con riferimento agli standard di certificazione applicabili. • Condurre l'audizione de visu del richiedente il processo di validazione, approfondendo e verificando la significatività delle esperienze e delle evidenze documentali. • Realizzare, ove prevista, la valutazione diretta, attraverso colloquio tecnico o prova prestazionale, sulla base degli standard valutativi applicabili, identificando l'expertise professionale necessaria e supportando le interazioni fra gli esperti ed il richiedente. • Redigere motivatamente il documento di validazione, nel rispetto delle norme e degli standard applicabili. • Rilasciare il documento di validazione al relativo portatore, accompagnandolo con chiare indicazioni sul suo valore. • Gestire gli aspetti procedurali ed informativi funzionali al rilascio del Documento di validazione, relazionandosi con l'organismo titolato, garantendone la tracciabilità. • Identificare o definire, ove del caso, gli indicatori di valutazione e gli standard minimi di prestazione, sulla base degli standard professionali di riferimento. • Caratterizzare i singoli iscritti alla sessione di esame, analizzando i relativi documenti ed evidenze e producendo

	supporti informativi di inquadramento per i membri della Commissione. • Pianificare, sulla base dell'esame delle caratteristiche degli iscritti alla sessione di certificazione, il processo di valutazione in conformità alla regolamentazione regionale, garantendo l'equità delle condizioni e la privacy degli utenti. • Progettare, in diretta relazione con l'esperto di contenuto professionale e curriculare, prove di verifica ed i relativi indicatori di osservazione. • Realizzare le procedure e le prove di verifica supportando in termini metodologici il Presidente e l'esperto di contenuto professionale e curriculare nell'esercizio del loro ruolo. • Garantire la tracciabilità del processo di certificazione svolto, nel rispetto delle prescrizioni della normativa di riferimento, curando la verbalizzazione dei lavori della Commissione.
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3.Pianificare e realizzare le attività valutative per il riconoscimento dei crediti formativi**	
Risultato atteso	Esercitare, in modo conforme alle disposizioni nazionali e regionali applicabili, la funzione di valutazione degli apprendimenti formali, non formali ed informali al fine del riconoscimento dei crediti formativi e della individualizzazione del percorso del relativo portatore.
EQF	5
Conoscenze	• Quadro normativo europeo, nazionale e regionale in materia di apprendimento permanente, identificazione e messa in trasparenza degli apprendimenti formali, non formali ed informali, riconoscimento dei crediti formativi, validazione e certificazione delle competenze • Definizioni di norma dei termini descrittivi i servizi di identificazione e messa in trasparenza, riconoscimento dei crediti formativi, validazione e certificazione delle competenze • Quadro di riferimento nazionale delle qualificazioni regionali, criteri di correlazione, repertori regionali e sistema informativo di accesso e supporto • Struttura, contenuti e funzionalità dell'Atlante del lavoro e delle qualificazioni, del repertorio regionale delle qualificazioni e del repertorio degli standard minimi di percorso formativo. Crediti formativi con valore a priori • Caratteristiche e standard minimi dei percorsi di istruzione e formazione professionale (IeFP, IFTS, ITS) e della formazione in apprendistato e norme applicabili sul riconoscimenti dei crediti

	• Progettazione formativa per competenze, rivolta alla capitalizzazione degli apprendimenti ed alla individualizzazione dei percorsi • Logica, architettura e standard minimi dei processi e del sistema di individuazione e validazione, certificazione delle competenze e riconoscimento dei crediti formativi in Italia e nella Regione Abruzzo • Standard minimi di attestazione, registrazione e valore delle attestazioni rilasciate nei processi di individuazione, validazione e certificazione delle competenze • Principi e metodo di esame del Documento di trasparenza e delle relative evidenze a supporto, in termini di valore e pertinenza • Metodi e tecniche di disegno di prove valutative di natura apprezzativa e misurativo-prestazionale (audizione, colloquio tecnico, prova), con riferimento agli apprendimenti formali e non formali, al fine del riconoscimento dei crediti • Metodi di progettazione formativa rivolti alla individualizzazione dei percorsi formativi in accesso e durante la frequenza. Recupero dei debiti formativi • Principi deontologici e regole di comportamento verso i richiedenti il riconoscimento dei crediti formativi • Principi e delle norme relativi al trattamento dei dati sensibili, al rispetto della privacy dei richiedenti, alla tracciabilità delle attività svolte
Abilità	• Predisporre, in conformità agli standard regionali ed alla caratteristiche del progetto formativo, la documentazione necessaria per la gestione del procedimento di riconoscimento • Istruire, sulla base del Documento di trasparenza, la valutazione apprezzativa degli apprendimenti, ove del caso individuando ed avvalendosi di esperti curriculari, al fine della realizzazione delle eventuali prove • Supportare il richiedente nelle sue relazioni con gli esperti curriculari al fine di migliorare la qualità dell'apprezzamento dell'effettivo valore degli apprendimenti • Predisporre ipotesi di riconoscimento dei crediti, inclusi gli eventuali debiti formativi e redigere – anche attraverso interazione con esperti curriculari – la proposta di progetto formativo individualizzato • Comunicare al richiedente gli esiti del procedimento e negoziare il patto formativo attorno al progetto individualizzato • Presentare alla Regione l'ipotesi di riconoscimento dei crediti e gli atti compiuti nel corso del procedimento, a fini di esame di conformità • Comunicare a coordinatore, docenti e tutor del percorso

	formativo i crediti riconosciuti ed i contenuti del progetto formativo individualizzato • Garantire la tracciabilità dell'intero processo di riconoscimento, nel rispetto delle prescrizioni della normativa di riferimento
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Settore Economico - Professionale
SERVIZI ALLA PERSONA

Denominazione del profilo professionale **OPERATORE DI PIERCING**	
Descrizione del profilo professionale	L'operatore di piercing esegue fori su parti superficiali del corpo, come cute e mucose, al fine di applicarvi anelli metallici o altri oggetti di varia forma (gioielli da piercing), con specifiche tecniche manuali e con l'uso di una adeguata strumentazione.
Settore Economico-Professionale	Servizi alla persona
ADA	ADA.24.137.408 - Realizzazione di piercing
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	4
Codice univoco ISTAT CP2011	5.4.3.2.0 Estetisti e truccatori
Referenziazione ATECO 2007	96.09.02 Attività di Tatuaggio e piercing
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Gestire l'accoglienza del cliente 2. Organizzare e mantenere l'ambiente di lavoro nel rispetto delle norme igieniche di sicurezza e di salvaguardia ambientale 3. Eseguire il piercing nel rispetto delle norme di igiene e profilassi
Denominazione della Unità di Competenza **1. Gestire l'accoglienza del cliente**	
Risultato atteso	Accogliere il cliente, avendo cura di analizzare le richieste e individuare i trattamenti da praticare, fornendo indicazioni possibili sulle procedure ed i possibili rischi, anche in base alle richieste di trattamento, e acquisendo il consenso informato.
EQF	4
Conoscenze	• Tecniche di assistenza e accoglienza dei clienti • Tecniche di negoziazione • Normative sulla privacy • Procedure per l'acquisizione del consenso delle informazioni
Abilità	• Applicare tecniche di accoglienza del cliente • Applicare tecniche di interazione con il cliente • Interpretare le richieste del cliente • Informare il cliente in maniera chiara e completa sulle procedure, eventuali rischi, modalità di rimozione in caso di ripensamento • Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione della Unità di Competenza **2. Organizzare e mantenere l'ambiente di lavoro nel rispetto delle norme igieniche di salvaguardai ambientale**	
Risultato atteso	Curare l'igiene e la sanificazione dei locali e delle attrezzature, anche raccogliendo e smaltendo rifiuti e presidi monouso, nel rispetto dei parametri di sicurezza.
EQF	4
Conoscenze	• Normativa sulla sicurezza, tutela della salute sui luoghi di lavoro e sulla salvaguardia ambientale • Elementi di ergonomia • Disposizioni vigenti in materia igienico-sanitaria (Linee Guida ex Circolare 5 febbraio 1998 n. 2.9/156 del Ministero della Salute) • Protocolli e tecniche di sterilizzazione e dispositivi igienico – sanitari • Modalità di compilazione del registro di sterilizzazione • Istruzioni per l'utilizzo in sicurezza e per la manutenzione e degli strumenti di lavoro • Normativa sulla salvaguardia ambientale • Tecniche di prevenzione dei rischi • Principali procedure, prodotti, strumenti di sterilizzazione e pulizia degli ambienti e delle attrezzature • Sistemi di raccolta e smaltimento dei rifiuti • Elementi di gestione del magazzino, conservazione e confezionamento dei materiali utilizzati per l'attività professionale
Abilità	• Adottare soluzioni organizzative di operatività coerenti ai principi dell'ergonomia • Applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza ed igiene sul lavoro • Applicare procedure di sanificazione e sterilizzazione di ambienti macchinari ed apparecchiature • Applicare procedure per la raccolta dei rifiuti • Applicare tecniche di gestione del magazzino e conservazione dei prodotti
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Eseguire il piercing nel rispetto delle norme di igiene e profilassi**	
Risultato atteso	Realizzare il piercing in base a quanto concordato con il cliente, selezionando strumenti da impiegare, utilizzando i prodotti necessari per esecuzione, preparando la zona da trattare seguendo le procedure previste e applicando le misure di sicurezza a salvaguardia del cliente.

EQF	4
Conoscenze	• Elementi di anatomia (sedi anatomiche di applicazione del piercing) • Elementi di allergologia, infettivologia, virologia e biologia • Chimica dei metalli • Tecniche di esecuzione di piercing • Materiali e strumentazioni di perforazione e da decoro • Caratteristiche di gioielli, metalli e pietre preziose • Norme di primo soccorso • Nozioni per la prevenzione dei rischi per gli operatori • Principali rischi per la salute connessi alle pratiche piercing, con particolare riferimento alle infezioni a trasmissione parenterale e relative procedure igieniche e di asepsi per l'esecuzione delle prestazioni • Nozioni di etica e deontologia professionale
Abilità	• Applicare tecniche di verifica della cute pre e post trattamento • Valutare le condizioni della parte del corpo del cliente interessata dal piercing e prepararla • Utilizzare tecniche di esecuzione di piercing • Utilizzare strumenti e prodotti necessari per l'esecuzione di piercing • Valutare l'esito e la correttezza delle procedure eseguite • Istruire il cliente sulle precauzioni post trattamento da seguire e sui corretti comportamenti necessari per il mantenimento del trattamento realizzato • Utilizzare tecniche e prodotti di igienizzazione, sterilizzazione e disinfezione • Applicare tecniche di trattamento della ferita da piercing • Riconoscere reazioni anomale del cliente (es. allergie) in seguito all'applicazione di gioielli, metalli o pietre per piercing • Applicare tecniche di primo soccorso • Applicare le norme ed utilizzare gli strumenti di prevenzione e di sicurezza sul lavoro
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **OPERATORE DI TATUAGGIO E TRUCCO PERMANENTE**	
Descrizione del profilo professionale	L'operatore di tatuaggio e trucco permanente esegue con tecnica di scarificazione tatuaggi ornamentali sulla superficie del corpo (disegni e figure indelebili e permanenti), applicando sotto l'epidermide pigmenti colorati, utilizzando specifiche tecniche manuali ed apparecchi elettromeccanici per uso estetico, anche per migliorare o abbellire i lineamenti del viso o l'immagine estetica generale
Settore Economico-Professionale	Servizi alla persona
ADA	ADA.24.137.407 - Realizzazione di tatuaggi e trucco permanente
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	4
Codice univoco ISTAT CP2011	5.4.3.2.0 Estetisti e truccatori
Referenziazione ATECO 2007	96.09.02 Attività di Tatuaggio e piercing
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Gestire l'accoglienza del cliente 2. Organizzare e mantenere l'ambiente di lavoro nel rispetto delle norme igieniche di sicurezza e di salvaguardia ambientale 3. Eseguire il tatuaggio artistico nel rispetto delle norme di igiene e profilassi 4. Eseguire il trucco permanente nel rispetto delle norme di igiene e profilassi
Denominazione della Unità di Competenza **1. Gestire l'accoglienza del cliente**	
Risultato atteso	Accogliere il cliente, avendo cura di analizzare le richieste e individuare i trattamenti da praticare, fornendo indicazioni possibili sulle procedure ed i possibili rischi, anche in base alle richieste di trattamento, e acquisendo il consenso informato.
EQF	4
Conoscenze	• Tecniche di assistenza e accoglienza dei clienti • Tecniche di negoziazione • Normative sulla privacy • Procedure per l'acquisizione del consenso delle informazioni • Rilascio scheda su tipologia pigmenti e colori utili e profondità di inserimento.
Abilità	• Applicare tecniche di accoglienza del cliente • Applicare tecniche di interazione con il cliente • Interpretare le richieste del cliente • Informare il cliente in maniera chiara e completa sulle procedure, eventuali rischi, modalità di rimozione in caso di ripensamento

	• Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Organizzare e mantenere l'ambiente di lavoro nel rispetto delle norme igieniche di salvaguardia ambientale**	
Risultato atteso	Curare l'igiene e la sanificazione dei locali e delle attrezzature, anche raccogliendo e smaltendo rifiuti e presidi monouso, nel rispetto dei parametri di sicurezza.
EQF	4
Conoscenze	• Normativa sulla sicurezza, tutela della salute sui luoghi di lavoro e sulla salvaguardia ambientale • Elementi di ergonomia • Disposizioni vigenti in materia igienico-sanitaria (Linee Guida ex Circolare 5 febbraio 1998 n. 2.9/156 del Ministero della Salute) • Protocolli e tecniche di sterilizzazione e dispositivi igienico – sanitari • Modalità di compilazione del registro di sterilizzazione • Istruzioni per l'utilizzo in sicurezza e per la manutenzione e degli strumenti di lavoro • Normativa sulla salvaguardia ambientale • Tecniche di prevenzione dei rischi • Principali procedure, prodotti, strumenti di sterilizzazione e pulizia degli ambienti e delle attrezzature • Sistemi di raccolta e smaltimento dei rifiuti • Elementi di gestione del magazzino, conservazione e confezionamento dei materiali utilizzati per l'attività professionale
Abilità	• Adottare soluzioni organizzative di operatività coerenti ai principi dell'ergonomia • Applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza ed igiene sul lavoro • Applicare procedure di sanificazione e sterilizzazione di ambienti macchinari ed apparecchiature • Applicare procedure per la raccolta dei rifiuti • Applicare tecniche di gestione del magazzino e conservazione dei prodotti
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Eseguire il tatuaggio artistico**	
Risultato atteso	Realizzare il tatuaggio artistico, sulla base del disegno di prova,

	utilizzando gli strumenti ed i prodotti necessari, applicando le diverse tecniche di esecuzione e di verifica, preparando la zona da trattare seguendo le procedure previste e applicando le misure di sicurezza a salvaguardia del cliente.
EQF	4
Conoscenze	• Elementi di anatomia e fisiologia della cute. • Chimica delle sostanze e degli inchiostri impiegati nei tatuaggi • Norme di primo soccorso • Elementi di igiene applicata • Elementi di allergologia, infettivologia, virologia e biologia • Composizione dei prodotti e dei colori usati per il tatuaggio artistico • Progettazione e disegno preparatorio del tatuaggio artistico • Scelta dell'applicatore corretto per il trattamento scelto • Tecniche di esecuzione dei tatuaggi estetici • Materiali di impuntura e decoro • Normativa specifica di settore • Tecniche di disegno applicato (prospettive, forme, colori, figure, tonalità, sfumature, ...) a mano libera o con pc
Abilità	• Preparare la zona da trattare con i prodotti specificatamente progettati • Riconoscere reazioni anomale del cliente (es. allergie) in seguito all'applicazione di prodotti e colori • Utilizzare strumenti e prodotti necessari per l'esecuzione dei tatuaggi artistici • Utilizzare tecniche e prodotti di igienizzazione, sterilizzazione e disinfezione • Utilizzare tecniche di esecuzione dei tatuaggi • Applicare tecniche di verifica della cute e post trattamento • Applicare tecniche di primo soccorso • Applicare tecniche di trattamento del tatuaggio post applicazione • Effettuare disegni e decori a mano libera o con uso di stencil. • Realizzare disegno di prova • Progettare con puntalino sterile
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Eseguire il trucco permanente nel rispetto delle norme di igiene e profilassi**	
Risultato atteso	Realizzare il trucco permanente desiderato, sulla base del disegno di prova, utilizzando gli strumenti ed i prodotti necessari, applicando le diverse tecniche di esecuzione e di verifica, preparando la zona da trattare seguendo le procedure previste e applicando le misure di

	sicurezza a salvaguardia del cliente.
EQF	4
Conoscenze	• Elementi di anatomia e fisiologia della cute. • Chimica delle sostanze e degli inchiostri impiegati nel trucco permanente • Norme di primo soccorso • Elementi di igiene applicata • Elementi di allergologia, infettivologia, virologia e biologia • Progettazione e disegno preparatorio del trucco permanente • Scelta dell'applicatore corretto per il trattamento scelto • Tecniche di esecuzione del trucco permanente • Materiali di impuntura e decoro • Composizione dei prodotti e dei colori usati per il trucco permanente • Normativa specifica di settore
Abilità	• Preparare la zona da trattare con i prodotti specificatamente progettati • Riconoscere reazioni anomale del cliente (es. allergie) in seguito all'applicazione di prodotti e colori • Utilizzare strumenti e prodotti necessari per l'esecuzione dei tatuaggi estetici • Utilizzare tecniche e prodotti di igienizzazione, sterilizzazione e disinfezione • Utilizzare tecniche di esecuzione del trucco permanente • Applicare tecniche di verifica della cute e post trattamento • Applicare tecniche di primo soccorso • Realizzare disegno di prova • Progettare con puntalino sterile • Applicare tecniche di trattamento del trucco permanente post applicazione
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **ESTETISTA - ESERCIZIO DELLA ATTIVITÀ AUTONOMA**	
Descrizione del profilo professionale	L'Estetista esegue diversi trattamenti estetici, al fine di mantenere e valorizzare l'immagine e il benessere fisico della cliente, garantendo condizioni di igiene, sicurezza e qualità. L'Estetista effettua trattamenti su tutta la superficie del corpo indirizzati all'eliminazione o attenuazione degli inestetismi. Tale attività è svolta attraverso l'uso di apparecchi e di tecniche manuali nonché con prodotti e metodi volti a favorire il benessere. Nell'esercizio della professione sono escluse le prestazioni con finalità di carattere terapeutico. L'estetista autonomo inoltre definisce e promuove l'offerta di servizi e trattamenti, programma le attività di lavoro e gestisce gli aspetti amministrativo-contabili connessi all'erogazione delle prestazioni.
Settore Economico-Professionale	Servizi alla persona
ADA	24.137.403 - Gestione del centro benessere (centro estetico o SPA)
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	4
Codice univoco ISTAT CP2011	CP11: 5.4.3.2.0 Estetisti e truccatori
Referenziazione ATECO 2007	96.02.02 Servizi degli istituti di bellezza 96.02.03 Servizi di manicure e pedicure 96.04.10 Servizi di centri per il benessere fisico (esclusi gli stabilimenti termali)
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Costruire l'offerta di servizi estetici 2. Pianificare e organizzare il lavoro 3. Gestire gli aspetti amministrativi e contabili dell'attività
Denominazione della Unità di Competenza **1. Costruire l'offerta di servizi estetici**	
Risultato atteso	Sviluppare l'offerta di servizi estetici in coerenza con le tendenze dettate dalla moda e dalle innovazioni cosmetologiche ed estetiche individuando anche le azioni per la promozione degli stessi nel mercato di riferimento e definendo il tariffario.
EQF	4
Conoscenze	• Modalità di analisi del mercato verso cui rivolgere la propria offerta di servizi professionali di estetica. • Fonti informative utili ai fini della ricognizione delle tendenze e delle innovazioni del settore di riferimento (partecipazione a sfilate, riviste di settore, corsi di aggiornamento, etc.). • Modalità e strumenti e canali di promozione dell'offerta di servizi estetici • Tecniche di *pricing*

	• Disciplina di settore negli altri stati • Psicologia ed etica professionale • Canoni estetici correnti • Approfondimenti di cosmetologia, dermatologia, dietologia • Nuove tendenze in materia di trattamenti specialistici viso/corpo • Apparecchiature elettromeccaniche per uso estetico ed evoluzione tecnologica.
Abilità	• Rilevare le tendenze e le innovazioni, strumentali, cosmetologiche e di trattamenti estetici specialistici del settore • Definire le caratteristiche dell'offerta di servizi estetici sulla base delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e del mercato potenziale o reale a cui rivolgere i propri servizi • Individuare ed utilizzare modalità di presentazione e comunicazione in grado di raggiungere la clientela di riferimento • Definire i prezzi dei servizi tenendo conto della fattibilità dei relativi costi
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Pianificare e organizzare il lavoro**	
Risultato atteso	Pianificare il lavoro del centro/salone, gestendo le risorse professionali e strumentali impiegate nello svolgimento delle attività
EQF	4
Conoscenze	• Elementi di organizzazione aziendale • Elementi di gestione delle risorse umane • Gestione degli appuntamenti • Elementi di time management • Schede cliente e trattamento dati per consenso informato • Elementi di gestione delle scorte • Procedure operative per la gestione degli approvvigionamenti e dei fornitori • Procedure di pulizia e sanificazione degli ambienti e degli strumenti
Abilità	• Gestire gli appuntamenti, aggiornare le schede e programmare le attività sulla base dei trattamenti da erogare • Gestire l'approvvigionamento di prodotti, attrezzature e materiali sulla base del fabbisogno determinato dalla programmazione operativa delle attivi • Gestire le relazioni con i fornitori • Monitorare lo stato di efficienza delle apparecchiature e delle attrezzature necessarie alla realizzazione dei trattamenti

	programmandone la manutenzione periodica • Programmare le attività e l'impiego del personale al fine di garantire i servizi offerti • Organizzare le attività di sanificazione di ambienti ed attrezzature
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Gestire gli aspetti amministrativi e contabili dell'attività**	
Risultato atteso	Gestire gli aspetti amministrativi dell'attività, curando l'espletamento degli adempimenti ordinari per la gestione economica dell'esercizio
EQF	4
Conoscenze	• Tipologia dei documenti contabili e loro caratteristiche. • Modalità di registrazione di prima nota dei documenti contabili. • Modalità di archiviazione dei documenti contabili. • Tipologie di forme di pagamento, loro caratteristiche e relative procedure. • Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture. • Applicativi informatici per la gestione dell'esercizio • Internet e posta elettronica • Disciplina previdenziale, tributaria e contrattuale per l'esercizio dell'attività imprenditoriale
Abilità	• Tenere le scritture di prima nota • Gestire i rapporti con le banche, consulenti (commercialisti, del lavoro, etc.) e con le associazioni di categoria. • Protocollare e archiviare dati e informazioni. • Gestire le operazioni di cassa
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **ACCONCIATORE - ESERCIZIO DELLA ATTIVITÀ AUTONOMA**	
Descrizione del profilo professionale	L'acconciatore esegue tutti i trattamenti e i servizi volti a modificare, migliorare, mantenere e proteggere l'aspetto estetico dei capelli, ivi compresi i trattamenti tricologici complementari, che non implicano prestazioni di carattere medico, curativo o sanitario, nonché il taglio e il trattamento estetico della barba, e ogni altro servizio inerente o complementare. L'acconciatore abilitato all'attività in forma di impresa inoltre definisce e promuove l'offerta di servizi e trattamenti, programma le attività di lavoro e gestisce gli aspetti amministrativo-contabili connessi all'erogazione delle prestazioni.
Settore Economico-Professionale	Servizi alla persona
ADA	24.138.412 Gestione del servizio di acconciatura della persona (barbieri e parrucchieri)
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	4
Codice univoco ISTAT CP2011	5.4.3.1.0 Acconciatori
Referenziazione ATECO 2007	96.02.01 - Servizi dei saloni di barbiere e parrucchiere
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Costruire l'offerta di servizi di acconciatura 2. Pianificare e organizzare il lavoro 3. Gestire gli aspetti amministrativi e contabili dell'attività
Denominazione della Unità di Competenza **1. Costruire l'offerta di servizi di acconciatura**	
Risultato atteso	Sviluppare l'offerta di servizi di acconciatura in coerenza con le tendenze dettate dalla moda e dalle innovazioni cosmetologiche ed estetiche individuando anche le azioni per la promozione degli stessi nel mercato di riferimento e definendo il tariffario.
EQF	4
Conoscenze	• Modalità di analisi del mercato verso cui rivolgere la propria offerta di servizi professionali di acconciatura. • Fonti informative utili ai fini della ricognizione delle tendenze e delle innovazioni del settore di riferimento (partecipazione a sfilate, riviste di settore, corsi di aggiornamento, etc.). • Nuove tendenze nel settore dell'acconciatura e canoni stilistici • Modalità e strumenti e canali di promozione dell'offerta di servizi di acconciatura • Tecniche di *pricing* • Psicologia ed etica professionale

	• Approfondimenti di dermatologia, tricologia, colorimetria • Approfondimenti di chimica e cosmetologia
Abilità	• Rilevare le tendenze e le innovazioni, strumentali, cosmetologiche e di trattamenti tecnici specialistici del settore • Definire le caratteristiche dell'offerta di servizi di acconciatura sulla base delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e del mercato potenziale o reale a cui rivolgere i propri servizi • Individuare ed utilizzare modalità di presentazione e comunicazione in grado di raggiungere la clientela di riferimento • Definire i prezzi dei servizi tenendo conto della fattibilità dei relativi costi
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Pianificare e organizzare il lavoro**	
Risultato atteso	Pianificare il lavoro del centro/salone, gestendo le risorse professionali e strumentali impiegate nello svolgimento delle attività
EQF	4
Conoscenze	• Elementi di organizzazione aziendale • Elementi di gestione delle risorse umane • Gestione degli appuntamenti • Elementi di time management • Schede cliente e e trattamento dati per consenso informato • Elementi di gestione delle scorte • Procedure operative per la gestione degli approvvigionamenti e dei fornitori • Procedure di pulizia e sanificazione degli ambienti e degli strumenti
Abilità	• Gestire gli appuntamenti, aggiornare le schede e programmare le attività sulla base dei trattamenti da erogare • Gestire l'approvvigionamento di prodotti, attrezzature e materiali sulla base del fabbisogno determinato dalla programmazione operativa delle attivi • Gestire le relazioni con i fornitori • Monitorare lo stato di efficienza delle apparecchiature e degli strumenti necessari alla realizzazione dei trattamenti di acconciatura programmandone la manutenzione periodica • Programmare le attività e l'impiego del personale al fine di garantire i servizi offerti • Organizzare le attività di sanificazione di ambienti ed

	attrezzature
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Gestire gli aspetti amministrativi e contabili dell'attività**	
Risultato atteso	Gestire gli aspetti amministrativi dell'attività, curando l'espletamento degli adempimenti ordinari per la gestione economica dell'esercizio
EQF	4
Conoscenze	• Tipologia dei documenti contabili e loro caratteristiche. • Modalità di registrazione di prima nota dei documenti contabili. • Modalità di archiviazione dei documenti contabili. • Tipologie di forme di pagamento, loro caratteristiche e relative procedure. • Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture. • Applicativi informatici per la gestione dell'esercizio • Internet e posta elettronica • Disciplina previdenziale, tributaria e contrattuale per l'esercizio dell'attività imprenditoriale
Abilità	• Tenere le scritture di prima nota • Gestire i rapporti con le banche, consulenti (commercialisti, del lavoro, etc.) e con le associazioni di categoria. • Protocollare e archiviare dati e informazioni. • Gestire le operazioni di cassa
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **ASSISTENTE FAMILIARE**	
Descrizione del profilo professionale	L'assistente familiare svolge attività di cura ed accudimento di persone con diversi livelli di auto-sufficienza psico-fisica (anziani, malati, disabili), anche a sostegno dei familiari, contribuendo al mantenimento dell'autonomia e del benessere in funzione dei bisogni dell'utente e del contesto di riferimento. In tale ambito di operatività, l'Assistente familiare si occupa della pulizia e dell'igiene personale dell'assistito/a; lo/a assiste nell'assunzione di farmaci prescritti dal medico; prepara e somministra pasti; cura il governo della casa mantenendo in ordine e puliti gli ambienti domestici; effettua la spesa giornaliera; utilizza le attrezzature in maniera adeguata e sicura, prevenendo i rischi per se stesso/a e per l'assistito/a; comprende l'utente e lo supporta nei suoi bisogni personali e di vita sociale.
Settore Economico-Professionale	Servizi alla persona
ADA	ADA.24.140.414 - Svolgimento di attività di assistenza a soggetti non autosufficienti
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	5.4.4.1.0 - Personale di compagnia e personale qualificato di servizio alle famiglie
Referenziazione ATECO 2007	88.10.00 - Assistenza sociale non residenziale per anziani e disabili 88.99.00 - Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca 97.00 - Attività di famiglie e convivenze come datori di lavoro per personale domestico
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Accudire l'assistito/a nella cura della propria persona 2. Governare la casa e garantire l'igiene degli ambienti 3. Preparare e somministrare i pasti ed i farmaci prescritti 4. Favorire la fruizione dei servizi e l'integrazione sociale dell'assistito 5. Utilizzare specifici protocolli per mantenere la sicurezza dell'utente
Denominazione della Unità di Competenza **1. Accudire l'assistito/a nella cura della propria persona**	
Risultato atteso	Supportare l'utente nelle pratiche di igiene personale, nella vestizione e nella mobilità, sulla base del grado di inabilità.
EQF	3
Conoscenze	• Nozioni generali di igiene e profilassi volte a garantire il necessario stato di benessere, pulizia e salute dell'assistito • Procedure e tecniche standard per dispensare cure igieniche allo scopo di garantire un appropriato livello assistenziale di

	base • Nozioni sulla disabilità, malattie invalidanti e patologie frequenti negli anziani, allo scopo di prestare le adeguate cure all'assistito • Tecniche di mobilitazione e trasporto di persone non autonome nei movimenti • Caratteristiche e funzionamento di ausili per lo spostamento della persona
Abilità	• Supportare e agevolare l'utente nell'espletamento delle funzioni primarie • Supportare l'utente nella cura dell'igiene personale a seconda dei diversi gradi di inabilità nelle pratiche di igiene personale, nella vestizione e nella cura dell'abbigliamento • Supportare nella mobilità l'utente a seconda dei diversi gradi di inabilità, collaborando all'educazione al movimento: trasferimenti, assunzione di posture corrette, movimento e deambulazione, effettuazione di pratiche motorie secondo protocolli in uso • Utilizzare accorgimenti atti a prevenire sindromi da immobilizzazione e allettamento • Usare correttamente presidi, ausili e attrezzature, atti all'apprendimento e mantenimento di posture corrette
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Governare la casa e garantire l'igiene degli ambienti**	
Risultato atteso	Curare l'igiene degli ambienti, utilizzando modalità, strumenti e materiali idonei a garantire il benessere dell'assistito
EQF	3
Conoscenze	• Elementi base per l'approvvigionamento domestico • Caratteristiche generali e di uso di prodotti di pulizia ed elettrodomestici • Elementi di base di igiene ambientale per garantire lo stato di benessere dell'assistito • Modalità di lavaggio e stiratura dei capi di abbigliamento • Nozioni di economia familiare e di organizzazione delle attività domestiche • Tecniche di manutenzione ordinaria dell'ambiente domestico
Abilità	• Utilizzare modalità, materiali e strumenti per una corretta sanificazione e sanitizzazione degli ambienti • Adottare comportamenti idonei a mantenere una adeguata ventilazione, illuminazione, umidificazione e temperatura dell'ambiente • Eseguire le attività di lavaggio e sanificazione di indumenti e

	tessuti • Individuare soluzioni adeguate e funzionali di allestimento e riordino degli ambienti di vita dell'assistito, non tralasciando l'elemento della personalizzazione • Garantire la raccolta e lo stoccaggio corretto dei rifiuti, sia generici che derivanti da attività sanitarie • Segnalare guasti e riparazioni inerenti la manutenzione ordinaria
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Preparare e somministrare i pasti ed i farmaci prescritti**	
Risultato atteso	Supportare l'utente nella preparazione/assunzione del cibo e nell'assunzione dei farmaci sulla base del grado di inabilità e delle prescrizioni mediche, in relazione alla dieta stabilita ed alle prescrizioni mediche
EQF	3
Conoscenze	• Concetti di base dell'igiene alimentare per garantire una alimentazione sicura e protetta all'assistito • Caratteristiche e modalità di conservazione dei prodotti alimentari • Strumenti e modalità per la dosatura degli alimenti per garantire appropriate quantità e qualità dei piatti somministrati • Elementi di base di dietetica, con riferimento alle tradizioni alimentari locali e di igiene degli alimenti, per evitare una somministrazione impropria e potenzialmente nociva all'assistito • Tecniche e strumenti per la somministrazione dei cibi in base al grado di autosufficienza dell'assistito • Il foglietto illustrativo dei medicinali e le prescrizioni mediche • Il farmaco: posologia e somministrazione
Abilità	• Effettuare la spesa, preparare i pasti e applicare appropriate tecniche di cottura e di somministrazione del cibo all'assistito per garantire un'adeguata alimentazione • Controllare il corretto stato di conservazione degli alimenti e le loro scadenze, assicurandosi della adeguata qualità dei piatti in preparazione • Utilizzare tecniche per la somministrazione dei cibi differenziate secondo la patologia dell'assistito • Dosare gli alimenti secondo le indicazioni del dietologo e/o dei familiari e rispettando puntualmente le disposizioni contenute in un eventuale piano di alimentazione • Applicare tecniche di supporto all'assunzione dei pasti per utenti non autosufficienti

	• Applicare procedure per supportare la corretta assunzione dei farmaci prescritti • Controllare l'efficacia di eventuali terapie in atto e dei farmaci assunti, in modo da trasmettere le necessarie informazioni ai parenti e/o al medico che sovrintende alle prescrizioni
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Favorire la fruizione dei servizi e l'integrazione sociale dell'assistito**	
Risultato atteso	Comprendere i bisogni dell'utente ed applicare le tecniche relazionali e comunicative idonee, favorendone l'orientamento e la partecipazione ai servizi del territorio.
EQF	3
Conoscenze	• Nozioni di comunicazione efficace rivolta a rassicurare, confortare, stimolare l'autostima e ottenere la collaborazione • Elementi base di tecniche di ascolto e comunicazione per stabilire un'appropriata relazione con l'assistito • Elementi di psicologia relazionale, con particolare riferimento alla condizione di non autosufficienza, per approcciarsi con adeguate modalità alle richieste e alle manifestazioni espresse dall'utente • Funzioni, organizzazione e articolazione territoriale dei servizi pubblici al fine di effettuare gli accompagnamenti dell'utenza al disbrigo di pratiche e commissioni
Abilità	• Decodificare correttamente i messaggi verbali e non verbali, riconoscendone il contenuto comunicativo • Aiutare l'assistito nel processo di rieducazione e reintegrazione alla vita sociale e familiare, assecondando e incoraggiando la sua partecipazione a iniziative di incontro e relazione con l'esterno • Orientare ed accompagnare l'utente ai servizi socio-assistenziali con particolare riferimento all'organizzazione territoriale degli stessi • Effettuare commissioni per conto dell'assistito (disbrigo semplici pratiche burocratiche, spese alimentari, acquisti personali), rispettando le sue indicazioni e le sue preferenze
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **5. Utilizzare specifici protocolli per mantenere la sicurezza dell'utente**	
Risultato atteso	Curare la sicurezza degli ambienti dell'assistito e delle persone che li frequentano, adottando le precauzioni idonee nel rispetto delle

	norme di prevenzione e sicurezza
EQF	3
Conoscenze	• Legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e applicazione delle norme di sicurezza • I dispositivi di protezione individuali • Modalità di rilevazione, segnalazione e comunicazione dei problemi generici e specifici relativi all'utente • Procedure per la prevenzione degli incidenti domestici • Tecniche di primo soccorso e gestione di emergenze • Nozioni e tecniche per riconoscere un'emergenza sanitaria, allertare le figure preposte e/o il sistema di pronto soccorso
Abilità	• Adottare precauzioni idonee alla riduzione del rischio ambientale degli utenti e delle persone che frequentano il suo ambiente di vita • Riconoscere i principali rischi legati all'uso di attrezzature • Utilizzare specifici protocolli per mantenere la sicurezza dell'utente, riducendo al massimo il rischio • Attuare interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza • Applicare protocolli di prevenzione/riduzione del rischio professionale • Usare e manutenere correttamente i principali dispositivi di protezione individuale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **ESTETISTA – ADDETTO**	
Descrizione del profilo professionale	L'Estetista esegue diversi trattamenti estetici, al fine di mantenere e valorizzare l'immagine e il benessere fisico della cliente, garantendo condizioni di igiene, sicurezza e qualità. L'Estetista effettua trattamenti su tutta la superficie del corpo indirizzati all'eliminazione o attenuazione degli inestetismi. Tale attività è svolta attraverso l'uso di apparecchi e di tecniche manuali nonché con prodotti e metodi volti a favorire il benessere. Nell'esercizio della professione sono escluse le prestazioni con finalità di carattere terapeutico.
Settore Economico-Professionale	Servizi alla persona
ADA	24.137.406 Realizzazione di trattamenti estetici e di benessere fisico
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	CP11: 5.4.3.2.0 Estetisti e truccatori
Referenziazione ATECO 2007	96.02.02 Servizi degli istituti di bellezza 96.02.03 Servizi di manicure e pedicure 96.04.10 Servizi di centri per il benessere fisico (esclusi gli stabilimenti termali)
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Gestire la relazione con il cliente 2. Eseguire la diagnosi e individuare i trattamenti estetici da realizzare 3. Curare la postazione di lavoro, gli strumenti e le attrezzature 4. Eseguire l'epilazione/depilazione e decolorazione dei peli 5. Eseguire manicure/pedicure estetico, decorazione e ricostruzione unghie 6. Eseguire i trattamenti del corpo 7. Eseguire i trattamenti del viso 8. Eseguire il make up
Denominazione della Unità di Competenza **1. Gestire la relazione con il cliente**	
Risultato atteso	Relazionarsi con il cliente, comprendere e dare risposta ai suoi bisogni utilizzando le modalità comunicative più appropriate, a partire dalla fase di accoglienza fino a quella di commiato, fornendo informazioni ed acquisendo quando necessario il consenso informato
EQF	3

Conoscenze	• Elementi di comunicazione • Comunicazione in lingua straniera (Grammatica e fonetica di base, vocabolario fondamentale, conversazione, ascolto e comprensione, termini specialistici del settore) • Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita. • Principi e modalità di realizzazione dell'ascolto attivo. Tecniche di problem solving • Tecniche di monitoraggio e valutazione della soddisfazione del cliente • Normativa sulla privacy e gestione dati personali • Etica professionale
Abilità	• Utilizzare modalità di interazione adeguate alla tipologia di cliente • Costruire relazioni di fiducia con il cliente • Adottare, nella fase di scelta del trattamento da realizzare, un atteggiamento caratterizzato da tatto e persuasione al fine non urtare la sensibilità del cliente e convincerlo della validità della proposta. • Fronteggiare con autocontrollo eventuali reclami e/o imprevisti
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Eseguire la diagnosi e individuare i trattamenti estetici da realizzare.**	
Risultato atteso	Individuare, in accordo con il cliente, il trattamento estetico più indicato a rispondere alle sue richieste ed aspettative
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di anatomia e fisiologia umana (in particolare, gli apparati muscolo-scheletrico, circolatorio e tegumentario ed il sistema linfatico) • Elementi di dermatologia • Le principali problematiche di: cute (impurità, acne, dermatiti, smagliature, peli superflui, callosità; nei, cicatrici, etc.); tessuto sottocutaneo (cellulite, capillari dilatati o rotti, etc);e relativi trattamenti estetici. • Tecniche manuali e visive di osservazione e individuazione di alterazioni anatomiche ed epidermiche ed ipoderma • Caratteristiche e modalità di utilizzo di strumentazioni di analisi e diagnosi della cute • Elementi di dietologia e alimentazione • Elementi di chimica cosmetologica • Tipologia, composizione, modalità funzionali e di applicazione dei prodotti cosmetici
Abilità	• Rilevare le caratteristiche fisiche del cliente, utili ad

	individuare il trattamento più indicato (morfologia costituzionale, peso, altezza, colore di occhi e capelli, forma del viso) • Individuare il tipo cutaneo ed analizzare lo stato l'epidermide, anche alla luce dell'età del cliente. • Riconoscere eventuali inestetismi ed alterazioni a carico dell'epidermide e del tessuto sottocutaneo • Identificare i possibili fattori che possano aver causato l'inestetismo (cattiva alimentazione, vita sedentaria, disturbi ormonali, malattie, etc.) • Valutare la necessità di una eventuale consulenza specialistica • Individuare i trattamenti estetici e cosmetici rispondenti sia alle necessità rilevate sia alle esigenze espresse dal cliente
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Curare la postazione di lavoro, gli strumenti e le attrezzature**	
Risultato atteso	Curare il lay out degli spazi e della postazione di lavoro, realizzare la pulizia degli ambienti, la sanificazione e la sterilizzazione degli strumenti secondo procedure corrette ed utilizzando prodotti adeguati
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di ergonomia • Tipologia di allestimento di spazi, attrezzature, strumenti e prodotti • Normativa e dispositivi igienico-sanitari • Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino • Disposizioni a tutela dell'ambiente di lavoro e norme antinfortunistiche • Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature
Abilità	• Curare il layout degli spazi e della postazione di lavoro funzionali al benessere e alla sicurezza del cliente • Adottare tecniche di allestimento di spazi di lavoro con attrezzature, strumenti e prodotti utili ai trattamenti da effettuare • Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro • Smaltire i rifiuti secondo criteri e procedure rispondenti alle norme e ai regolamenti • Verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti e attrezzature e assicurarsi la manutenzione
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione della Unità di Competenza **4. Eseguire l'epilazione/depilazione e decolorazione dei peli**	
Risultato atteso	Realizzare il trattamento di epilazione/depilazione/decolorazione lasciando la cute pulita, idratata e senza irritazioni, eseguendo le prove su parti di cute per verificare eventuali reazioni allergiche ai prodotti cosmetici
EQF	3
Conoscenze	• Caratteristiche e ciclo di vita del pelo • Elementi di allergologia • Posture e tipologie di respirazione per attenuare il disagio depilatorio • Tecniche di eliminazione dei peli superflui compresi i sistemi permanenti (elettrocoagulazione, laser, ultrasuoni) • Caratteristiche ed utilizzo delle cere • Caratteristiche e funzionamento delle attrezzature per l'epilazione
Abilità	• Proporre accorgimenti posturali e/o respiratori per attenuare il disagio depilatorio • Preparare la porzione di cute da trattare controllando la direzione dei peli da eliminare per eseguire correttamente le operazioni di rimozione • Applicare sequenze operative con strumenti manuali • Applicare sequenze operative con apparecchi elettromeccanici • Favorire con prodotti lenitivi la normalizzazione della cute successivamente al trattamento • Riconoscere eventuali reazioni anomale della pelle in seguito all'applicazione di prodotti cosmetici trattanti
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **5. Eseguire manicure/pedicure estetico, decorazione e ricostruzione unghie**	
Risultato atteso	Realizzare un trattamento estetico di mani e piedi adeguato alle caratteristiche ed alle richieste del cliente.
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di onicotecnica • Struttura delle unghie e principali problematiche estetiche • Elementi di dermatologia • Tecniche di massaggio di mani e piedi • Metodi, tecniche , prodotti ed attrezzature per manicure e pedicure • Stili e mode nella decorazione e nella ricostruzione delle unghie • Metodi, tecniche , prodotti ed attrezzature per la decorazione

	delle unghie • Metodi, tecniche , prodotti ed attrezzature per la ricostruzione delle unghie e l'applicazione delle unghie artificiali
Abilità	• Scegliere e realizzare il trattamento estetico di mani e piedi rispondente alle richieste del cliente ed alle caratteristiche anatomiche delle estremità, nei limiti di un intervento di natura strettamente estetica • Applicare tecniche di massaggio estetico delle mani e dei piedi • Eseguire la rimozione di smalto e cuticole, il taglio e la limatura delle unghie con l'ausilio di specifiche attrezzature, strumenti e prodotti • Applicare smalto o decorazioni • Applicare secondo le modalità e le tecniche previste smalti protettivi e decorativi • Applicare tecniche di ricostruzione, estensione, decorazione delle unghie, tradizionali e di tendenza
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **6. Eseguire i trattamenti del corpo**	
Risultato atteso	Realizzare i trattamenti di benessere del corpo adeguati alla tipologia di problematica ed alle caratteristiche/richieste del cliente mediante tecniche di manipolazione manuale ovvero utilizzando strumenti elettromeccanici
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di chimica cosmetologica • Elementi di dermatologia • Elementi di fisica applicata • Elementi di anatomia e fisiologia umana • Elementi di dietologia e alimentazione • Caratteristiche e finalità del: massaggio estetico, linfodrenaggio, massaggio connettivale, etc. • Caratteristiche e finalità dei trattamenti specifici corpo: riducente, rassodante, anti-age, etc. • Caratteristiche e tecniche dei trattamenti corpo preliminari con funzione dermo-purificante • Tecniche di massaggio manuale • Tecniche per i trattamenti specifici corpo • Tipologie di massaggi, trattamenti dermo-purificanti e specifici effettuati con l'ausilio di strumenti e modalità di funzionamento dei macchinari per la loro realizzazione • Caratteristiche dei prodotti utilizzati per i trattamenti corpo

	• Tipologie, caratteristiche e modalità di utilizzo delle apparecchiature del solarium • Tipologie, caratteristiche e modalità di utilizzo dei prodotti cosmetici per il solarium
Abilità	• Realizzare operazioni preliminari e/o funzionali al trattamento corpo • Realizzare il massaggio impiegando le tecniche manuali e strumentali più indicate a rispondere alle problematiche del cliente • Realizzare il trattamento corpo "specifico" impiegando le tecniche manuali e strumentali più indicate a rispondere alle problematiche del cliente • Riconoscere eventuali reazioni anomale della pelle in seguito all'applicazione di prodotti cosmetici trattanti e intervenire nel modo più appropriato • Supervisionare l'utilizzo di attrezzature del solarium (individuare sequenze, avviare le apparecchiature, stabilire il tempo adatto al fototipo del cliente; assistere il cliente nelle fasi di preparazione e conclusione del servizio)
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **7. Eseguire i trattamenti del viso**	
Risultato atteso	Trattare, mediante tecniche di manipolazione manuale ovvero utilizzando strumenti elettromeccanici, inestetismi estetici del viso.
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di chimica cosmetologica • Elementi di dermatologia • Elementi di fisica applicata • Caratteristiche e finalità dei trattamenti viso (idratante, purificante, lenitivo, anti-age, rassodante), massaggio estetico viso • Caratteristiche e tecniche dei trattamenti viso preliminari con funzione dermo-purificante. • Tecniche di massaggio estetico del viso • Tecniche di pulizia del viso • Tipologie di trattamenti viso effettuati con l'ausilio di strumenti e modalità di funzionamento dei macchinari per la loro realizzazione • Caratteristiche dei prodotti utilizzati per i trattamenti viso
Abilità	• Eseguire prove su porzioni ridotte di cute al fine di rilevare eventuali reazioni topiche anomale ai prodotti cosmetici • Riconoscere eventuali reazioni anomale della pelle in seguito

	all'applicazione di prodotti cosmetici trattanti • Realizzare operazioni preliminari e/o funzionali al trattamento viso • Eseguire la pulizia del viso impiegando le tecniche manuali e strumentali ed applicando i prodotti adeguati in base alle caratteristiche della pelle • Eseguire il massaggio del viso utilizzando tecniche e strumenti appropriati alla tipologia di massaggio e richieste del cliente
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **8. Eseguire il make up**	
Risultato atteso	Individuare e realizzare un maquillage adeguato alle caratteristiche ed alle richieste del cliente, nonché al tipo di evento in programma
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di chimica cosmetologica • Elementi di dermatologia • Elementi di anatomia e morfologia del volto umano • Tendenze del trucco correttivo e del trucco di tendenza in relazione alle diverse circostanze • Tecniche di accostamento cromatico • Tecniche di trucco bocca, occhi, viso in relazione alla forma, espressione e tratti somatici del viso • Caratteristiche dei principali strumenti per il trucco • Tipologie, caratteristiche e utilizzo dei prodotti cosmetici per il viso, la bocca e gli occhi
Abilità	• Rilevare le caratteristiche fisiognomiche rilevanti del cliente • Individuare forme, punti luce e simmetrie del viso • Valorizzare caratteristiche espressive e di personalità Proporre soluzioni estetiche di trucco • Selezionare tonalità di colori e prodotti in linea con le tendenze più innovative Applicare tecniche e sequenze per il trucco da giorno, sera e per cerimonie anche secondo le tendenze moda • Valutare l'esito complessivo in termini di luminosità ed armonia al volto
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **ACCONCIATORE – ADDETTO**	
Descrizione del profilo professionale	L'acconciatore esegue tutti i trattamenti e i servizi volti a modificare, migliorare, mantenere e proteggere l'aspetto estetico dei capelli, ivi compresi i trattamenti tricologici complementari, che non implicano prestazioni di carattere medico, curativo o sanitario, nonché il taglio e il trattamento estetico della barba, e ogni altro servizio inerente o complementare
Settore Economico-Professionale	Servizi alla persona
ADA	24.138.409 - Servizi di acconciatura della persona (barbieri e parrucchieri)
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	5.4.3.1.0 Acconciatori
Referenziazione ATECO 2007	96.02.01 -Servizi dei saloni di barbiere e parrucchiere
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Gestire la relazione con il cliente 2. Eseguire la diagnosi e individuare il trattamento stilistico e/o chimico-cosmetologico dei capelli da realizzare 3. Curare la postazione di lavoro, gli strumenti e le attrezzature 4. Eseguire la detersione dei capelli e i trattamenti specifici 5. Eseguire il taglio dei capelli 6. Eseguire il taglio della barba 7. Eseguire trattamenti tecnici 8. Eseguire la messa in piega 9. Eseguire acconciature con intrecci e raccolti
Denominazione della Unità di Competenza **1. Gestire la relazione con il cliente**	
Risultato atteso	Relazionarsi con il cliente, comprendere e dare risposta ai suoi bisogni utilizzando le modalità comunicative più appropriate, a partire dalla fase di accoglienza fino a quella di commiato, fornendo informazioni ed acquisendo quando necessario il consenso informato
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di comunicazione • Comunicazione in lingua straniera (Grammatica e fonetica di base, vocabolario fondamentale, conversazione, ascolto e comprensione, termini specialistici del settore) • Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita. • Principi e modalità di realizzazione dell'ascolto attivo. Tecniche di problem solving

	• Tecniche di monitoraggio e valutazione della soddisfazione del cliente • Normativa sulla privacy e gestione dati personali • Etica professionale
Abilità	• Utilizzare modalità di interazione adeguate alla tipologia di cliente • Costruire relazioni di fiducia con il cliente • Adottare, nella fase di scelta del trattamento da realizzare, un atteggiamento caratterizzato da tatto e persuasione al fine non urtare la sensibilità del cliente e convincerlo della validità della proposta. • Fronteggiare con autocontrollo eventuali reclami e/o imprevisti
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Eseguire la diagnosi e individuare il trattamento stilistico e/o chimico-cosmetologico dei capelli da realizzare**	
Risultato atteso	Individuare, in accordo con il cliente, il trattamento più indicato a rispondere alle sue richieste ed aspettative
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di anatomia e fisiologia umana (in particolare, struttura anatomica, morfologia del viso) • Elementi di tricologia e dermatologia (struttura anatomica del capello e del cuoio capelluto, tipi di melanine ed anomalie di pigmentazione del capello, principali problematiche di capello, cuoio capelluto e barba). • Elementi di chimica e cosmetologia • Tipologia, composizione, modalità funzionali e di applicazione dei prodotti cosmetici • Tecniche e strumenti per l'analisi del capello • Modalità di abbinamento fisionomia –acconciatura/colore • Canoni e stili estetici, mode.
Abilità	• Ascoltare e comprendere le richieste e le aspettative del cliente. • Rilevare le caratteristiche fisiche del cliente, utili ad individuare il trattamento più indicato (morfologia del viso, struttura anatomica, i movimenti e le attaccature del cuoio capelluto, capello, barba e baffi) • Individuare alterazioni della funzionalità pilo-sebacea e le principali affezioni del cuoio capelluto • Individuare anomalie strutturali e di pigmentazione del capello • Valutare la necessità di una eventuale consulenza specialistica in ambito tricologico/dermatologico

	• Valutare forme, geometrie, equilibri, asimmetrie del viso in relazione a taglio, colore e trattamenti stilistici • Individuare i trattamenti stilistici e cosmetici rispondenti sia alle necessità rilevate sia alle esigenze espresse dal cliente
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Curare la postazione di lavoro, gli strumenti e le attrezzature**	
Risultato atteso	Curare il lay out degli spazi e della postazione di lavoro, realizzare la pulizia degli ambienti, la sanificazione e la sterilizzazione degli strumenti secondo procedure corrette ed utilizzando prodotti adeguati
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di ergonomia • Tipologia di allestimento di spazi, attrezzature, strumenti e prodotti • Normativa e dispositivi igienico-sanitari • Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino • Disposizioni a tutela dell'ambiente di lavoro e norme antinfortunistiche • Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature
Abilità	• Curare il layout degli spazi e della postazione di lavoro funzionali al benessere e alla sicurezza del cliente • Adottare tecniche di allestimento di spazi di lavoro con attrezzature, strumenti e prodotti utili ai trattamenti da effettuare • Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro • Smaltire i rifiuti secondo criteri e procedure rispondenti alle norme e ai regolamenti • Verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti e attrezzature e assicurarsi la manutenzione
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Eseguire la detersione dei capelli e i trattamenti specifici**	
Risultato atteso	Realizzare il lavaggio dei capelli utilizzando i prodotti e tecniche idonee alla tipologia di capello, del cuoio capelluto ed al tipo di trattamento deciso
EQF	

Conoscenze	• Modalità di detersione dei capelli (temperatura dell'acqua, distribuzione dei prodotti, tempi di posa, massaggio e risciacquo) • Tecniche di massaggio del cuoio capelluto • Struttura anatomica del capello e della cute • Tipologia e funzionalità dei prodotti detergenti, ristrutturanti, lozioni, etc. • Classificazione, componenti e nomenclature dei prodotti – anche naturali • Modalità d'uso e conservazione dei prodotti • Definizione di tossicità ed allergia relativa all'uso dei prodotti cosmetici
Abilità	• Individuare i prodotti idonei in relazione alla diagnosi • Leggere e comprendere le istruzioni e modalità d'uso dei prodotti • Effettuare la detersione applicando le tecniche e i prodotti specifici (maschere, impacchi, ecc.) ed al cuoio capelluto (gommage, scrub, ecc.) • Associare il massaggio al trattamento scelto • Eseguire il risciacquo per l'eliminazione dei prodotti detergenti
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **5. Eseguire il taglio dei capelli**	
Risultato atteso	Realizzare il taglio dei capelli in modo conforme alla morfologia viso-corpo ed alle specificità stilistiche concordate con il cliente utilizzando attrezzature e tecniche adeguate alla tipologia di taglio da effettuare
EQF	
Conoscenze	• Tecniche di riconoscimento della struttura del capello • Geometria dei volumi e delle forme Linee e taglio moda • Tecniche di associazione dei quattro tagli base • Tecniche e strumenti per il taglio e sequenze operative • Strumenti e attrezzature per il taglio • Tecniche di sfoltitura a rasoio e forbici e sequenze operative • Suddivisioni e separazioni per i vari tipi di taglio • Regole del taglio a rasoio, a scivolamento, del taglio irregolare a punta di forbice • Caratteristiche e modalità di utilizzo degli strumenti per la realizzazione di taglio e sfumature (forbici, rasoi, etc.). • Principi di igiene e cura della persona • Normativa in materia di sicurezza sul lavoro, prevenzione incendi, prevenzioni infortuni
Abilità	• Sviluppare tagli (fondamentali o reinterpretati) tenendo conto

	della morfologia del viso, la struttura del cranio, la direzione e la densità dei capelli. • Conoscere ed applicare le regole geometriche (separazioni dei capelli in senso verticale, orizzontale, diagonale) nell'esecuzione del taglio dei capelli • Proporre e concordare il taglio in relazione ai servizi tecnici successivi, alle esigenze espresse dal cliente e ai tempi del gruppo di lavoro • Associare tecniche di taglio • Combinare strumenti e attrezzi • Controllare la precisione dell'esecuzione e delle correzioni • Saper utilizzare in sicurezza gli strumenti a disposizione per la realizzazione dei vari tipi di taglio e sfumature
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **6. Eseguire il taglio della barba**	
Risultato atteso	Realizzare il taglio della barba in modo conforme alla morfologia viso-corpo ed alle specificità stilistiche concordate con il cliente utilizzando attrezzature e tecniche adeguate alla tipologia di taglio da effettuare
EQF	3
Conoscenze	• Geometria dei volumi e delle forme Linee e taglio moda della barba • Strumenti e attrezzature per il taglio della barba e dei baffi e loro utilizzo • Tecniche di taglio della barba e dei baffi e sequenze operative • Prodotti detergenti, preparatori, calmanti e dopobarba tecniche di massaggio viso • Principi di igiene e cura della persona • Malattie infettive a contagio ematico detersione, disinfezione sterilizzazione, sanitizzazione
Abilità	• Utilizzare strumenti e attrezzature per il taglio della barba e dei baffi • Conoscere ed applicare le regole geometriche nell'esecuzione del taglio della barba • Associare tecniche di taglio della barba e dei baffi • Combinare strumenti e attrezzi • Controllare la precisione dell'esecuzione e delle correzioni • Rassicurare il cliente in caso di ferite occorse durante il taglio della barba con rasoio
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione della Unità di Competenza **7. Eseguire trattamenti tecnici**	
Risultato atteso	Realizzare il trattamento tecnico scelto (permanente, stiratura o colorazione, etc.) in modo che risulti adeguato alle caratteristiche del cliente, utilizzando attrezzature e tecniche appropriate
EQF	3
Conoscenze	• Approfondimenti su scala dei cromatismi, altezza di tono e pigmento predominante, colore dei capelli (tonalità, intensità, tendenza) • Princìpi di dermatologia • Principi di colorimetria • Caratteristiche chimiche dei prodotti fissativi, coloranti e decoloranti • Caratteristiche dei prodotti per extention • Tecniche di realizzazione di permanenti e stirature. • Tecniche di colorazione e decolorazione • Extension: Tendenze moda • Tipologie e tecniche di applicazione extension e sequenze operative (comprensive delle azioni preliminari e successive all'extention) • Caratteristiche e modalità di utilizzo degli strumenti per la realizzazione dei trattamenti tecnici • Principi di igiene e cura della persona
Abilità	• Personalizzare il trattamento tecnico scelto in modo che soddisfi il cliente e ne valorizzi le caratteristiche • Scegliere preparare ed applicare prodotti fissativi e coloranti/ decoloranti adeguati alle caratteristiche ed alle eventuali anomalie del capello da trattare • Conoscere e prevedere le possibili reazioni del capello trattato (comprese eventuali reazioni allergiche e relative modalità di intervento) • Rispettare le procedure operative ed i tempi di posa nell'applicazione dei prodotti scelti
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **8. Eseguire la messa in piega**	
Risultato atteso	Realizzare messa in piega rispondente alle caratteristiche d'aspetto, nonché alle specificità stilistiche richieste dal cliente utilizzando attrezzature e tecniche adeguate
EQF	3
Conoscenze	• Tendenze moda nelle messe in piega • Tecniche e sequenze nelle diverse modalità di messa in piega/asciugatura

	• Composizione e utilizzo dei prodotti per la finitura: fissatori, lacca,gel, schiuma, cere, lozioni trattanti, etc. • Associazione fra le varie tecniche di piega a phon , ferri e piastre • Funzionamento e manutenzione delle attrezzature per l'asciugatura
Abilità	• Scegliere soluzioni estetiche personalizzate volte ad integrare il taglio ed il colore alla piega • Individuare ed utilizzare gli strumenti ed i prodotti adeguati al tipo di piega scelta ed alla morfologia del capello da trattare. • Realizzare le diverse tipologie di pieghe (asciugatura a phon e spazzola/modellatori termici) • Controllare forme e volumi finali in relazione all'effetto concordato
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **9. Eseguire acconciature con intrecci e raccolti**	
Risultato atteso	Realizzare l'acconciatura dei capelli rispondente alle caratteristiche d'aspetto, alle specificità stilistiche richieste dal cliente nonché al tipo di evento in programma, utilizzando attrezzature e tecniche adeguate alla tipologia di acconciatura concordata
EQF	3
Conoscenze	• Tendenze moda nelle acconciature • Tipologie di acconciature (da giorno, sera e cerimonia) • Le acconciature afro: treccine, treccine aderenti • Supporti per intrecci e acconciature avvolgimenti • Tecniche di acconciatura: trecce in rilievo e trecce asimmetriche, chignons verticali, rotoli o rulli o banane • Caratteristiche degli strumenti e dei prodotti utilizzati per acconciature
Abilità	• Scegliere soluzioni estetiche personalizzate volte ad integrare il taglio ed il colore all'acconciatura • Individuare la tecnica adatta in relazione alla tipologia del capello e richiesta della cliente • Individuare prodotti e attrezzature idonei al risultato desiderato • Eseguire l'acconciatura per il raggiungimento della forma e del volume finale • Applicare eventuali elementi decorativi
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **OPERATORE FUNEBRE/NECROFORO**	
Descrizione del profilo professionale	L'Operatore funebre (necroforo) è in grado di svolgere le operazioni preliminari ed esecutive del servizio di trasporto funebre in osservanza della normativa vigente. Si occupa della persona defunta dal momento in cui è rilasciata ai parenti per le esequie fino alla destinazione ultima; opera su richiesta dei parenti in sale del commiato, presso camere mortuarie e/o domicilio; svolge la propria attività in collaborazione con altri operatori dell'impresa e agisce su indicazioni fornite dal Responsabile della conduzione dell'attività funebre.
Settore Economico-Professionale	Servizi alla persona
ADA	ADA.24.145.430 - Erogazione di servizi di pompe funebri
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	5.4.7.2.0 Addetti alle agenzie di pompe funebri
Referenziazione ATECO 2007	96.03.00 Servizi di pompe funebri e attività connesse
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Preparare il cofano funebre e del defunto 2. Gestire il servizio del trasporto del feretro 3. Erogare i servizi cimiteriali
Denominazione della Unità di Competenza **1. Preparare il cofano funebre e del defunto**	
Risultato atteso	Eseguire la preparazione del cofano funebre, del defunto (pulizia, trucco, vestizione della salma, ecc.) curando l'allestimento della camera ardente e la sigillatura e chiusura del cofano.
EQF	3
Conoscenze	• attività funebre: definizioni e rito • caratteristiche tecniche dei cofani funebri • procedure e attrezzi per la preparazione, allestimento e chiusura dei cofani funebri • normativa vigente in materia funeraria • nozioni igienico-sanitarie nell'ambito dell'attività funebre • tecniche di base di cosmetologia e acconciatura post-mortem • tecniche di movimentazione e vestizione dei corpi morti • Elementi di comunicazione efficace • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
Abilità	• applicare le procedure per la preparazione, allestimento e chiusura del cofano funebre in funzione della destinazione

	finale (inumazione, tumulazione, cremazione) • curare l'allestimento della camera ardente e del feretro posizionando i paramenti funebri, i catafalchi per il feretro e gli addobbi funebri • eseguire le operazioni di preparazione del defunto (pulizia, trucco, vestizione della salma, sistemazione nel feretro, ecc.) • applicare tecniche di comunicazione efficace con i familiari in lutto
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Gestire il servizio del trasporto del feretro**	
Risultato atteso	Effettuare il trasporto del feretro, dei resti mortali, delle ceneri e la movimentazione a terra del feretro, attivando le autorizzazioni amministrative, rispettando la normativa vigente in materia, procedendo infine alla sanificazione sterilizzazione dei mezzi attrezzature utilizzate.
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di legislazione in materia funeraria • Tecniche amministrative di autorizzazioni al trasporto, alla sepoltura e alla cremazione • Obblighi connessi al trasporto funebre • Attività funebre: definizioni e rito • Trasporto funebre: procedure, mezzi e rimesse • Sistemi di sanificazione e disinfestazione • Elementi di comunicazione efficace • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
Abilità	• Applicare tecniche amministrative ed attuative del servizio di trasporto funebre • Gestire le pratiche amministrative per le autorizzazioni • Applicare tecniche di gestione con enti esterni • Applicare tecniche di riconoscimento del cadavere • applicare le procedure di movimentazione a terra del feretro nel rispetto della normativa vigente • applicare le procedure di sanificazione e sterilizzazione dei mezzi e delle attrezzature utilizzate per il trasporto funebre • Curare le attività di trasporto di cadavere, resti mortali e ceneri nel rispetto della normativa vigente • Applicare tecniche di comunicazione efficace con i familiari in lutto
Indicatori di valutazione	

Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Erogare i servizi cimiteriali**	
Risultato atteso	Eseguire le operazioni cimiteriali (tumulazione, inumazione, estumulazione ed esumazione) utilizzando le attrezzature adeguate, avendo cura della richiesta dei committenti, rispettano i regolamenti comunali e curando le relazioni con il personale cimiteriale.
EQF	3
Conoscenze	• Normativa vigente in materia di servizi cimiteriali • Procedure e strumenti per l'esecuzione delle attività cimiteriali • Elementi di comunicazione efficace • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
Abilità	• Applicare le procedure per l'esecuzione delle attività cimiteriali (tumulazione, inumazione, estumulazione ed esumazione) nel rispetto dei regolamenti comunali • Utilizzare gli strumenti e le attrezzature per le attività cimiteriali • Applicare tecniche di comunicazione efficace con i familiari in lutto • Collaborare con il personale cimiteriale per la tumulazione
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **RESPONSABILE DELLA CONDUZIONE DELL'ATTIVITA' FUNEBRE**	
Descrizione del profilo professionale	Il Responsabile della conduzione dell'attività funebre è in grado di gestire l'impresa funebre come azienda commerciale, curando gli aspetti commerciali e le relazioni di marketing, svolgendo le pratiche amministrative e gestendo, se presenti, le sedi commerciali. Svolge la sua funzione nel rispetto di un armonico rapporto tra assistenza ai vivi e rispetto per i defunti.
Settore Economico-Professionale	Servizi alla persona
ADA	ADA.24.145.427 - Gestione di servizi funerari
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	4
Codice univoco ISTAT CP2011	5.4.7.1.0 Esercenti di agenzie di pompe funebri
Referenziazione ATECO 2007	96.03.00 Servizi di pompe funebri e attività connesse
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Gestire la promozione e l'esercizio dell'attività funebre 2. Gestire l'accoglienza del cliente 3. Organizzare e supervisionare il rito funebre 4. Gestire degli aspetti organizzativi e amministrativi per lo svolgimento dell'attività d'impresa
Denominazione della Unità di Competenza **1. Gestire la promozione e l'esercizio dell'attività funebre**	
Risultato atteso	Sviluppare l'offerta dei servizi funerari, in coerenza con le esigenze della clientela, avendo cura di definire e promuovere azioni di comunicazione e promozione degli stessi.
EQF	4
Conoscenze	• Legislazione specialistica in materia funeraria • Norme di regolamentazione dei rapporti di lavoro • Elementi di marketing • Strumenti di comunicazione e promozione • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Tecniche di promozione e vendita • Servizi funerari: tipologie e caratteristiche
Abilità	• Applicare la normativa in materia funeraria • Applicare la normativa in materia di contratti di lavoro • Applicare tecniche di organizzazione e gestione amministrativa, contabile e fiscale dell'impresa • Applicare tecniche di rilevazione e analisi della qualità • Applicare tecniche di pianificazione delle attività • Interpretare bisogni ed esigenze della clientela

	• Definire le tipologie di servizi funerari in relazione alle esigenze della clientela e delle risorse disponibili • Definire il prezzo dei servizi offerti
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Gestire l'accoglienza del cliente**	
Risultato atteso	Sovrintendere le diverse fasi del rito funebre avendo cura di accogliere il dolente e di gestire le esigenze del lutto in relazione ai diversi riti religiosi e non.
EQF	4
Conoscenze	• Tecniche di assistenza e accoglienza dei dolenti • Comunicazione empatica • Tecniche di negoziazione • Elementi di psicologia sociale • Normativa in materia della privacy
Abilità	• Applicare tecniche di comunicazione interpersonale e di interazione con il dolente • Applicare tecniche di ascolto attivo • Applicare tecniche di negoziazione commerciale • Accogliere la clientela • Applicare la modulistica per il trattamento dei dati • Gestire la problematica del lutto in relazione ai diversi riti, religiosi e non
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Organizzare e supervisionare il rito funebre**	
Risultato atteso	Organizzare il rito funebre, provvedendo a fornire al cliente tutte le informazioni relative alle norme, oneri e disbrigo di pratiche amministrative per lo svolgimento del rito, accogliendo le richieste e le esigenze della famiglia del defunto e provvedendo, in caso di rito con cremazione, alla consegna delle urne funerarie.
EQF	4
Conoscenze	• Elementi di legislazione in materia funeraria • Tecniche amministrative di autorizzazioni al trasporto, alla sepoltura e alla cremazione • Obblighi connessi al trasporto funebre • Attività funebre: definizioni e rito • Elementi di comunicazione efficace • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

	• Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Rito funebre: tipologie, adempimenti e fasi • Tecniche di pianificazione delle attività
Abilità	• Espletare gli adempimenti amministrativi legati al rito funebre • Supervisionare il rito funebre monitorandone il corretto svolgimento e coordinando le attività dei collaboratori • Erogare alle famiglie del defunto le informazioni inerenti il servizio funebre richiesto (preparazione, organizzazione, svolgimento, costi e oneri, normative vigenti) • Applicare tecniche di accoglienza ed ascolto attivo • Applicare tecniche di pianificazione delle attività • Curare le attività inerenti l'erogazione di servizi personalizzati di comunicazione (gestione e divulgazione necrologi, ecc.) e addobbi funebri • Applicare le procedure previste in caso di rito con cremazione
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Gestire degli aspetti organizzativi e amministrativi per lo svolgimento dell'attività d'impresa**	
Risultato atteso	Gestire gli aspetti amministrativi dell'esercizio delle attività funebri, curando l'espletamento degli adempimenti amministrativi e normativi si settore, per la gestione economica dell'esercizio
EQF	4
Conoscenze	• Elementi di disciplina tributaria per l'esercizio dell'attività imprenditoriale • Elementi di disciplina previdenziale e contrattuale per l'esercizio dell'attività imprenditoriale • Elementi di diritto commerciale • Elementi di contabilità per la conduzione di un esercizio • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Elementi di organizzazione e gestione aziendale • Prodotti e servizi assicurativi business • Prodotti e servizi bancari business
Abilità	• Tenere i rapporti con istituti di credito e bancari • Seguire gli aspetti contrattuali e previdenziali di base • Organizzare l'attività dei collaboratori e stabilirne i carichi di lavoro

	• Occuparsi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività • Monitorare l'andamento dell'attività aziendale • Gestire la cassa • Gestire gli ordini e i rapporti con i fornitori • Espletare gli adempimenti contabili prescritti • Espletare adempimenti amministrativi e burocratici • Adempiere agli obblighi tributari
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **DERMOPIGMENTISTA**	
Descrizione del profilo professionale	Il Dermopigmentista è un operatore che nel proprio lavoro compie un'azione tatuatoria, intesa come da definizione del termine tatuare: spingere pigmenti nel derma, attraverso aghi non cavi, attraverso l'utilizzo di attrezzature elettro-meccaniche o manuali.
Settore Economico-Professionale	Servizi alla Persona
ADA	ADA.24.137.407 - Realizzazione di tatuaggi e trucco permanente
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	4
Codice univoco ISTAT CP2011	5.4.3.2.0 Estetisti e truccatori
Referenziazione ATECO 2007	96.09.02 Attività di tatuaggio e piercing
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Gestire l'accoglienza del cliente 2. Organizzare e mantenere l'ambiente di lavoro nel rispetto delle norme igieniche di sicurezza e di salvaguardai ambientale 3. Eseguire il tatuaggio artistico nel rispetto delle norme di igiene e profilassi 4. Eseguire il trucco permanente nel rispetto delle norme di igiene e profilassi 5. Eseguire la Tricopigmentazione (o dermopigmentazione del cuoio capelluto) nel rispetto delle norme igieniche e di profilassi 6. Eseguire la dermopigmentazione paramedicale nel rispetto delle norme igieniche e di profilassi 7. Utilizzare i prodotti ed i dispositivi elettro-meccanici e manuali relativi alla dermopigmentazione
Denominazione della Unità di Competenza **1. Gestire l'accoglienza del cliente**	
Risultato atteso	Accogliere il cliente, avendo cura di analizzare le richieste e individuare i trattamenti da praticare, fornendo indicazioni sulle procedure ed i possibili rischi, anche in base alle richieste di trattamento, e acquisendo il consenso informato.
EQF	4
Conoscenze	• Tecniche di assistenza e accoglienza dei clienti • Tecniche di negoziazione • Normative sulla privacy • Procedure per l'acquisizione del consenso delle informazioni • Rilascio scheda su tipologia pigmenti e colori utili e profondità di inserimento.
Abilità	• Applicare tecniche di accoglienza del cliente

	• Applicare tecniche di interazione con il cliente • Interpretare le richieste del cliente • Informare il cliente in maniera chiara e completa sulle procedure, eventuali rischi, modalità di rimozione in caso di ripensamento • Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza. **2. Organizzare e mantenere l'ambiente di lavoro nel rispetto delle norme igieniche di salvaguardia ambientale**	
Risultato atteso	Curare l'igiene e la sanificazione dei locali e delle attrezzature, anche raccogliendo e smaltendo rifiuti e presidi monouso, nel rispetto dei parametri di sicurezza.
EQF	4
Conoscenze	• Normativa sulla sicurezza, tutela della salute sui luoghi di lavoro e sulla salvaguardia ambientale • Elementi di ergonomia • Disposizioni vigenti in materia igienico-sanitaria (Linee Guida ex Circolare 5 febbraio 1998 n. 2.9/156 del Ministero della Salute) • Protocolli e tecniche di sterilizzazione e dispositivi igienico – sanitari • Modalità di compilazione del registro di sterilizzazione • Istruzioni per l'utilizzo in sicurezza e per la manutenzione e degli strumenti di lavoro • Normativa sulla salvaguardia ambientale • Tecniche di prevenzione dei rischi • Principali procedure, prodotti, strumenti di sterilizzazione e pulizia degli ambienti e delle attrezzature • Sistemi di raccolta e smaltimento dei rifiuti • Elementi di gestione del magazzino, conservazione e confezionamento dei materiali utilizzati per l'attività professionale
Abilità	• Adottare soluzioni organizzative di operatività coerenti ai principi dell'ergonomia • Applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza ed igiene sul lavoro • Applicare procedure di sanificazione e sterilizzazione di ambienti macchinari ed apparecchiature • Applicare procedure per la raccolta dei rifiuti • Applicare tecniche di gestione del magazzino e conservazione dei prodotti
Indicatori di valutazione	

Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Eseguire il tatuaggio artistico nel rispetto delle norme di igiene e profilassi**	
Risultato atteso	Realizzare il tatuaggio artistico, sulla base del disegno di prova, utilizzando gli strumenti ed i prodotti necessari, applicando le diverse tecniche di esecuzione e di verifica, preparando la zona da trattare seguendo le procedure previste e applicando le misure di sicurezza a salvaguardia del cliente.
EQF	4
Conoscenze	• Elementi di anatomia e fisiologia della cute. • Chimica delle sostanze e degli inchiostri impiegati nei tatuaggi • Norme di primo soccorso • Elementi di igiene applicata • Elementi di allergologia, infettivologia, virologia e biologia • Composizione dei prodotti e dei colori usati per il tatuaggio artistico • Progettazione e disegno preparatorio del tatuaggio artistico • Scelta dell'applicatore corretto per il trattamento scelto • Tecniche di esecuzione dei tatuaggi estetici • Materiali di impuntura e decoro • Normativa specifica di settore Tecniche di disegno applicato (prospettive, forme, colori, figure, tonalità, sfumature, ...) a mano libera o con pc
Abilità	• Preparare la zona da trattare con i prodotti specificatamente progettati • Riconoscere reazioni anomale del cliente (es. allergie) in seguito all'applicazione di prodotti e colori • Utilizzare strumenti e prodotti necessari per l'esecuzione dei tatuaggi artistici • Utilizzare tecniche e prodotti di igienizzazione, sterilizzazione e disinfezione • Utilizzare tecniche di esecuzione dei tatuaggi • Applicare tecniche di verifica della cute e post trattamento • Applicare tecniche di primo soccorso • Applicare tecniche di trattamento del tatuaggio post applicazione • Effettuare disegni e decori a mano libera o con uso di stencil. • Realizzare disegno di prova Progettare con puntalino sterile
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione della Unità di Competenza **4. Eseguire il trucco permanente nel rispetto delle norme di igiene e profilassi**	
Risultato atteso	Realizzare il trucco permanente desiderato, sulla base del disegno di prova, utilizzando gli strumenti ed i prodotti necessari, applicando le diverse tecniche di esecuzione e di verifica, preparando la zona da trattare seguendo le procedure previste e applicando le misure di sicurezza a salvaguardia del cliente.
EQF	4
Conoscenze	• Elementi di anatomia e fisiologia della cute. • Chimica delle sostanze e degli inchiostri impiegati nel trucco permanente • Norme di primo soccorso • Elementi di igiene applicata • Elementi di allergologia, infettivologia, virologia e biologia • Progettazione e disegno preparatorio del trucco permanente • Scelta dell'applicatore corretto per il trattamento scelto • Tecniche di esecuzione del trucco permanente • Materiali di impuntura e decoro • Composizione dei prodotti e dei colori usati per il trucco permanente • Normativa specifica di settore
Abilità	• Preparare la zona da trattare con i prodotti specificatamente progettati • Riconoscere reazioni anomale del cliente (es. allergie) in seguito all'applicazione di prodotti e colori • Utilizzare strumenti e prodotti necessari per l'esecuzione dei tatuaggi estetici • Utilizzare tecniche e prodotti di igienizzazione, sterilizzazione e disinfezione • Utilizzare tecniche di esecuzione del trucco permanente • Applicare tecniche di verifica della cute e post trattamento • Applicare tecniche di primo soccorso • Realizzare disegno di prova • Progettare con puntalino sterile • Applicare tecniche di trattamento del trucco permanente post applicazione
Indicatori di valutazione	
Denominazione della Unità di Competenza **5. Eseguire la tricopigmentazione (o dermopigmentazione del cuoio capelluto) nel rispetto delle norme igieniche e di profilassi**	
Risultato atteso	Realizzare la tricopigmentazione, utilizzando gli strumenti ed i prodotti necessari, applicando le diverse tecniche di esecuzione e di verifica e preparando la zona da trattare seguendo le procedure previste e applicando le misure di sicurezza a salvaguardia del

	cliente
EQF	4
Conoscenze	• Elementi di anatomia e fisiologia della cute. • Norme di primo soccorso • Elementi di igiene applicata • Elementi di allergologia, infettivologia, virologia e biologia • Tecniche di esecuzione di tricopigmentazione • Normativa specifica di settore • Tempi di realizzazione delle fasi di lavorazione e delle successive sedute di mantenimento. • Tecniche di copertura delle cicatrici sul cuoio capelluto • Tempi di realizzazione delle fasi di lavorazione e delle successive sedute di mantenimento. • Tecniche di copertura delle cicatrici sul cuoio capelluto
Abilità	• Utilizzare strumenti e prodotti necessari per l'esecuzione della tricopigmentazione • Utilizzare tecniche e prodotti di igienizzazione, sterilizzazione e disinfezione • Utilizzare tecniche di esecuzione di tricopigmentazione • Applicare tecniche di verifica della cute pre e post trattamento • Applicare tecniche di primo soccorso • Eseguire un trattamento "Effetto rasato"/ Puntinismo con dermopigmentazione sul cuoio capelluto • Eseguire un trattamento "Dermatoppik"/ Colorazione del cuoio capelluto • Eseguire un Trattamento di copertura di cicatrici da autotrapianto e cicatrici di altra natura su cuoio capelluto
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **6. Eseguire la dermopigmentazione paramedicale nel rispetto delle norme igieniche e di profilassi**	
Risultato atteso	Realizzare la dermopigmentazione paramedicale, utilizzando gli strumenti ed i prodotti necessari, applicando le diverse tecniche di esecuzione e di verifica, preparando la zona da trattare seguendo le procedure previste e applicando le misure di sicurezza a salvaguardia del cliente.
EQF	4
Conoscenze	• Elementi di anatomia e fisiologia della cute. • Chimica delle sostanze e degli inchiostri impiegati nella dermopigmentazione paramedicale • Norme di primo soccorso • Elementi di igiene applicata

	• Elementi di allergologia, infettivologia, virologia e biologia • Tecniche di esecuzione dermopigmentazione paramedicale • Materiali di impuntura e decoro • Composizione dei prodotti e dei colori usati per il decoro permanente • Normativa specifica di settore • Nozione sugli impatti di chirurgia demolitiva e riscostruttiva post tumore • Tecniche di pigmentazione avanzata • Caratteristiche dei diversi tipi di incarnato.
Abilità	• Utilizzare strumenti e prodotti necessari per l'esecuzione della dermopigmentazione paramedicale • Utilizzare tecniche e prodotti di igienizzazione, sterilizzazione e disinfezione • Utilizzare tecniche di esecuzione dermopigmentazione paramedicale • Applicare tecniche di verifica della cute e post trattamento • Applicare tecniche di primo soccorso • Applicare tecniche di trattamento post intervento • Coprire, attraverso la dermopigmentazione di cicatrici da taglio, i reticolati lineari • Eseguire la dermopigmentazione paramedicale, applicazione su discromie, macchie iper ed ipocromiche, vitiligine, teleangectasie e smagliature.
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **7. Utilizzare i prodotti ed i dispositivi elettromeccanici e manuali relativi alla dermopigmentazione**	
Risultato atteso	Utilizzare dispositivi elettromeccanici e manuali adoperando correttamente puntali ed aghi, scegliendo i colori da impiegare e miscelandoli con criterio.
EQF	4
Conoscenze	• Caratteristiche di macchinette rotative, a bobina o pneumatiche • Saldature e i metodi costruttivi delle cartucce. • Caratteristiche distintive e modalità di utilizzo degli aghi: round, flat, e magnum. • Tecniche di saldatura e metodi costruttivi delle cartucce. • I viraggi nel derma dei pigmenti organici ed inorganici; • Elementi di chimica dei pigmenti; fagocitosi; differenze tra miscele definitive e bioriassorbibili
Abilità	• Smontare e rimontare i dispositivi elettromeccanici e manuali inclusi i puntali, gli aghi ed i copriaghi

	• Utilizzare le punte da dermopigmentazione • Scegliere il colore e saper effettuare miscele idonee
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Settore Economico - Professionale
AREA COMUNE

Denominazione del profilo professionale **GRAFICO PUBBLICITARIO**	
Descrizione del profilo professionale	Il grafico pubblicitario è il progettista della comunicazione visiva e si occupa dell'ideazione e realizzazione di concept visivi creativi funzionali alle esigenze di comunicazione del cliente, traducendo idee e messaggi in immagini ed elaborati grafici finalizzati alla stampa o alla pubblicazione sui media cartacei e digitali. Il grafico pubblicitario può lavorare, come dipendente o libero professionista, presso agenzie di grafica e comunicazione, marketing e pubblicità, web agencies, nell'editoria, in tipografie, industrie grafiche e imprese che offrono servizi di sviluppo grafico, prestampa, stampa digitale e offset su diversi supporti, nell'ufficio Marketing & Comunicazione di aziende medio-grandi o nel mondo del cinema e della televisione.
Settore Economico-Professionale	Area comune
ADA	ADA.24.04.17 - Elaborazioni di progetti grafici per la comunicazione e la pubblicità
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	4
Codice univoco ISTAT CP2011	3.4.4.1.1 - Grafici
Referenziazione ATECO 2007	70.21.00 – pubbliche relazioni e comunicazione 73.11.01 – ideazione di campagne pubblicitarie 73.11.02 - Conduzione di campagne di marketing e altri servizi pubblicitari 73.12.00 – Attività delle concessionarie pubblicitarie
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Definire un progetto grafico 2. Curare lo sviluppo del progetto/prodotto grafico 3. Realizzare la stampa e pubblicazione dei prodotti grafici
Denominazione dell'Unità di Competenza **1. Definire un progetto grafico**	
Risultato atteso	Ideare un progetto grafico a partire dalla definizione del concept creativo, traducendo le esigenze di comunicazione del cliente e rappresentandole in bozze o schizzi per l'approvazione del progetto
EQF	4

Conoscenze	• Principi di marketing e comunicazione strategica • Tecniche di pianificazione e organizzazione del lavoro • Strategie e tecniche di vendita • Gestione e tecniche di budgeting • Tecniche di progettazione • Tecniche di gestione del cliente • Tecniche di ascolto e di relazione • La creatività e la tecnica: le fasi di sviluppo di un progetto grafico, dall'idea all'esecutivo • Pensiero creativo: tecniche di brainstorming • Tecniche di team building
Abilità	• Interpretare il brief e le specifiche di progettazione per inquadrare le esigenze del cliente e definire la soluzione creativa più efficace in relazione a target, obiettivi, contenuti e tipologia di mezzi • Stimare i costi e i tempi necessari per eseguire il lavoro rispetto ai vincoli posti dal cliente • Elaborare idee raccogliendo e analizzando informazioni e partecipando attivamente a momenti di brainstorming • Selezionare il concept creativo più efficace in termini di richiamo, originalità e comprensione definendo stile e tono di comunicazione • Realizzare schizzi e bozzetti a mano libera o al computer, utilizzando strumenti digitali di progettazione (come CAD) e software per la creazione di immagini
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Curare lo sviluppo del progetto/prodotto grafico**	
Risultato atteso	Curare lo sviluppo del progetto grafico, elaborando e combinando immagini ed elementi testuali attraverso l'impiego di software dedicati
EQF	4
Conoscenze	• Principi di semiotica e comunicazione visiva • Principi della percezione visiva • Psicologia e semantica del colore • Il rapporto tra figura e sfondo • Gli elementi compositivi del layout: visual e copy • Fondamenti di informatica 4. Storia ed evoluzione del graphic design • Origini e tecniche della pubblicità

	• Struttura del messaggio pubblicitario (head line, visual, body copy, marchio, baseline, pay off , pack shot • Le relazioni tra colore, testo e leggibilità • Il lettering • Elementi di copywriting • Tecniche di rappresentazione (rought, visual, layout, e finished layout, esecutivo) • Tipologie e caratteristiche degli elaborati grafici : flyers, depliant, brochure, cataloghi, packaging, supporti di digital advertising • Principi di brand image • Tipologie ed elementi di un marchio : pittogramma o icona, logotipo e payoff • Il manuale del marchio e l'immagine coordinata • Software per elaborazione di immagini digitali • Elementi di fotografia • Software di illustrazione vettoriali • Software per l'impaginazione di prodotti editoriali • Tipologie e caratteristiche dei prodotti editoriali
Abilità	• Individuare, in relazione alle specifiche tecniche delle varie tipologie di prodotti visivi (loghi, banner e insegne pubblicitarie, locandine, poster, volantini, prodotti editoriali packaging etc.), la soluzione creativa più efficace per rappresentare graficamente un messaggio, considerando gli elementi cognitivi, sociali e culturali che possono influenzare la percezione visiva • Selezionare i font e il lettering più adeguati in merito alle caratteristiche specifiche degli elementi testuali (titoli, head line, body copy, pay off) confrontandosi se necessario con il Copywriter ed individuando stile, tipologia e dimensione in relazione alla rilevanza ed alla visibilità • Utilizzare con flessibilità e versatilità i software grafici interfacciando le loro specifiche funzionalità in relazione al progetto/ prodotto grafico da realizzare • Comporre il layout grafico definendo la dimensione ed il posizionamento degli elementi (visual, headline, body copy, pach shot, marchio, pay off) per ottenere il visual desiderato • Tenere il cliente aggiornato durante l'intero processo di progettazione fino alla presentazione del prodotto finito sottoponendo campioni e bozze per definire i dettagli comprendendo gli eventuali cambiamenti necessari • Collaborare attivamente con il gruppo creativo durante le varie fasi del progetto • Realizzare un marchio individuando la tipologia e la combinazione di elementi necessari a rendere l'azienda identificabile e differenziabile dai concorrenti, definendone le

	linee guida e le possibilità di variazioni in termini di formati, colori ammissibili, famiglia di font utilizzabili e fornendo esempi di declinazione • Realizzare l'immagine del progetto (fotografie e illustrazioni) attingendo ad archivi già esistenti o realizzandole ad hoc per adattarle alle esigenze del cliente • Utilizzare software grafici per fotoritocco, fotomontaggio, modifica, creazione e manipolazione di immagini raster impiegando la gamma di funzioni disponibili • Utilizzare software grafici per la realizzazione di immagini vettoriali (logo, packaging, etc.) impiegando la gamma di funzioni disponibili • Utilizzare software grafici per la realizzazione di prodotti di grafica editoriale o multi pagina (in design) impiegando la gamma di funzioni disponibili
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Realizzare la stampa di prodotti grafici**	
Risultato atteso	Realizzare la stampa o pubblicazione di un esecutivo verificandone la resa in relazione ai vari supporti e utilizzando programmi e dispositivi idonei alle lavorazioni
EQF	4
Conoscenze	• Caratteristiche di un esecutivo di stampa • Tecniche e processi di stampa • Le principali tipologie di stampa: offset, roto-offset, serigrafia • La stampa digitale • Tipologie e caratteristiche dei supporti di stampa e tecniche di personalizzazione • Tipologie e caratteristiche delle finiture di stampa (verniciatura UV e Offset, fustelle, stampa a caldo, rilievo) • La carta: tipologie e caratteristiche (qualità, formati, grammature) • Il codice del colore: RGB e CMYK e la classificazione PANTONE
Abilità	• Realizzare un esecutivo convertendo il file prodotto in file compatibile con le specifiche di stampa o di pubblicazione richieste in relazione alle tecnologie ed ai supporti impiegati • Preparate un esecutivo di stampa verificando codifica colore, risoluzione, incorporazione font ed immagini, formato, scale, tracciati di ritaglio per fustellature e sagomature, sovrastampe, registri, eccedenze, segni di taglio, finiture particolari (rilievi,riserve UV etc)

	• Selezionare la tipologia di stampa più indicata valutando numero di copie, tempi di lavorazione e costi • Realizzare una prova di stampa al fine di verificare la conformità del prodotto grafico realizzato ed individuare eventuali modifiche prima della messa in produzione

Denominazione del profilo professionale **ESPERTO IN GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE E DELL'ORGANIZZAZIONE**	
Descrizione del profilo professionale	L'Esperto in gestione e sviluppo delle risorse umane e dell'organizzazione interviene nei processi aziendali curando le politiche del personale (selezione, formazione, sviluppo) ed organizzative. In tale ambito formalizza organigrammi e posizioni organizzative; individua i fabbisogni quali-quantitativi di personale e gestisce i relativi processi di selezione, reclutamento, riduzione; definisce politiche retributive; cura gli adempimenti contrattuali e amministrativi relativi al personale; definisce le metodologie di gestione delle performance e supporta la linea nella loro applicazione; gestisce i sistemi incentivanti; cura l'adeguamento e lo sviluppo della struttura e dei processi organizzativi, cura la formazione e l'aggiornamento; gestisce i processi di mobilità interna e la politica meritocratica; gestisce le relazioni sindacali; attua le politiche relative alle pari opportunità.
Settore Economico-Professionale	Area Comune
ADA	ADA. 25.234.766 - Gestione delle R.U. (anche politiche retributive) ADA. 25.234.768 - Gestione delle politiche di sviluppo professionale del personale ADA. 25.234.767 - Organizzazione e sviluppo organizzativo ADA.25.234.769 - Gestione della selezione del personale ADA.25.234.774 - Gestione delle relazioni sindacali
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	7
Codice univoco ISTAT CP2011	2.5.1.3.1 Specialisti in risorse umane
Referenziazione ATECO 2007	
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Definire piani di dimensionamento degli organici e di e sviluppo organizzativo 2. Determinare le politiche retributive delle risorse umane 3. Pianificare il reclutamento e la selezione del personale 4. Progettare ed implementare piani di formazione e sviluppo del personale 5. Gestire le relazioni sindacali
Denominazione della Unità di Competenza **1. Definire piani di dimensionamento degli organici e di e sviluppo organizzativo**	

Risultato atteso	Definire i piani di dimensionamento del personale, determinando quantità, ruoli e professionalità di risorse necessarie, curando l'adeguamento della struttura e dei processi organizzativi e realizzando gli interventi per il miglioramento del clima aziendale, in coerenza con gli obiettivi strategici aziendali
EQF	7
Conoscenze	• Gestione delle risorse umane: modelli e metodologie • Tecniche di analisi e valutazione delle posizioni organizzative (job description e job evaluation) • Fondamenti di diritto del lavoro • Tipologie di contratti di lavoro • Metodi e tecniche di pianificazione e dimensionamento degli organici • Principi di psicologia del lavoro • Tecniche di management per competenze • Tecniche di analisi del clima organizzativo • Tecniche e strumenti di assessment • Fondamenti di organizzazione aziendale • Tecniche e metodologie di diagnosi organizzativa • Processi e strumenti di change management • Metodi e tecniche di miglioramento del clima organizzativo • Tecniche di comunicazione • Tecniche di problem solving • Tecniche di reporting • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Abilità	• Dimensionare l'organico aziendale sulla base di strategia aziendale, analisi e previsione dei carichi di lavoro, turn over e possibilità di rimpiazzo • Applicare tecniche quali/quantitative di analisi e valutazione delle posizioni organizzative • Applicare tecniche di diagnosi organizzativa per la rilevazione di criticità nei processi, nelle risorse tecniche e strutturali, nel clima e nella cultura aziendale • Progettare e predisporre piani ed interventi di sviluppo organizzativo sulla base di input di direzione • Progettare e pianificare interventi di ristrutturazione organizzativa per l'ottimizzazione delle risorse e il ridisegno dei processi di creazione del valore • Implementare piani di change management • Predisporre interventi per il miglioramento del clima aziendale in coerenza con le policy aziendali (servizi sociali, mensa, benessere fisico, ergonomia, salute, trasporti, conciliazione dei tempi, turismo aziendale…) • Produrre report periodici per la direzione aziendale

	• Predisporre piani di comunicazione interni
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Determinare contrattualizzazione e politiche retributive delle risorse umane**	
Risultato atteso	Definire ed applicare la politica aziendale di contrattualizzazione, valutazione e retribuzione delle risorse umane, garantendo l'adempimento delle norme in materia
EQF	7
Conoscenze	• Fondamenti di diritto del lavoro • Contrattualistica del lavoro e contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL) • Politiche e strumenti di mercato del lavoro • Gestione delle risorse umane: modelli e metodologie • Fondamenti di organizzazione aziendale • Tecniche di comunicazione • Principi di psicologia del lavoro • Metodi e tecniche di valutazione del potenziale • Metodi e tecniche di valutazione delle prestazioni • Tecniche di management per competenze • Tecniche di negoziazione • Procedura amministrativa dell'assunzione, del licenziamento, della trasformazione di un contratto di lavoro • Tecniche di compensation per la definizione della retribuzione • Tipologie e tecniche di benchmark • Caratteristiche e funzionamento dei sistemi retributivi e incentivanti • Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici
Abilità	• Individuare e redigere i contratti di lavoro applicabili • Gestire gli aspetti contrattuali della prestazione lavorativa (orari, permessi, congedi, maternità, pensionamenti) • Gestire la mobilità interna • Gestire la comunicazione (le richieste ed il contenzioso) con la forza lavoro in merito agli aspetti contrattuali (orari, permessi, congedi, maternità, pensionamenti) • Definire le metodologie di valutazione del personale • Supportare i responsabili di linea nella valutazione del personale • Applicare tecniche di assessment per la valutazione delle performance del personale • Definire la politica retributiva ed i piani di carriera • Monitorare l'andamento della politica retributiva e dei piani

	di incentivazione • Applicare tecniche di analisi di benchmark interno ed esterno • Presidiare gli adempimenti relativi alla sicurezza su lavoro e gli accertamenti sanitari obbligatori
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Pianificare il reclutamento e la selezione del personale**	
Risultato atteso	Definire, sulla base della pianificazione strategica, il piano di reclutamento ed attuare la selezione del personale
EQF	7
Conoscenze	• Fondamenti di diritto del lavoro • Politiche e strumenti di mercato del lavoro • Principi di psicologia del lavoro • Tecniche di ricerca e reclutamento del personale: piattaforme e strumenti digitali • Tecniche di comunicazione • Tecniche di selezione • Tecniche di gestione del colloquio • Metodi e tecniche di assessment • Metodi e tecniche di valutazione del potenziale • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Abilità	• Definire il piano di reclutamento del personale (target, criteri, canali, tempi e risorse) sulla base • Individuare i canali di reclutamento interni e/o esterni in funzione della tipologia di ruoli da coprire e le professionalita' da selezionare • Predisporre e pubblicare il profilo professionale ricercato sui canali di comunicazione interni e/o esterni • Analizzare le candidature e i curricula pervenuti • Predisporre e somministrare prove e test di valutazione • Applicare tecniche di conduzione di colloqui individuali e di gruppo • Supervisionare le procedure di inserimento e assunzione dei neoassunti
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Progettare ed implementare piani di formazione e sviluppo del personale**	
Risultato atteso	Pianificare azioni formative, rilevando i fabbisogni, applicando tecniche di progettazione e definendo tempi, risorse e strumenti necessari all'erogazione.

EQF	7
Conoscenze	• Metodi di rilevazione dei fabbisogni di sviluppo professionale • Metodi di definizione dei fabbisogni formativi e di apprendimento • Obblighi formativi dell'impresa • Metodi e tecniche di progettazione formativa e di apprendimento (on the job training; formazione blended; …) • Politiche e strumenti di mercato del lavoro • Risorse pubbliche e derivanti da fondi interprofessionali per la formazione continua • Metodi di valutazione ex ante di proposte di progetto formativo • Strumenti di monitoraggio e valutazione del processo formativo e dei suoi esiti
Abilità	• Applicare metodologie di analisi dei fabbisogni di sviluppo professionale • Predisporre ed applicare documenti per la raccolta delle richieste formative del personale • Definire i fabbisogni formativi delle popolazione aziendale • Progettare e pianificare azioni di sviluppo/riqualificazione/ riconversione del personale • Individuare e gestire i possibili canali di finanziamento delle attività formative • Pianificare gli interventi formativi definendo tempi, risorse umane e strumentali necessari all'erogazione • Applicare tecniche di progettazione formativa per la predisposizione di piani coerenti ai fabbisogni formativi individuati • Coordinare le attività di implementazione dei piani di sviluppo (gestire colloqui, documentazioni, ecc.) • Selezionare offerte formative • Coordinare le attività di erogazione della formazione (gestione logistica, docenti, materiali didattici, ecc.) • Predisporre strumenti per il monitoraggio delle attività formative e delle azioni di sviluppo professionale (questionari, report, colloqui, schede di analisi individuale, ecc.) • Individuare ed applicare gli indicatori per la valutazione delle azioni di formazione
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **5. Gestire le relazioni sindacali**	
Risultato atteso	Condurre le trattative sindacali, partendo dall'illustrazione dei piani strategici della direzione, negoziando soluzioni, mediando istanze

	conflittuali e valutando proposte e soluzioni
EQF	7
Conoscenze	• Fondamenti di diritto del lavoro • Principi di diritto sindacale • Contrattualistica del lavoro e contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL) • Tecniche di comunicazione efficace • Tecniche di negoziazione e gestione dei conflitti • Tecniche di presa delle decisioni
Abilità	• Attivare le procedure di consultazione e confronto con le organizzazioni sindacali nelle ipotesi previste della normativa di riferimento (trasferimenti, ristrutturazioni, ...) • Illustrare piani strategici e di sviluppo definiti dalla direzione aziendale • Gestire le trattative sindacali • Presidiare i flussi informativi che intercorrono tra la direzione aziendale e le rappresentanze sindacali • Applicare tecniche di negoziazione e gestione dei conflitti nelle attività di mediazione tra istanze potenzialmente conflittuali • Applicare tecniche di comunicazione efficace e di decision making • Stipulare con le controparti sindacali accordi e contratti coerenti con le policy aziendali e con le indicazioni della direzione aziendale • Comunicare e sviluppare le soluzioni individuate e condivise con le funzioni aziendali competenti
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **ADDETTO STIPENDI E PAGHE**	
Descrizione del profilo professionale	L'addetto stipendi e paghe si occupa della gestione degli aspetti contributivi, assicurativi e fiscali, legati alla retribuzione del personale durante tutte le fasi del rapporto di lavoro tra impresa e individuo, dall'assunzione alla cessazione. L'Addetto stipendi e paghe redige le buste paga, raccoglie ed elabora dati sulle presenze; cura la gestione operativa di tutte le fasi del rapporto di lavoro; provvede alla redazione e tenuta dei libri obbligatori secondo le leggi vigenti, al calcolo degli stipendi, dell'indennità di fine rapporto e di ogni altro pagamento dovuto al personale; aggiorna e ordina l'archivio dei documenti del personale, i fascicoli individuali con la registrazione del monte ore lavorato, assenze, trasferimenti, ecc.

Settore Economico-Professionale	Area Comune
ADA	ADA 25.234.770 – Gestione amministrativa del personale
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	4
Codice univoco ISTAT CP2011	4.3.2.2.0 Addetti alle buste paga
Referenziazione ATECO 2007	69.20.12 Servizi forniti da ragionieri e periti commerciali 69.20.12 Gestione ed amministrazione del personale conto terzi 69.20.30 Attività dei consulenti del lavoro
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Gestire il rapporto di lavoro 2. Gestire gli adempimenti obbligatori di natura fiscale, assicurativa e contributiva durante tutte le fasi del rapporto di lavoro 3. Calcolare la retribuzione
Denominazione della Unità di Competenza **1. Gestire il rapporto di lavoro**	
Risultato atteso	Eseguire le procedure per la gestione del rapporto di lavoro, individuando la tipologia contrattuale da applicare, redigendo la documentazione inerente l'assunzione e la cessazione del rapporto di lavoro, effettuando le comunicazioni obbligatorie agli enti preposti nel rispetto della contrattazione collettiva nazionale di riferimento.
EQF	4
Conoscenze	• Elementi di comunicazione • Problem solving • Normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL) • CCNL di riferimento e format tipo di contratto • Elementi di diritto del lavoro • Aspetti generali del rapporto di lavoro • Le varie tipologie contrattuali (lavoro a tempo indeterminato lavoro a tempo determinato, l'apprendistato….) • Il contratto di lavoro (la lettera di assunzione, i documenti del rapporto di lavoro) • Le cause di sospensione del rapporto di lavoro (gli ammortizzatori sociali, la cassa integrazione guadagni ordinari, la cassa integrazione guadagni straordinaria) • Le cause di interruzione del rapporto di lavoro (Licenziamento, dimissioni…) • Legislazione fiscale, previdenziale e assicurativa (adempimenti e scadenze): adempimenti previdenziali e assicurativi e Enti di riferimento (apertura della posizione assicurativa e previdenziale; INAIL, INPS, Enti e Casse previsti dalla contrattazione, etc) • Normativa in materia di tutela della Privacy

	• Interlocutori tipici coinvolti nella gestione amministrativa del personale ruoli e funzioni (direzione del personale, rappresentanze sindacali, servizi per l'impiego, APL, enti previdenziali, assicurativi, etc). • Le vertenze in materia di lavoro • Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici
Abilità	• Predisporre ed eseguire le procedure per la gestione delle assunzioni • Raccogliere tutte le informazioni necessarie all'instaurarsi del rapporto di lavoro • Redigere la lettera di assunzione conforme alla normativa vigente (CCNL…) • Applicare modalità di redazione contratti di lavoro • Effettuare le comunicazioni obbligatorie agli enti preposti (Centro per l'Impiego, INPS, INAIL) • Predisporre le comunicazioni relative alle variazioni del rapporto contrattuale • Gestire le pratiche di cessazione del rapporto di lavoro (liquidazioni, indennità varie, situazioni ai fini della pensione). • Redigere, in caso di licenziamento individuale, la lettera conforme alla normativa vigente • Redigere, in caso di licenziamenti collettivi, la comunicazione preventiva da inviare alla direzione provinciale del lavoro e alle rappresentanze sindacali • Redigere la documentazione necessaria per eventuali sanzioni disciplinari • Gestire tutte le fasi previste dalla normativa in caso di contenzioso • Gestire situazioni critiche. • Istruire le pratiche connesse ad eventuali periodi di Cassa Integrazione ordinaria e straordinaria. • Gestire le relazioni con i soggetti interni all'azienda (Imprenditori, Direzione del personale, Responsabile delle relazioni sindacali, ...). • Gestire le relazioni con i soggetti esterni interessati, in particolare uffici pubblici quali servizi per l'impiego, enti previdenziali e assicurativi, consulenti, etc.
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Gestire gli adempimenti obbligatori di natura fiscale, assicurativa e contributiva durante tutte le fasi del rapporto di lavoro**	
Risultato atteso	Gestire le procedure finalizzate agli adempimenti obbligatori di tipo previdenziale, fiscale e contributivo, assicurando la corretta tenuta

	dei libri e dei documenti contabili obbligatori, realizzando i versamenti previsti, effettuando le comunicazioni di rito nel rispetto delle scadenze previste e della normativa vigente.
EQF	4
Conoscenze	• Normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL) • CCNL di riferimento e format tipo di contratto. • Legislazione fiscale, previdenziale e assicurativa (adempimenti e scadenze): adempimenti previdenziali e assicurativi e Enti di riferimento (apertura della posizione assicurativa e previdenziale; INAIL, INPS, Enti e Casse previsti dalla contrattazione, ecc). • Elementi di diritto del lavoro • Normativa in materia di tutela della Privacy • TFR e indennità varie di cessazione rapporto di lavoro. • Assenze: malattia, ferie, congedi, aspettative e permessi • Il contenzioso fiscale. • Libri e documenti contabili obbligatori per il datore di lavoro: modalità di registrazione e di archiviazione dei documenti mediante software dedicati. • Tipologie di benefit. • Fondi assicurativi e previdenza complementare • Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici • Software di gestione buste paga
Abilità	• Predisporre e eseguire le procedure per la gestione degli adempimenti obbligatori in tema fiscale assicurativo e contributivo • Realizzare gli adempimenti fiscali, previdenziali connessi al rapporto di lavoro • Assicurare la corretta tenuta dei libri e dei documenti contabili obbligatori secondo le leggi vigenti registrando e ed archiviando i documenti mediante software dedicati. • Gestire la comunicazione, iscrizione e cessazione ai fondi assicurativi di previdenza complementare e assistenza sanitaria integrativa • Realizzare i versamenti contributivi previsti per assicurare le coperture integrative previste dal CCNL e dagli accordi individuali • Effettuare le comunicazioni obbligatorie agli enti preposti (Centro per l'Impiego, INPS, INAIL) • Gestire tutte le fasi previste dalla normativa in caso di contenzioso fiscale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione della Unità di Competenza **3. Calcolare la retribuzione**	
Risultato atteso	Provvedere al calcolo della retribuzione del personale, elaborando la busta paga, identificando tutti le voci della retribuzione, nel rispetto delle scadenze previste d ella normativa vigente
EQF	4
Conoscenze	• Normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL) • CCNL di riferimento e format tipo di contratto. • Legislazione fiscale, previdenziale e assicurativa (adempimenti e scadenze): adempimenti previdenziali e assicurativi e Enti di riferimento (apertura della posizione assicurativa e previdenziale; INAIL, INPS, Enti e Casse previsti dalla contrattazione, et • Elementi di diritto del lavoro • Normativa in materia di tutela della Privacy • IL cedolino paga – aspetti fondamentali • Il Libro Unico del Lavoro • Le ritenute fiscali (Irpef) • Le voci variabili (Il lavoro straordinario, Il lavoro notturno l'assegno nucleo familiare, malattia, infortunio, maternità….) • La retribuzione differita (tredicesima mensilità, quattordicesima mensilità, tassazione delle mensilità aggiuntive) • TFR e indennità varie di cessazione rapporto di lavoro. • Le operazioni annuali (Certificazione Unica, 730 nel cedolino paga, il modello 770) • Liquidazione delle retribuzioni periodiche • Strumenti per il controllo presenze, permessi, ferie, straordinari per elaborazioni mensili e statistiche. • Software di gestione delle buste paga
Abilità	• Provvedere al calcolo della retribuzione del personale • Eseguire la rilevazione e classificazione delle presenze e delle assenze. • Inserire i dati nel software gestionale a seguito della verifica dei giustificativi di assenza con le rispettive causali. • Procedere al conteggio delle ore di straordinario e alla contabilizzazione di ferie e permessi maturati da ogni dipendente. • Effettuare il calcolo delle trattenute fiscali e di quelle previdenziali per ogni lavoratore, sulla base delle diverse tipologie di rapporto di lavoro stipulati(apprendistato, operai, dirigenti, ecc) • Emettere i mandati di pagamento per la retribuzione

	netta di ogni lavoratore e degli ulteriori oneri • Elaborare i prospetti paga periodici sulla situazione individuale e collettiva di presenza/assenza dei dipendenti, assicurando la corretta tenuta dei libri obbligatori (Lul –Libro Unico Del Lavoro) in termini di vidimazioni e marche temporali, secondo le leggi vigenti. • Indicare nel prospetto paga(cedolino): i dati anagrafici del datore di lavoro, i dati identificativi del dipendente, il periodo di riferimento, gli elementi fissi della retribuzione, gli elementi variabili dello stipendio, le trattenute fiscali e quelle previdenziali • Elaborare, mediante l'utilizzo di appositi software, ed emettere il prospetto paga(cedolino)del singolo dipendente, sulla base della retribuzione fissa (contratto stipulato) e accessoria (assenze/presenze, straordinari, etc.), provvedendo successivamente a trasmettere lo stesso ai singoli dipendenti.
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **TECNICO PROGETTAZIONE E STAMPA 3D**	
Descrizione del profilo professionale	Il Tecnico della progettazione e della stampa 3D svolge le attività di ideazione, progettazione e realizzazione – sotto forma di prototipo o di prodotto finito – di manufatti artigianali o a carattere dimostrativo (mock-up) attraverso l'utilizzo della stampante 3D e la scelta degli opportuni materiali di riproduzione
Settore Economico-Professionale	Area Comune
ADA	ADA.25.221.714 -Realizzazione di disegni tecnici
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	4
Codice univoco ISTAT CP2011	3.1.3.7.1 -Disegnatori tecnici
Referenziazione ATECO 2007	74.10.30 - Attività dei disegnatori tecnici 74.10.90 – Altre attività di design
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Definire le caratteristiche dei manufatti da realizzare 2. Progettare e rappresentare oggetti grafici attraverso applicazioni CAD 3D 3. Realizzare manufatti attraverso tecniche di stampa additiva
Denominazione della Unità di Competenza **1.Definire le caratteristiche dei manufatti da realizzare**	
Risultato atteso	Ideare e caratterizzare il manufatto che si intende realizzare attraverso tecniche di stampa 3D, analizzando le caratteristiche del mercato di riferimento e

	sviluppando il progetto di massima
EQF	4
Conoscenze	• Elementi di marketing • Tecniche di analisi di mercato • Aspetti culturali, storici e di tradizione artigianale del territorio • Normativa a tutela del made in Italy • Tecniche di prototipazione additiva e loro implicazioni nella produzione di massa, nella mobilità, nel medicale e nell'architettura • Caratteristiche dei settori economici potenzialmente interessati dalla prototipazione 3D • Tecniche grafiche di tipo tradizionale • Tecnologie informatiche per il disegno • Tecniche di design • Elementi di ergonomia e design
Abilità	• Analizzare il mercato di riferimento, per gli aspetti di bisogno potenziale, domanda ed offerta di prodotti realizzati/realizzabili con tecniche di stampa 3D • Sviluppare l'idea creativa, elaborando un progetto di massima e valutando la sua sostenibilità • Applicare tecniche di disegno, per definire forme, dimensioni ed altre caratteristiche tecniche ed estetiche del manufatto
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Progettare e rappresentare oggetti grafici attraverso applicazioni CAD 3D**	
Risultato atteso	Progettare e rappresentare oggetti grafici utilizzando applicazioni 3D, a partire da un progetto di massima
EQF	4
Conoscenze	• Concetti di prototipazione virtuale e progettazione meccanica 3D • Concetti base di geometria piana e solida • Principi di trigonometria • Sistemi di coordinate nello spazio • Norme ISO EN UNI di disegno tecnico meccanico • Tecniche di disegno di particolari meccanici • Elementi di CAD 2D • Principali software di modellazione 3D • Principi di modellazione bidimensionale e tridimensionale • Tecniche di costruzione di oggetti 3D • Proprietà degli oggetti grafici parametrici • Procedure di assemblaggio di complessivi 3D • Principi base di rendering • Caratteristiche dei sistemi di stampa digitale 3D • Elementi di ergonomia e design • Legislazione sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro • Dispositivi di protezione individuale

Abilità	• Configurare l'area di lavoro del CAD 3D in funzione del modello da realizzare • Disegnare elementi geometrici in ambiente 3D • Creare oggetti parametrici • Creare e modificare solidi • Modellare superfici 3D • Costruire complessivi 3D vincolando fra loro i singoli oggetti, rispettando i gradi di libertà previsti da progetto • Elaborare la messa in tavola 2D del modello 3D • Gestire la vista di oggetti grafici 3D • Realizzare il rendering di oggetti 3D • Applicare protocolli di prevenzione e riduzione del rischio professionale • Usare e manutenere correttamente i principali dispositivi di protezione individuale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Realizzare manufatti attraverso tecniche di stampa additiva**	
Risultato atteso	Realizzare manufatti applicando tecniche di stampa additiva, programmando la stampante sulla base della progettazione 3D
EQF	4
Conoscenze	• Principali software di modellazione 3D • Principi di modellazione bidimensionale e tridimensionale • Tecniche di costruzione di oggetti 3D • Proprietà degli oggetti grafici parametrici • Procedure di assemblaggio di complessivi 3D • Caratteristiche dei sistemi di stampa digitale 3D • Elementi di ergonomia e design • Caratteristiche delle tecnologie di stampa additiva • Caratteristiche tecniche delle stampanti 3D • Comandi operativi delle stampanti 3D • Tecnologie delle lavorazioni di digital manufacturing • Caratteristiche merceologiche dei materiali utilizzabili per la stampa (metallici, plastici, organici, compositi) • Legislazione sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro • Dispositivi di protezione individuale
Abilità	• Interpretare i disegni tecnici ed estrapolare le misure del pezzo • Determinare i parametri tecnologici di lavorazione • Montare i componenti della macchina di stampa e le attrezzature di bloccaggio pezzo • Utilizzare i software di programmazione e controllo delle macchine digitali additive • Richiamare il programma da eseguire e caricarlo sulla macchina di stampa 3D

	• Settare la macchina di stampa • Produrre il primo pezzo di prova ed apportare le eventuali modifiche dei parametri di stampa • Gestire carico e scarico della macchina • Realizzare eventuali rifiniture del manufatto • Realizzare stampi per la produzione di serie del manufatto • Valutare eventuali punti critici della lavorazione e definire interventi migliorativi • Applicare protocolli di prevenzione e riduzione del rischio professionale • Usare e manutenere correttamente i principali dispositivi di protezione individuale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **OPERATORE DEI SERVIZI CONGRESSUALI E FIERISTICI**	
Descrizione del profilo professionale	L'operatore congressuale si occupa dell'organizzazione logistica e pratica di un evento e risponde al Responsabile del centro congressi o al direttore di una società specializzata nell'organizzazione di eventi congressuali. Si occupa della individuazione ed allestimento della sede, cura le relazioni con sponsor, ospiti e relatori e le attività di accoglienza ed informazione durante l'evento. Supervisiona i servizi collaterali all'evento coordinando il personale impiegato ed i fornitori.
Settore Economico-Professionale	Area comune
ADA	ADA.25.226.738 - Assistenza e supporto in eventi fieristici e congressuali
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	5.2.3.1.3 Assistenti congressuali e fieristici
Referenziazione ATECO 2007	82.30.00 Organizzazione di convegni e fiere
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Allestire la *location* dell'evento 2. Accogliere ed assistere i partecipanti durante l'evento 3. Supervisionare i servizi collaterali all'evento
1. Allestire la location dell'evento	
Risultato atteso	Assistere e supervisionare le attività di allestimento , disallestimento e

	riordino di tutti gli spazi interessati dall'evento verificando arredi, pulizia degli ambienti, dotazioni tecnologiche, materiale promozionale e soddisfacendo eventuali richieste di espositori e fornitori
EQF	3
Conoscenze	• Tecniche di allestimento e principi di design • Tipologie e materiali di allestimento e di arredo • Principi e tecniche di visual merchandising • Norme igienico sanitarie (HACCP) • Tipologie e caratteristiche dei servizi tecnici per eventi • Servizi di somministrazione cibi e bevande e normativa di riferimento • Tipologie di materiale promozionale e informativo • Tecniche di organizzazione e distribuzione del materiale promozionale e informativo • Principi e tecniche di promozione e vendita • Principi di comunicazione visiva e comunicazione integrata di un evento • Principi di safety e security • Principi di accessibilità, visitabilità e adattabilità degli spazi • Lingua inglese • Seconda lingua straniera • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Abilità	• Allestire la sede e disporre gli arredi e le dotazioni in relazione al numero di partecipanti ed alle esigenze specifiche dell'evento così da garantire accessibilità, fruibilità e comfort a tutti i partecipanti • Predisporre e collocare la segnaletica interna in modo visibile al fine di agevolare l'accesso e l'orientamento dei partecipanti all'interno degli spazi individuati e ai servizi previsti • Verificare l'accessibilità e visibilità degli spazi in relazione alle esigenze dei soggetti diversamente abili verificando la funzionalità dei dispositivi obbligatori per legge (rampe, ascensori etc) e organizzando gli spazi in relazione alle loro esigenze • Collocare manifesti e segnaletica esterna lungo le strade urbane ed extraurbane dopo aver chiesto e ottenuto i necessari permessi al fine di rendere più facilmente individuabile la sede dell'evento, il percorso per raggiungerlo, eventuali parcheggi • Collocare materiali e supporti promozionali (totem, manifesti, striscioni) in punti visibili e strategici all'interno di tutte le aree interessate dall'evento al fine di rendere sempre riconoscibile l'oggetto dell'evento e i soggetti promotori ed assicurando all'evento una immagine coordinata • Predisporre le dotazioni tecniche (supporti audio/video) di supporto alla erogazione delle attività previste durante l'evento al

	fine di verificare la funzionalità dei dispositivi e provvedere se necessario alla loro sostituzione o manutenzione • Preparare il tavolo dei relatori predisponendo e verificando tutte le dotazioni necessarie (stato e qualità della copertura, correttezza dei cavalieri" in relazione a posizionamento, nomi e ruoli dei relatori; bicchieri e acqua, addobbi floreali etc) • Allestire un desk per l'accredito degli ospiti e un eventuale desk per l'accredito stampa individuando la collocazione migliore in relazione alla vicinanza ed accessibilità alla sala, alla gestione dei flussi , alla necessità che le attività di accoglienza e registrazione non interferiscano e disturbino le attività in sala • Realizzare e posizionare il pannello retropalco con il titolo dell'evento su supporto cartaceo o digitale al fine di renderlo fotografabile e a favore di ripresa ; • Predisporre il materiale informativo al fine di agevolare la diffusione • Supervisionare l'allestimento dei fornitori dei servizi accessori (interpretariato, catering, audio luci etc) verificando la correttezza della loro partecipazione in relazione a tempi di allestimento, collocazione e dotazioni necessarie così come definite nel piano operativo dell'organizzazione • Allestire uno spazio o una wall interviste verificandone l'idoneità in termini di rumorosità e privacy e la personalizzazione con supporti e materiali che indichino il titolo dell'evento, nomi e loghi di eventuali sponsor o partner • Verificare la pulizia e sanificazione degli ambienti interessati dall'evento a norma HACCP • Organizzare il materiale informativo e promozionale (kit di benvenuto, gadget etc) ed organizzare un desk informazioni definendo modalità e tempi di consegna ai convenuti
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Accogliere ed assistere i partecipanti durante l'evento**	
Risultato atteso	Accogliere i partecipanti identificando il loro ruolo all'interno dell'evento e registrando le loro presenze garantendo agli stessi durante tutte le fasi dell'evento assistenza e riscontro alle loro richieste attraverso informazioni puntuali e soluzioni immediate
EQF	3
Conoscenze	• Principi e tecniche di ospitalità ed accoglienza • Norme del cerimoniale • Strategie e tecniche di comunicazione efficace interpersonale • Principi e tecniche di pubbliche relazioni

	• Tecniche di problem solving • Principi e tecniche di ascolto attivo • Strumenti di office automation • Lingua inglese • Seconda lingua straniera • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Abilità	• Accogliere i partecipanti secondo le regole di cortesia e cordialità individuandone il ruolo (sponsor, ospiti, relatori, media) e fornendogli le indicazioni ed informazioni necessarie in relazione alla loro funzione nell'ambito dell'evento • Curare la registrazione dei partecipanti in modo da raccogliere dati utili al monitoraggio e alla valutazione dell'evento in termini di presenze, tipologie di contatti ed eventuali richieste • Fornire attività di assistenza agli espositori ed ai fornitori curando le relazioni e coordinandoli nelle fasi di allestimento e disallestimento per l'itera durata dell'evento cercando di comprendere ed evadere le loro richieste o esigenze logistiche o organizzative. • Fornire informazioni chiare e precise sull'evento al fine di contribuire alla promozione dello stesso sulla base delle indicazioni e delle finalità definite anche attraverso la distribuzione del materiale promo/informativo messo a disposizione dall'organizzazione • Assistere i partecipanti nell'accesso ai servizi collaterali all'evento indicando modalità di accesso e di fruizione • Rilevare le richieste dei partecipanti e comunicare agli organizzatori eventuali criticità al fine di individuare eventuali strategie correttive • Organizzare la logistica dei relatori provvedendo alle loro esigenze di trasporto ed accommodation • Accogliere la stampa predisponendo un kit stampa dedicato e verificando l'invio di eventuale materiale aggiuntivo posto evento al fine di fornire tutte le informazioni utili a supporto della notiziabilità e diffusione dell'evento • Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente(anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Supervisionare i servizi collaterali all'evento**	
Risultato atteso	Supervisionare tutti i servizi collaterali previsti nell'ambito dell'evento

	curando le relazioni con i partecipanti e verificano costantemente l'efficacia e l'efficienza dei servizi per la buona riuscita dell'evento
EQF	3
Conoscenze	• Principi di logistica ed accessibilità • Tipologie e tecniche di gestione dei servizi accessori di un evento • HACCP per la somministrazione di cibi e bevande • Tecniche di manutenzione ordinaria delle attrezzature • Principi e tecniche di organizzazione del lavoro • Principi e tecniche di mediazione • Principi e tecniche di problem solving • Principi di team working • Strumenti di office automation • Lingua inglese • Seconda lingua straniera • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Abilità	• Se previsto un servizio di trasporto da e per la sede congressuale verificarne l'efficacia e l'efficienza coordinando gli spostamenti con le prenotazioni specie in relazione alle esigenze di accommodation dei relatori • Verificare il coretto funzionamento delle attività legate a servizi di somministrazione cibi e bevande (coffee-break, catering, lunch etc.) previsti nell'ambito dell'evento in relazione ai tempi e alle modalità definite intervenendo nel caso di richieste o esigenze dei fornitori • Verificare la funzionalità dei parcheggi al fine di garantire a tutti i partecipanti l'accessibilità alla location dell'evento • Verificare la funzionalità dei servizi igienici in relazione a dotazione , pulizia e igiene • Coordinare il personale coinvolto a vario titolo nei diversi servizi collaterali all'evento (hostess, addetti alla reception , interpreti) rispondendo ad eventuali richieste ed facilitando la loro attività
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **TECNICO ORGANIZZAZIONE EVENTI**	
Descrizione del profilo professionale	Il Tecnico organizzazione eventi progetta e coordina qualsiasi tipologia di evento finalizzato alla valorizzazione e promozione di un prodotto/servizio; territorio/iniziativa; idea/valore, assumendo la responsabilità gestionale e organizzativa di tutte le fasi del processo. In relazione alle richieste della committenza si occupa di identificare un pubblico di riferimento, ideare il concept dell'evento, identificare la location, verificare il budget, pianificare la logistica, coordinando tutti gli aspetti tecnici e produttivi finalizzati alla sua realizzazione. Pianifica e supervisiona i canali di comunicazione più efficaci a raggiungere il target selezionato e si rapporta con fornitori, sponsor, artisti, relatori, definendo i relativi accordi di collaborazione. Lavora come libero professionista o come dipendente all'interno di Associazioni o Agenzie di organizzazione di eventi sia di natura pubblica che privata. Può ricoprire il ruolo di Event manager all'interno di un'azienda.
Settore Economico-Professionale	Area comune
ADA	25.226.737 - Organizzazione e gestione di fiere ed esposizioni 25.226.736 - Organizzazione e gestione di eventi, convegni e congressi 25.225.731 - Sviluppo della comunicazione e gestione di campagne promozionali associate
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	5
Codice univoco ISTAT CP2011	3.4.1.2.1 Organizzatori di fiere, esposizioni ed eventi culturali
Referenziazione ATECO 2007	82.30.00 Organizzazione di convegni e fiere
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Ideare e progettare un evento 2. Organizzare un evento 3. Implementare e supervisionare un evento 4. Curare le attività di informazione e comunicazione di un evento
1. Ideare e progettare un evento	
Risultato atteso	Ideare il concept di un evento descrivendo mission, vision ed obiettivi e definendo le scelte in termini di timing, location, budget, logistica, allestimento e comunicazione necessari alla valutazione della sua fattibilità.
EQF	5
Conoscenze	• Processi e tecniche di project management • Elementi di marketing strategico e operativo

	• Tecniche di segmentazione dei consumatori • Classificazione e tipologie di eventi • Tecniche di ricerca e analisi del mercato • Elementi di amministrazione e gestione economica e finanziaria • Strumenti operativi di valutazione costi/benefici • Concetti chiave e applicazione del fundraising e fundraising relazionale • Principi e strategie di co-marketing e sponsorizzazione • Principi e tecniche di negoziazione • Politiche di pricing e tecniche di budgeting • Lingua inglese • Seconda lingua straniera
Abilità	• Analizzare il contesto di riferimento e definire gli obiettivi, la tipologia di evento ed i servizi adeguati a soddisfare le richieste della committenza • Analizzare i soggetti potenzialmente interessati a fruire dell'evento al fine di valutarne la sostenibilità in termini di attrattività e redditività • Raccogliere dati ed informazioni utili alla progettazione e sostenibilità dell'evento • Sviluppare il concept dell'evento definendo mission, vision ed obiettivi • Sviluppare l'idea di massima dell'evento definendone format, contenuti, destinatari timing, location e strategia comunicativa al fine di valutare la fattibilità economica dello stesso (costi/ricavi) • Definire le esigenze economiche e finanziarie di un evento individuando le possibili fonti di finanziamento • Prevedere e promuovere accordi di partenariato per intercettare potenziali sostenitori e finanziatori
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Organizzare un evento**	
Risultato atteso	Organizzare l'evento predisponendo attività, adempimenti burocratici, forniture e risorse umane necessarie e redigendo un piano di Safety & Security nel rispetto della normativa vigente di settore
EQF	5
Conoscenze	• Principi e tecniche di organizzazione del lavoro • Event management: strumenti e metodi di organizzazione e gestione di un evento

	• Principi e tecniche di selezione del personale • Tecniche di gestione e coordinamento del lavoro di team • Tecniche di valutazione e monitoraggio • Tecniche di allestimento e principi di design • Tipologie e materiali di allestimento • Tipologie e caratteristiche dei servizi tecnici • Principi e tecniche di visual merchandising • Principi di gestione strategica del supply chain management • Tipologie, livelli e tecniche di sponsorizzazione • Strategie e tecniche di co-markeitng • Modelli organizzativi, normativa e piano di "Safety & Security • Testo Unico Leggi Pubblica Sicurezza (TULPS) settore spettacolo • Principali rischi legati all'uso delle attrezzature • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Adempimenti e procedure amministrative per eventi e manifestazioni • Lingua inglese • Seconda lingua straniera
Abilità	• Definire un piano di lavoro dettagliando attività, obiettivi e deadline • Selezionare le risorse umane ed organizzarle in team di lavoro in relazione alla tipologia di attività distribuendo carichi e compiti di lavoro in relazione agli obiettivi definiti • Definire le modalità di monitoraggio e valutazione delle attività e del processo organizzativo dell'evento al fine di intercettare in fase di erogazione eventuali scostamenti e poter prevedere azioni correttive o migliorative • Organizzare il layout degli spazi individuando le soluzioni di allestimento più adeguate agli standard di immagine, funzionalità ed accessibilità a seconda della tipologia di evento, della location, delle aree a disposizione, del numero dei partecipanti previsti • Individuare i materiali, le attrezzature e le tecnologie necessarie alla realizzazione dell'evento valutando l'opportunità di acquisto o noleggio • Definire un piano operativo delle attività di allestimento, disallestimento e riordino organizzando

	le risorse materiali e relazionali necessarie • Individuare i servizi primarie e secondari necessari alla organizzazione dell'evento, selezionando e formalizzando i rapporti con i fornitori e definendo modalità di erogazione, forniture e dotazioni • Intercettare le risorse finanziare necessarie alla sostenibilità dell'evento anche attraverso contratti di partnership, sponsorizzazioni o azioni di co-marketing • Realizzare un piano sicurezza in conformità alla normativa di settore definendo modalità di accesso e deflusso all'area, misure antincendio e di primo soccorso, piano di emergenza ed evacuazione, modalità di allestimento ed esercizio di impianti e installazioni • Gestire gli adempimenti burocratici necessari alla tipologia di evento verificando la completezza e correttezza delle autorizzazioni necessarie a tutte le fasi di lavoro, attività e servizi previsti nell'ambito dell'evento • Organizzare una segreteria amministrativa per la gestione di tutti gli adempimenti burocratici amministrativi necessari alla organizzazione di un evento
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Implementare e supervisionare un evento**	
Risultato atteso	Curare la gestione operativa dell'evento in relazione a tutti i servizi erogati durante e dopo l'evento verificando la correttezza delle attività e delle tempistiche del team di lavoro in relazione alle mansioni assegnate
EQF	5
Conoscenze	• Principi e tecniche di gestione e coordinamento del personale • Principi e tecniche di team building • Tecniche di problem solving • Principi e tecniche di negoziazione • Tecniche di gestione delle relazioni interpersonali • Modelli e tecniche di rilevazione della soddisfazione • Lingua inglese • Seconda lingua straniera • Testo Unico Leggi Pubblica Sicurezza (TULPS) settore spettacolo • Principali rischi legati all'uso delle attrezzature

	• Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
Abilità	• Supervisionare le operazioni di allestimento, disallestimento e riordino delle aree nei tempi e secondo le procedure definite • Gestire l'accoglienza, la registrazione e gli accessi dei partecipanti secondo le modalità definite • Monitorare il rispetto del programma dell'evento in termini di servizi , attività e tempistiche • Coordinare e supervisionare i servizi offerti intervenendo in caso di problematiche, disservizi e segnalazioni • Curare i rapporti con fornitori ed espositori nel caso di eventi fieristici rilevando eventuali esigenze ed adottando le opportune azioni correttive • Curare le attività di accoglienza ed accommodation dei relatori nel caso di attività seminariali. convegnistiche e congressuali • Verificare il corretto funzionamento di impianti e attrezzature tecniche in relazione agli standard di servizio necessari alla tipologia di evento • Supervisionare le attività di somministrazione cibi e bevande secondo gli standard di servizio definiti e nel rispetto della normativa vigente • Monitorare le attività dei team di lavoro verificando il corretto svolgimento delle mansioni assegnate alle risorse umane impiegate in relazione ad obiettivi di risultato e tempi assegnati
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Curare le attività di informazione e di comunicazione di un evento**	
Risultato atteso	Definire l'identità visiva di un evento coordinando le attività di predisposizione e diffusione dei materiali informativi e curando i rapporti con concessionari, mezzi di informazione e stakeholder
EQF	5
Conoscenze	5. Strategie e principi di comunicazione integrata degli eventi 6. Principi e tecniche di comunicazione visiva • Principi e tecniche di marketing communication • I canali di comunicazione : mezzi, strumenti e veicoli • Principi e caratteristiche di un piano di media

	marketing • Le concessionarie pubblicitarie • Principi e tecniche di pubblicità on line ed off line • Strategie e tecniche di promozione • Strategie e tecniche di social media marketing • Tecniche di comunicazione esterna • Principi e tecniche di pubbliche relazioni • Organizzazione di un ufficio stampa: ruoli e attività • Teorie e tecniche del linguaggio giornalistico • Strategie e tecniche di content marketing • Lingua inglese • Seconda lingua straniera
Abilità	• Definire la corporate identity ed image dell'evento al fine di creare una strategia di comunicazione visiva dell'evento integrata e riconoscibile verificando che tutti i materiali di comunicazione on line ed off line realizzati e diffusi rispettino gli standard di immagine definiti • Definire una piano di comunicazione individuando obiettivi, contenuti, mezzi e canali adeguati a promuovere l'evento in relazione al target individuato e alle risorse disponibili • Prenotare gli spazi pubblicitari in relazione al piano media definito formalizzando gli accordi contrattuali con i concessionari dei mezzi individuati e verificando le uscite • Suscitare l'aspettativa , mantenere l'attenzione e la memorabilità dell'evento curando la comunicazione prima , durante e dopo l'evento sia on line che off line • Individuare le attività di merchandising, produzione e distribuzione di gadget promozionali a supporto dell'evento • Gestire i canali di comunicazione on line elaborando un piano editoriale dei contenuti, un calendario di pubblicazione, modalità e tempistiche di interazione con il pubblico e gestione dei feedback e dei commenti • Gestire il budget assegnato alle attività di comunicazione e monitorare l'efficacia del piano media in termini di costo/contatto, frequenza, copertura • Definire compiti e funzioni dello staff addetto alle attività di comunicazione ed informazione distribuendo le mansioni in relazione alle attività ed al timing previsti dal piano di comunicazione

	• Capitalizzare il passaparola e la notorietà dell'evento curando le relazioni ed i contatti con gli stakeholders • Organizzare l'ufficio stampa e le attività di press office al fine di assicurare all'evento una comunicazione puntuale e corretta • Curare i rapporti con i mezzi di informazione tenendo una mailing listi aggiornata e completa e verificando l'invio puntuale di comunicati ed informazioni durante tutte le fasi dell'evento
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **SEGRETARIO**	
Descrizione del profilo professionale	Il segretario interviene nel processo di amministrazione e gestione aziendale, utilizzando in modo prevalente tecnologie digitali di office automation smistando i flussi di informazione, compilando documenti di natura amministrativa, organizzando riunioni e viaggi di lavoro. In tali ambiti di operatività il Segretario cura il front-end aziendale; predispone documenti; aggiorna le schede anagrafiche di clienti e fornitori; organizza le riunioni di lavoro; fornisce supporto alle attività contabili e di amministrazione del personale e cura la logistica delle trasferte di lavoro.
Settore Economico-Professionale	Area comune: servizi alle imprese
ADA	ADA.25.231.754 - Cura delle funzioni di segreteria
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	4.1.1.1.0 Addetti a funzioni di segreteria
Referenziazione ATECO 2007	Tutti gli ATECO
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Curare le relazioni e le comunicazioni in presenza e telefoniche 2. Gestire l'agenda di lavoro 3. Produrre testi scritti e gestire la corrispondenza 4. Redigere, registrare e archiviare documenti amministrativo-contabili 5. Curare l'organizzazione di riunioni, eventi e viaggi di lavoro 6. Utilizzare applicativi e strumenti software per eseguire procedure d'ufficio.

Denominazione della Unità di Competenza **1. Curare le relazioni e le comunicazioni in presenza e telefoniche**	
Risultato atteso	Gestire il processo informativo attraverso la comunicazione in presenza o telefonica, filtrando e trasmettendo messaggi, curando i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda.
EQF	3
Conoscenze	• Modelli teorici di comunicazione scritta, verbale e digitale • Tecniche di comunicazione efficace • Funzionalità e caratteristiche dei principali apparecchi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni (Centralini, telefono, fax, videoconferenza) • lingua inglese parlata e scritta a livello B1 • Normativa in materia di tutela della Privacy • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza.
Abilità	• Identificare modalità per rimuovere ostacoli nelle relazioni comunicative interne esterne all'azienda • Filtrare e trasmettere i messaggi, curando i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda • Gestire la comunicazione scritta o telefonica indirizzata alle funzioni direttive di riferimento • Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smaltimento, ed applicarlo a quelle in uscita. • Comprendere ed interpretare linguaggio e significati della comunicazione scritta e orale in lingua straniera
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Gestire l'agenda di lavoro**	
Risultato atteso	Organizzare l'agenda di lavoro rispettando le procedure aziendali, tenendo conto degli appuntamenti e dei bisogni dei propri referenti.
EQF	3
Conoscenze	• Tecniche di pianificazione delle attività • Tecniche di time management • Problem solving • Tecniche di scheduling e gestione dell'agenda • I processi aziendali, le connessioni interfunzionali e le problematiche prioritarie • Normativa in materia di tutela della Privacy • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza.
Abilità	• Aggiornare il registro dei contatti utili alle funzioni di riferimento e all'azienda

	• Organizzare gli appuntamenti sulla base delle indicazioni ricevute (es. disponibilità di tempo, fasce orarie, durata dell'evento) • Organizzare gli appuntamenti tenendo conto dei diversi bisogni, impegni, priorità dei referenti aziendali
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Produrre testi scritti e gestire la corrispondenza**	
	Gestire il processo informativo attraverso la comunicazione scritta, redigendo lettere, avvisi e convocazioni d'uso comune, curando la revisione e la battitura dei testi del documento prodotto.
	• Modelli teorici di comunicazione scritta, verbale e digitale • Tecniche di redazione della corrispondenza commerciale e d'ufficio • Tecniche di predisposizione mailing-list • Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti • Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) • lingua inglese parlata e scritta a livello B1 • Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio • Normativa in materia di tutela della Privacy • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza.
	• Applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune • Curare la produzione e la revisione di testi e documenti prodotti. • Redigere lettere di convocazione di assemblee e riunioni aziendali formali ed informali. • Comprendere ed interpretare linguaggio e significati della comunicazione scritta e orale in lingua straniera • Predisporre mailing-list • Utilizzare software di posta elettronica
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Redigere, registrare e archiviare documenti amministrativo-contabili**	
Risultato atteso	Provvedere alla rilevazione dei dati ed alla registrazione contabile verificando la correttezza della documentazione amministrativa e dei

	dati raccolti attraverso l'uso di software dedicati.
EQF	3
Conoscenze	• Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio • Funzionalità dei principali software di contabilità • Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione • Elementi di amministrazione e organizzazione aziendale • Elementi di contabilità generale • Modulistica di tipo bancario e assicurativo • Adempimenti amministrativi monetari relativi alla gestione di incassi e pagamenti • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Normativa in materia di tutela della Privacy
Abilità	• Identificare gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione • Applicare tecniche di acquisizione, registrazione e archiviazione di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici • Adottare procedure per la redazione ed emissione dei documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture). • Gestire le pratiche riferite al personale (missioni, straordinari, richieste di ferie, malattie) • Effettuare incassi e pagamenti anche con servizi e strumenti informatici e telematici • Verifica e controllo della correttezza della documentazione amministrativa (fatture, ricevute fiscali, ecc.) • Eseguire operazioni di calcolo amministrativo relative ai diversi adempimenti • Applicare procedure di controllo ordini • Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici • Applicare metodi e tecniche di classificazione e catalogazione documentale • Utilizzare software gestione amministrativa • Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, stampante) • Utilizzare software di posta elettronica • Gestire le pratiche riferite al personale (missioni, straordinari, richieste di ferie, malattie,
Denominazione della Unità di Competenza **5. Curare l'organizzazione di riunioni, eventi e viaggi di lavoro**	
Risultato atteso	Realizzare gli adempimenti connessi allo svolgimento ed al buon

	andamento di eventi, riunioni, assemblee e viaggi di lavoro, fornendo supporto nelle attività di comunicazione ed organizzazione.
EQF	3
Conoscenze	• Tecniche di scheduling e gestione dell'agenda • Tecniche di time management • Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente • Nozioni sui titoli di viaggio • Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale • Normativa in materia di tutela della Privacy • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza.
Abilità	• Adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti • Applicare tecniche di comunicazione telefonica • Identificare costi e ricavi a preventivo per la verifica del budget a disposizione per trasferte, riunioni ed eventi di lavoro; • Organizzare riunioni in presenza e a distanza (videoconferenza) • Individuare disponibilità e urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro • Predisporre ambienti e attrezzature per riunioni ed eventi
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **6. Utilizzare applicativi e strumenti software per eseguire procedure d'ufficio.**	
Risultato atteso	Impiegare applicativi software nell'ambito del lavoro d'ufficio a supporto della elaborazione di documenti di testo, impostando fogli di calcolo, archiviando cartelle e file e realizzando presentazioni
EQF	3
Conoscenze	• Concetti di base della tecnologia dell'informazione • Funzionalità dei principali software e applicativi d'ufficio • Elaborazione testi (word processing) • Fogli di calcolo • Strumenti di presentazione • Elementi di Base di dati • Posta elettronica • Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca • Tecniche di predisposizione mailing-list • Tecniche per il back up dei dati • Stampanti e scanner • Normativa in materia di tutela della Privacy • Principi di cybersecurity

	• Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza.
Abilità	• Utilizzare software per elaborazione testi • Utilizzare software per la creazione di fogli elettronici • Utilizzare Strumenti di presentazione • Archiviare documenti attraverso l'uso di database • Utilizzare software di posta elettronica • Applicare tecniche di predisposizione mailing list • Utilizzare i più comuni browser per la navigazione in internet • Utilizzare tecnologie di acquisizione (scanner, OCR) e riproduzione (stampanti) di testi ed immagini
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE**	
Descrizione del profilo professionale	L'operatore delle attività di segreteria e amministrazione organizza e gestisce l' accoglienza, si occupa dell'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, del trattamento dei documenti amministrativo-contabili e del lavoro di ufficio. In particolare cura i flussi informativi in entrata ed in uscita, l'agenda delle funzioni direttive di riferimento, il disbrigo delle pratiche burocratiche, l'organizzazione di riunioni e trasferte di lavoro, la raccolta, lo smistamento e l'invio di materiali e l'emissione, registrazione e archiviazione di documenti amministrativo-contabili. L'ampiezza delle sue mansioni varia in relazione alle dimensioni dell' organizzazione e alla presenza di altre figure amministrative. E' presente in imprese sia private che pubbliche di qualsiasi settore economico
Settore Economico-Professionale	Area comune: servizi alle imprese
ADA	ADA.25.231.756 - Realizzazione delle attività di protocollo e corrispondenza ADA.25.231.755 - Realizzazione di attività di ufficio ADA.25.231.754 - Cura delle funzioni di segreteria
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	82.11.01 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio
Referenziazione ATECO 2007	4.1.1.1.0 Addetti a funzioni di segreteria
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Curare le attività di protocollo della corrispondenza e gestire le comunicazioni 2. Redigere, registrare e archiviare documenti amministrativo-

	contabili 3. Curare l'organizzazione di riunioni, eventi e viaggi di lavoro 4. Realizzare attività di ufficio e di segreteria
Denominazione della Unità di Competenza **1. Curare le attività di protocollo della corrispondenza e gestire le comunicazioni**	
Risultato atteso	Effettuare le attività di protocollo, gestendo il flusso della corrispondenza in ingresso ed uscita, assicurando la tracciabilità dei documenti, curando lo smistamento secondo le procedure previste attraverso l'uso di risorse informatiche e gestire le relazioni in presenza e telefoniche, filtrando e trasmettendo comunicazioni e messaggi.
EQF	3
Conoscenze	• Modelli teorici di comunicazione scritta, verbale e digitale • Tecniche di comunicazione efficace • Principi di organizzazione della comunicazione aziendale per fornire informazioni sulle modalità di accesso si reparti aziendali • Tecniche di protocollazione e archiviazione • Funzionalità e caratteristiche dei principali apparecchi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni (Centralini, telefono, fax..) • Modalità di gestione di registri elettronici • Tecniche di predisposizione mailing-list • Normativa in materia di tutela della Privacy • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza.
Abilità	• Identificare modalità per rimuovere ostacoli nelle relazioni comunicative interne esterne all'azienda • Filtrare e trasmettere ai destinatari comunicazioni e messaggi ricevuti dall'esterno • Gestire la comunicazione scritta o telefonica indirizzata alle funzioni direttive di riferimento • Curare la raccolta, smistamento, invio ed archiviazione dei materiali in entrata • Individuare ed applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio. • Utilizzare le apparecchiature per il ricevimento e la trasmissione si documentazioni interne ed esterne all'ufficio (Centralini, telefono, fax, ecc) • Applicare tecniche di predisposizione mailing-list • Gestire l'accettazione della corrispondenza (raccomandate, pacchi) rilasciando eventuali ricevute di avvenuta consegna • Applicare le procedure di spedizione dei materiali appositamente predisposti • Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in

	entrata per lo smaltimento, ed applicarlo a quelle in uscita.
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Redigere, registrare e archiviare documenti amministrativo-contabili**	
Risultato atteso	Provvedere alla rilevazione dei dati ed alla registrazione contabile verificando la correttezza della documentazione amministrativa e dei dati raccolti attraverso l'uso di software dedicati.
EQF	3
Conoscenze	• Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio • Funzionalità dei principali software di contabilità • Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione • Elementi di amministrazione e organizzazione aziendale • Elementi di contabilità generale • Modulistica di tipo bancario e assicurativo • Adempimenti amministrativi monetari relativi alla gestione di incassi e pagamenti • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Normativa in materia di tutela della Privacy
Abilità	• Identificare gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione • Applicare tecniche di acquisizione, registrazione e archiviazione di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici • Adottare procedure per la redazione ed emissione dei documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture). • Effettuare incassi e pagamenti anche con servizi e strumenti informatici e telematici • Verifica e controllo della correttezza della documentazione amministrativa (fatture, ricevute fiscali, ecc.) • Eseguire operazioni di calcolo amministrativo relative ai diversi adempimenti • Applicare procedure di controllo ordini • Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici • Applicare metodi e tecniche di classificazione e catalogazione documentale • Utilizzare software gestione amministrativa • Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax,

	fotocopiatrice, scanner, stampante) • Utilizzare software di posta elettronica • Gestire le pratiche riferite al personale (missioni, straordinari, richieste di ferie, malattie,
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Curare L'organizzazione Di Riunioni, Eventi E Viaggi Di Lavoro**	
Risultato atteso	Realizzare gli adempimenti connessi allo svolgimento ed al buon andamento di eventi, riunioni, assemblee e viaggi di lavoro, fornendo supporto nelle attività di comunicazione ed organizzazione.
EQF	3
Conoscenze	• Tecniche di scheduling e gestione dell'agenda • Tecniche di time management • Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente • Nozioni sui titoli di viaggio • Normativa in materia di tutela della Privacy • Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio • Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale • Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica
Abilità	• Adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti • Applicare tecniche di comunicazione telefonica • Identificare costi e ricavi a preventivo per la verifica del budget a disposizione per trasferte, riunioni ed eventi di lavoro; • Organizzare riunioni in presenza e a distanza (videoconferenza) • Individuare disponibilità e urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro • Predisporre ambienti e attrezzature per riunioni ed eventi • Utilizzare i maggiori browser per la navigazione in internet • Utilizzare software di posta elettronica
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Realizzare Attività Di Ufficio E Di Segreteria**	
Risultato atteso	Effettuare attività di produzione digitale di testi, verificando la correttezza dell'elaborato prodotto, assicurando le attività di archiviazione e di tracciabilità di documenti e informazioni, seguendo le procedure in uso.
EQF	3
Conoscenze	• Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale

	• Principali applicazioni informatiche come: trattamento di testi, di fogli elettronici, basi di dati, memorizzazione e gestione delle informazioni oltre a una consapevolezza delle opportunità offerte da Internet e dalla comunicazione • Tecniche di redazione della corrispondenza commerciale e d'ufficio • Tecniche di predisposizione mailing-list • Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati. • Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti • Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Normativa in materia di tutela della Privacy
Abilità	• Applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune. • Utilizzare strumenti informatici per la produzione di testi, di fogli elettronici e basi di dati. • Produrre un testo scritto a partire da una registrazione o sotto dettatura • Applicare tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti in entrata ed uscita, applicare tecniche di gestione archivistica • Utilizzare strumenti e tecniche per la predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali , newsletter annunci ecc.) • Valutare la correttezza di un testo. • Rintracciare documenti archiviati
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **TECNICO DELL'AMMINISTRAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA**	
Descrizione del profilo professionale	Il TECNICO DELL'AMMINISTRAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA interviene nel processo di amministrazione di impresa assicurando il trattamento contabile delle transazioni economiche, patrimoniali e finanziarie in base alla normativa vigente. In tale ambito di operatività, cura l'implementazione del sistema di contabilità attraverso la corretta tenuta delle scritture contabili, la realizzazione dei relativi adempimenti amministrativi e fiscali, l'analisi e la classificazione dei conti e dei costi per supportare gli specialisti nell'individuazione e attuazione delle modalità di controllo di gestione più opportune per l'impresa. Conosce l'organizzazione e i

	processi aziendali e si relaziona costantemente con clienti/fornitori e con il responsabile amministrativo. Utilizza abitualmente attrezzature informatiche e software dedicati alla gestione aziendale.
Settore Economico-Professionale	Area comune
ADA	ADA.25.229.745 - Redazione di bilancio d'esercizio e cura delle procedure amministrativo-contabili ADA.25.229.746 - Realizzazione delle scritture e degli adempimenti fiscali e previdenziali ed emissione/registrazione di documenti contabili ADA.25.229.749 - Gestione operativa delle operazioni finanziarie ADA.25.229.748 - Gestione delle operazioni di cassa
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	4
Codice univoco ISTAT CP2011	3.3.1.2.1 Contabili
Referenziazione ATECO 2007	Tutti
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Implementare il sistema di contabilità generale ed analitica 2. Gestire incassi, pagamenti e i rapporti con gli interlocutori esterni 3. Gestire i rapporti con il sistema finanziario e i relativi strumenti operativi
Denominazione della Unità di Competenza **1. Implementare il sistema di contabilità generale**	
Risultato atteso	Implementa il sistema di contabilità generale sulla base delle indicazioni date
EQF	4
Conoscenze	• Nozioni di contabilità analitica e controllo di gestione • Elementi di diritto commerciale e tributario • Normativa riguardante l'imposta di bollo e di registro • Tecniche di registrazione e archiviazione dei documenti ricevuti/emessi • Nozioni di tenuta dei registri obbligatori • Metodologie di organizzazione di un piano dei conti • Tecniche di scritture contabili, libro giornale e partita doppia • Caratteristiche e proprietà di software di contabilità e di contabilità integrata • Normativa relativa agli adempimenti IVA • Elementi di diritto del lavoro relativamente agli adempimenti contributivi e fiscali dei dipendenti • Caratteristiche e logiche dei sistemi di pianificazione e cenni sul controllo di gestione.
Abilità	• Collaborare alla formulazione del piano conti secondo le finalità, logica generale e criteri per la progettazione del sistema di

	contabilità generale e analitica • Individuare strumenti e procedure di rilevazione delle variabili economiche aziendali • Applicare tecniche di contabilità generale e analitica • Identificare il tipo di documento ricevuto (es. prima nota, fatture acquisto/vendita, buste paga dipendenti e collaboratori…) ed effettuare i controlli di conformità • Archiviare i documenti ricevuti/emessi (anche in formato digitale) • Inserire il documento nello scadenziario dei pagamenti/incassi • Verificare e registrare l'avvenuto pagamento/incasso • Registrare il documento nei registri contabili • Controllare e quadrare i mastrini contabili • Controllare e gestire gli aspetti fiscali e previdenziali • Monitorare le scadenze relative agli adempimenti contabili • Utilizzare il sistema di rilevazione ai fini dell'IVA • Applicare tecniche di archiviazione della documentazione contabile • Utilizzare software per la gestione della contabilità • Identificare gli scostamenti tra realizzato e programmato di variabili contabili ed extracontabili (tempi, quantità, valori) • Organizzare e monitorar le attività di rilevazione, registrazione e di tenuta dei libri
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Gestire incassi e pagamenti e i rapporti con gli interlocutori esterni**	
Risultato atteso	Gestisce il piano dei pagamenti, in base alle previsioni delle entrate e delle uscite, monitorando e sollecitando eventuali situazioni creditizie
EQF	4
Conoscenze	• Normativa civilistica e fiscale in tema di tenuta contabile aziendale • Tecniche per il trattamento contabile delle transazioni • Caratteristiche e proprietà di software di contabilità e di contabilità integrata • Caratteristiche di funzionamento delle piattaforme per l'Internet banking e mezzi di pagamento elettronico • Strumenti per la gestione degli incassi e pagamenti su estero (aperture di credito documentarie, lettere di credito) • Gli insoluti e la gestione delle trattative con i debitori •
Abilità	• Applicare tecniche di gestione di incassi e pagamenti • Predisporre scadenziari fornitori e clienti

	• Predisporre l'agenda delle scadenze dei pagamenti e adempimenti fiscali • Curare la corrispondenza commerciale con fornitori e clienti • Fornire la documentazione contabile a fornitori e clienti • Gestire gli incassi e registrare i movimenti di cassa • Monitorare le situazioni creditizi e gestire le eventuali trattative con i debitori • Gestire i rapporti di conto corrente bancario/postale • Programmare i flussi di tesoreria • Effettuare i pagamenti/verificare gli incassi tramite piattaforme di internet banking
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Gestire i rapporti con il sistema finanziario e i relativi strumenti operativi**	
Risultato atteso	Analizzare gli strumenti bancari funzionali all'attività d'impresa, negoziando le condizioni con gli istituti bancari ed occupandosi delle pratiche dovute
EQF	4
Conoscenze	• Principi di finanza aziendale ed elementi di tecnica bancaria. • Caratteristiche degli strumenti bancari per eseguire incassi e pagamenti (c/c, assegni, bonifici, ricevute bancarie, ...) • Caratteristiche degli strumenti bancari per finanziamenti a breve e lungo termine (affidamenti su c/c, anticipazioni, mutui, leasing, …) • Caratteristiche e funzionamento dei mercati delle valute e degli strumenti di negoziazione delle valute • Condizioni applicate agli strumenti bancari: valute, commissioni, spese, imposte • Caratteristiche degli strumenti per la copertura del rischio del tasso di cambio
Abilità	• Valutare caratteristiche e potenzialità degli strumenti bancari per attività ordinarie e straordinarie d'impresa • Individuare evoluzioni degli strumenti bancari adottati in relazione agli obiettivi aziendali • Applicare tecniche di negoziazione nella trattazione di accordi ed offerte creditizie adeguate a esigenze e bisogni aziendali • Controllare le condizioni di conto corrente • Eseguire le operazioni bancarie • Effettuare Previsioni e stima degli oneri finanziari • Valutare i tassi di rendimento dei prodotti finanziari posseduti • Gestire i conti correnti in valuta estera • Gestire i mutui e i leasing • Gestire le procedure per la richiesta fidi

Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **TECNICO DI MARKETING**	
Descrizione del profilo professionale	Il tecnico del marketing coordina e monitora tutte le attività di commercializzazione di un'azienda, dalla fase di analisi e progettazione strategica a quelle operative della pianificazione, attuazione e verifica dei risultati. Agisce con lo scopo di adeguare l'offerta di prodotti o servizi alle richieste del mercato perseguendo gli obiettivi commerciali e di risultato dell'azienda attraverso le tecniche di determinazione del prodotto/servizio, prezzo, comunicazione e distribuzione. Svolge prevalentemente la propria attività in imprese *marketing oriented* di medie e grandi dimensioni che operano nei settori dell'industria e del commercio o per conto di società di consulenza.
Settore Economico-Professionale	Area comune: servizi alle imprese
ADA	ADA.25.223.719 - Sviluppo del piano strategico di marketing ADA.25.223.720 - Sviluppo del piano operativo di marketing (marketing mix)
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	5
Codice univoco ISTAT CP2011	3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing
Referenziazione ATECO 2007	73.11.02 Conduzione di campagne di marketing e altri servizi pubblicitari 73.20.00 Ricerche di mercato e sondaggi di opinione 70.21.00 Pubbliche relazioni e comunicazione
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Analizzare le opportunità di mercato 2. Ricercare e selezionare i mercati obiettivo (segmentazione) 3. Sviluppare strategie di marketing (posizionamento e differenziazione) 4. Pianificare, attuare e coordinare azioni di marketing relative a prodotto, prezzo e distribuzione (mkt operativo) 5. Pianificare, attuare e coordinare azioni di marketing relative alla promozione e comunicazione (mkt operativo)
Denominazione della Unità di Competenza **1. Analizzare le opportunità di mercato**	
Risultato atteso	Analizzare il mercato valutando i desideri ed il comportamento della domanda, le influenze dell'ambiente e le strategie della concorrenza definendo l'organizzazione e gli obiettivi dell'azienda nel medio – lungo periodo.
EQF	5
Conoscenze	• Fondamenti di marketing strategico • Elementi di Scienze strategiche • Principi di management, economia e finanza aziendale

	• Tecniche di pianificazione strategica • Metodologie di ricerca sociale applicate all'analisi dei comportamenti di acquisto e consumo • Tecniche di statistica applicata. Strumenti per la ricerca e l'elaborazione dei dati • Fonti informative tipiche per l'analisi del marcato • Lingua inglese e terminologia di settore • Tutela dei dati e normativa sulla privacy
Abilità	• Raccogliere informazioni al fine di effettuare analisi di mercato efficaci, esaustive e coerenti in relazione alle richieste del committente • Identificare i bisogni e i desideri della domanda e riconoscere le tendenze e i trend di mercato interessanti per il core business aziendale • Analizzare e gestire le influenze del macro e micro ambiente di marketing sull'azienda • Identificare e profilare gruppi distinti di consumatori, analizzandone ruoli, comportamenti e abitudini di acquisto e di consumo • Identificare e caratterizzare i competitors diretti e indiretti in termini di posizionamento sul mercato, strategie e comportamenti adottati • Individuare a partire dalla mission, le risorse interne dell'azienda sulle quali investire e saper prevedere le sfide da fronteggiare (analisi SWOT - *Strenghts, Weaknesses, Opportunities e Threats*) • Identificare e organizzare l'Area Strategica d'Affari in relazione al gruppo di clienti da servire, ai bisogni dei clienti da soddisfare e alla tecnologia da impiegare definendo obiettivi di medio e lungo periodo • Analizzare il portfolio attività dell'Area Strategica d'Affari e prevedere le strategie di sviluppo (di mercato/di prodotto diversificazione/penetrazione) più adatte al perseguimento degli obiettivi prefissati
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Ricercare e selezionare i mercati obiettivo (segmentazione)**	
Risultato atteso	Ricercare e selezionare i mercati obiettivo verso cui rivolgere l'offerta dell'azienda valutando l'attrattività e profittabilità dei segmenti e definendo la strategia di copertura del mercato che si intende perseguire.
EQF	5
Conoscenze	• Fondamenti di marketing strategico • Elementi di sociologia e ricerca sociale

	• Tecniche di statistica applicata. Strumenti per la ricerca e l'elaborazione dei dati • Tecniche e strumenti di indagine ed analisi quanti/qualitativa • Tecniche di profilazione • Tipologie e variabili di segmentazione • Modelli di ricerca statistica, matrici e mappe • Lingua inglese e terminologia di settore • Tutela dei dati e normativa sulla privacy
Abilità	• Classificare i clienti, all'interno del mercato di riferimento, in segmenti dai bisogni omogenei utilizzando variabili demografici, sociali, comportamentali, etc.) • Scegliere il segmento/i obiettivo a cui rivolgere le strategie dell'azienda (targeting) valutandone dimensione, tasso di sviluppo e attrattività in relazione agli obiettivi e risorse dell'azienda • Saper riconoscere l'attrattività di un segmento valutando il potere dei fornitori e degli acquirenti , la competitività del settore, le barriere all'entrata e all'uscita, l'esistenza di prodotti sostitutivi • Selezionare uno o più segmenti cui rivolgere l'offerta definendo la strategia di copertura del mercato (indifferenziato, differenziato, concentrato o di nicchia) più adatta all'azienda
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Sviluppare strategie di marketing (posizionamento e differenziazione)**	
Risultato atteso	Individuare il vantaggio competitivo dell'azienda valutando le caratteristiche distintive dell'offerta in relazione alle quali differenziarsi e definire il posizionamento sul mercato.
EQF	5
Conoscenze	• Principi di scienze economiche e aziendali • Fondamenti di marketing strategico • Tecniche di segmentazione, targeting e posizionamento • Tecniche di benchmarketing • Modelli di ricerca statistica, matrici e mappe • Strategie e tecniche di differenziazione • Tecniche di pianificazione strategica • Lingua inglese e terminologia di settore
Abilità	• Individuare le caratteristiche di prodotto, servizio, personale o immagine in base alle quali poter rendere unica e riconoscibile l'offerta dell'azienda differenziandola da quella dei concorrenti • Scegliere quali e quante caratteristiche distintive sviluppare

	per differenziare il prodotto/servizio dell'azienda e avere un vantaggio competitivo sul mercato obiettivo • Individuare il modo in cui si desidera che un prodotto/servizio si collochi nella mente del potenziale consumatore • Saper riconoscere eventuali gap o errori di posizionamento e gestire i casi di posizionamento insufficiente, ristretto, confuso o poco credibile • Elaborare un piano di marketing formalizzando e traducendo tutte le scelte strategiche effettuate in un piano d'azione operativo definendone anche modalità di controllo e valutazione.
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Pianificare, attuare e coordinare azioni di marketing relative a prodotto, prezzo e distribuzione (MKT operativo)**	
Risultato atteso	Realizzare le strategie rispettando le caratteristiche di prodotto definite ed attuando e coordinando le politiche di prezzo e di distribuzione adottate.
EQF	4
Conoscenze	• Fondamenti di marketing operativo (marketing mix) • Tecniche di pianificazione operativa • Elementi di budget e controllo • Tecniche di *pricing* • Fondamenti di distribuzione commerciale: attori, tipologie di canali e strutture di distribuzione • Supply chain management • Tecniche di coordinamento • Principi di organizzazione del lavoro in team • Elementi di controllo di gestione • Tecniche di negoziazione e di comunicazione efficace
Abilità	• Definire punti di forza e punti di debolezza del prodotto o servizio ed individuare i vantaggi competitivi dell'offerta rispetto ai competitor • Individuare per ciascun prodotto/servizio tipologia e fase del ciclo di vita e definire il livello di offerta che si vuole erogare anche in termini di ampiezza e profondità della linea di prodotto • Definire le modalità di gestione del lancio di un nuovo prodotto o servizio sul mercato in relazione al target di riferimento, agli obiettivi definiti ed alla sostenibilità dell'investimento • Definire le attività e le risorse economiche necessarie per realizzare il piano marketing, gli impatti finanziari ed il

	ritorno atteso in relazione alla fase del ciclo di vita di un prodotto/servizio e agli obiettivi prefissati • Definire in relazione agli obiettivi di profitto dell'azienda le politiche di prezzo stimando i costi ed analizzando le strategie dei concorrenti. • Differenziare i prezzi dei prodotti/servizi in relazione a scelte di tipo geografico e/o temporale, sconti e abbuoni, prezzi promozionali oppure in relazione alla clientela, alla versione del prodotto, all'immagine, alla dimensione/quantità del prodotto servizio offerto • Selezionare e gestire i canali di distribuzione attraverso i quali i prodotti o servizi saranno immessi sul mercato individuando soluzioni dirette o di intermediazione per raggiungere i clienti business o consumer • Sviluppare e individuare le caratteristiche del contenitore o l'involucro di un prodotto, definendo gli elementi e la personalizzazione della confezione primaria e secondaria, dell'imballaggio e dell'etichetta • Valutare la funzionalità del packaging sottoponendolo a prove di resistenza, visive, di ergonomia, usabilità e gradimento nei confronti dei rivenditori e dei consumatori • Definire soluzioni di trade marketing per gestire e controllare la visibilità numerica e qualitativa dei brand e dei prodotti all'interno dei punti vendita osservando il consumatore/acquirente, nei punti vendita • Definire, gestire e controllare le attività promozionali in-store • Coordinare l'esecuzione del piano marketing analizzando e monitorando i risultati delle azioni di marketing
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **5. Pianificare, attuare e coordinare azioni di marketing relative alla promozione e comunicazione (MKT operativo)**	
Risultato atteso	Realizzare le strategie gestendo e coordinando le attività di comunicazione e promozione attraverso cui l'azienda cerca di far conoscere e apprezzare la propria offerta.
EQF	4
Conoscenze	• Fondamenti di marketing operativo (marketing mix) • Tecniche di pianificazione operativa • Tecniche di visual merchandinsig • Tecniche di promozione e sponsorizzazione • Tecniche di brand management • Principi di comunicazione visiva • Elementi di semiotica e sociolinguistica • Teoria e tecniche della pubblicità

	• Mezzi e strumenti per la comunicazione di massa • E commerce e digital marketing • Tecniche di problem solving e customer satisfaction • Tecniche di coordinamento • Principi di organizzazione del lavoro in team • Tecniche di valutazione e controllo • Tecniche di negoziazione e di comunicazione efficace • Lingua inglese e terminologia di settore • Tutela dei dati e normativa sulla privacy
Abilità	• Selezionare e gestire i canali promozionali attraverso i quali i prodotti o servizi saranno introdotti e promossi sul mercato • Programmare le attività promozionali e pubblicitarie selezionando in un piano di communication mix mezzi, canali e veicoli definendone i relativi costi • Individuare le soluzioni di brand image ed identity capaci di valorizzare il prodotto/servizio • Sostenere la reputazione della marca ed il valore dell'offerta curando le pubbliche relazioni. • Definire e curare una strategia di comunicazione integrata coerente al posizionamento desiderato e progettato • Curare le attività promozionali in store individuando soluzioni di veicolazione del materiale promozionale, di presentazione della merce ed allestimento del punto vendita (visual merchandising) che lo rendano attraente al consumatore . • Coordinare l'esecuzione del piano marketing analizzando e monitorando i risultati delle azioni di marketing

Denominazione del profilo professionale **OPERATORE PER LA GESTIONE DEGLI ARCHIVI AMMINISTRATIVI GIUDIZIARI**	
Descrizione del profilo professionale	L' Operatore per la gestione degli archivi amministrativi giudiziari è una figura segretariale dedicata alla gestione della documentazione. Svolge, applicando le procedure in essere, attività di protocollazione, registrazione, classificazione, digitalizzazione ed archiviazione di documenti e comunicazioni di diverso tipo, anche di natura amministrativo-contabile. Fornisce assistenza agli utenti interessati alla consultazione del materiale documentario, nel rispetto della normativa in materia di acceso e tutela dei dati.
Settore Economico-Professionale	Area Comune
ADA	ADA.25.231.756 - Realizzazione delle attività di protocollo e corrispondenza
Gruppo/i di correlazione	--
Livello EQF	3

Codice univoco ISTAT CP2011	4.1.1.3.0 Addetti al protocollo e allo smistamento di documenti
Referenziazione ATECO 2007	82.11.01 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Supportare la consultazione degli archivi giudiziari 2. Effettuare l'archiviazione di documenti giudiziari
Denominazione della Unità di Competenza **1. Supportare la consultazione degli archivi giudiziari**	
Risultato atteso	Garantire l'accesso alla documentazione da parte degli utenti nel rispetto delle norme di sicurezza, accessibilità e tutela della privacy
EQF	3
Conoscenze	• Normativa in materia di tutela della privacy • Aspetti giuridici: consultabilità e riservatezza • Diritto di accesso ai documenti • Ruolo dell'archivio all'interno degli Uffici Giudiziari • Procedure e strumenti per l'accesso interno • Indici ragionati per la protocollazione e classificazione • Procedure di archiviazione dati
Abilità	• Applicare le regole e gli strumenti finalizzati all'organizzazione ed al reperimento dei documenti dell'archivio • Applicare le misure di sicurezza previste • Reperire e riordinare fascicoli, atti e documenti • Utilizzare i sistemi informatici per la ricerca della documentazione • Fornire assistenza per la consultazione di fascicoli, atti e documenti
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Effettuare l'archiviazione di documenti giudiziari**	
Risultato atteso	Registrare e conservare i documenti degli archivi giudiziari cartacei e digitali, in conformità ai criteri classificatori ed alle norme di sicurezza e tutela della privacy
EQF	3
Conoscenze	• Sistemi di registrazione ed archiviazione dati • Logica funzionale dei database per l'archiviazione • Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati • Metodi e procedure di conservazione degli archivi digitali • Tecniche per il back up dei dati • Acquisizione e trasferimenti di archivi • Normativa in materia di tutela della privacy

Abilità	• Gestire protocollazione ed archiviazione corrente della corrispondenza in entrata ed in uscita • Applicare procedure di protocollazione di documenti, su registri cartacei ed informatizzati • Applicare i criteri vigenti di catalogazione, schedatura e collocazione ad archivio di fascicoli, atti e documenti • Rapportarsi con i servizi archivistici in outsourcing • Attuare le procedure di spedizione e smistamento dei materiali
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

SEZIONE 2 - PROFILI VIGENTI NON ANCORA REVISIONATI

Settore Economico - Professionale **AGRICOLTURA, SILVICOLTURA E PESCA**

Denominazione del profilo	**OPERATORE DI FATTORIA DIDATTICA**
Area Economico-professionale	AGRO-ALIMENTARE
Sotto-area	Agricoltura, silvicoltura e pesca
Livello EQF	3
Edizione	2018
Descrizione del profilo	L' operatore della fattoria didattica è colui che si occupa di organizzare e svolgere attività didattiche accogliendo presso la propria struttura visitatori e soprattutto scolaresche per favorire la divulgazione delle risorse agricole e dei prodotti agroalimentari del territorio.
Elementi di correlazione	
NUO/ISTAT	1.2.1.1.0 Imprenditori e amministratori di grandi aziende che operano nell'agricoltura, nell'allevamento, nella silvicoltura, nella caccia e nella pesca 1.2.2.1.0 Direttori e dirigenti generali di aziende che operano nell'agricoltura, nell'allevamento, nella silvicoltura, nella caccia e nella pesca 1.3.1.1.0 Imprenditori e responsabili di piccole aziende che operano nell'agricoltura, nell'allevamento, nella silvicoltura, nella caccia e nella pesca 6.4.1 Agricoltori e operai agricoli specializzati 6.4.2 Allevatori e operai specializzati della zootecnia 6.4.3 Allevatori e agricoltori
ATECO 2007/ISTAT	01 COLTIVAZIONI AGRICOLE E PRODUZIONE DI PRODOTTI ANIMALI, CACCIA E SERVIZI CONNESSI 02 SILVICOLTURA ED UTILIZZO DI AREE FORESTALI 70 ATTIVITÀ DI DIREZIONE AZIENDALE E DI CONSULENZA GESTIONALE 55.20.5 Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence, alloggio connesso alle aziende agricole
Standard professionale nazionale	
Attività caratterizzanti	*A.* Progettazione del percorso didattico in relazione alla attività svolta in azienda
	B. Relazione con enti e soggetti che operano sul territorio
	C. Promozione della propria attività e del proprio ruolo educativo
	D. Organizzazione dell'accoglienza dei visitatori
	E. Gestione del percorso didattico nel rispetto della sicurezza
	F. Comunicazione efficace della propria attività
	G. Gestione degli aspetti amministrativi, burocratici e fiscali relativi alle attività connesse
Competenze	1. Gestire l'attività didattica in fattoria nel rispetto delle norme in materia di sicurezza igienico-sanitaria, assicurativa e fiscale, nell'ambito dell'agricoltura multifunzionale
	2. Diffondere la cultura dell'alimentazione e del cibo come insieme di modelli storici, culturali, identitari e ambientali
	3. Predisporre progetti educativi e percorsi didattici nell'ambito

		della sostenibilità e della multifunzionalità dell'agricoltura favorendo l'osservazione e la scoperta del mondo rurale attraverso dimostrazioni pratiche delle attività proprie dell'agricoltura	
		4. Connettere efficacemente la propria offerta con gli altri soggetti e opportunità del territorio per la loro valorizzazione	
COMPETENZA N. 1			
Denominazione		Gestire l'attività didattica in fattoria nel rispetto delle norme in materia di sicurezza igienico-sanitaria, assicurativa e fiscale, nell'ambito dell'agricoltura multifunzionale	
Codice attività	E	***Codice standard professionale nazionale***	
Livello EQF		3	
Abilità		***CONOSCENZE***	
Operare nell'ambito dell'agricoltura multifunzionale		Agricoltura multifunzionale	
Gestire e utilizzare strutture e strumentazioni secondo i principi fondamentali in materia di sicurezza igienico-sanitaria, assicurativa e fiscale		Norme vigenti in materia di sicurezza igienico-sanitaria	
		Norme vigenti in materia assicurativa e fiscale	
COMPETENZA N. 2			
Denominazione		Diffondere la cultura dell'alimentazione e del cibo come insieme di modelli storici, culturali, identitari e ambientali	
Codice attività	C, F	***Codice standard professionale nazionale***	
Livello EQF		3	
Abilità		***CONOSCENZE***	
Contestualizzare i tipi di produzione nella cultura alimentare		Storia dei prodotti e delle tradizioni locali di produzione, preparazione e consumo degli stessi	
Valorizzare le produzioni agroalimentari locali e a denominazione di origine affinché assumano valore educativo		Caratteristiche nutrizionali e stagionalità dei prodotti	
Utilizzare modalità e strumenti per incrementare la qualità dell'intervento formativo della fattoria come laboratorio del gusto		Elementi di agricoltura sostenibile	
		Sistemi di qualità dei prodotti agroalimentari	
		Caratteristiche organolettiche	
COMPETENZA N.3			
Denominazione		Predisporre progetti educativi e percorsi didattici nell'ambito della sostenibilità e della multifunzionalità dell'agricoltura favorendo l'osservazione e la scoperta del mondo rurale attraverso dimostrazioni pratiche delle attività proprie dell'agricoltura	
Codice attività	A,C,D	***Codice standard professionale nazionale***	

Livello EQF	3
Abilità	***CONOSCENZE***
Trasmettere la conoscenza dei settori agroalimentare e agrosilvopastorale, dei valori e delle capacità acquisite attraverso l'esperienza diretta	Elementi progettuali per la costruzione dei percorsi didattici nell'azienda agricola
Aumentare la consapevolezza dei consumatori in relazione al loro stile di vita	Strumenti e modi della didattica, pedagogia del fare e relazione educativa
Educare al consumo consapevole le giovani generazioni	
Comunicare i valori della realtà imprenditoriale e valorizzare i prodotti locali	
Imparare facendo – educare all'apprendimento esperienziale	
Comunicare i valori ambientali positivi dell'agricoltura anche in relazione al tessuto urbano	
Comunicare le esternalità sociali positive del mondo rurale anche in relazione al tessuto urbano	
COMPETENZA N.4	
Denominazione	Connettere efficacemente la propria offerta con gli altri soggetti e opportunità del territorio per la loro valorizzazione
Codice attività B,C,F,	***Codice standard professionale nazionale***
Livello EQF	3
Abilità	***CONOSCENZE***
Costruire un'immagine aziendale della fattoria didattica	Tecniche di progettazione di sistema e valorizzazione del territorio
Promuovere l'offerta turistica, culturale e dei prodotti della fattoria didattica	Strumenti e metodi di comunicazione per la promozione delle fattorie didattiche in rapporto ai destinatari

Settore Economico - Professionale
PRODUZIONI ALIMENTARI

Denominazione del Profilo	**OPERATORE/TRICE PRODUZIONE OLIO DI OLIVA**
Area economico-professionale	Produzioni alimentari
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	L'operatore/trice produzione olio di oliva interviene nel processo di trasformazione agroalimentare, curando l'estrazione dell'olio di oliva. In tale ambito di operatività, l'operatore/trice produzione olio di oliva acquisisce le materie prime; si occupa della pesatura, defogliazione e lavaggio; segue il processo di macinazione della polpa e la successiva separazione dell'olio dall'acqua di vegetazione; si occupa dell'imbottigliamento del prodotto; provvede allo smaltimento dei reflui; conduce i relativi impianti effettuando le regolazioni; segnala e interviene sulle anomalie; ne cura la manutenzione ordinaria e la sanificazione
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	7.3.1.2.0 Addetti agli impianti per la trasformazione delle olive
ATECO 2007/ISTAT	01.26.00 Coltivazione di frutti oleosi
	10.41.1 Produzione di olio di oliva da olive prevalentemente non di produzione propria
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Effettuare le operazioni di estrazione dell'olio d'oliva
	2. Condurre impianti e attrezzature per l'estrazione dell'olio di oliva

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Effettuare le operazioni di estrazione dell'olio d'oliva*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	CONOSCENZE
Valutare l'adeguatezza delle olive	Il ciclo di produzione dell'olio di oliva
Applicare tecniche per la pesatura, la defogliazione e il lavaggio delle olive	Classificazione degli olii di oliva
Eseguire la molitura e la gramolatura della pasta d'olio	Caratteristiche nutrizionali e proprietà organolettiche dell'olio di oliva
Applicare tecniche di pressione, centrifugazione e percolamento del mosto d'olio	Elementi di chimica, biologia e microbiologia
Applicare tecniche di centrifugazione e decantazione dell'olio dall'acqua di vegetazione	Metodi e attrezzature per lo stoccaggio e la conservazione dell'olio di oliva
Eseguire la filtrazione dell'olio	Normativa per la produzione e commercializzazione dell'olio
Eseguire operazioni di miscelazione e imbottigliamento dell'olio	Normativa per l'etichettatura dell'olio di oliva

Eseguire analisi di qualità dell'olio	Normativa in materia di igiene nel frantoio
	Metodologia HACCP per l'olio
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Condurre impianti e attrezzature per l'estrazione dell'olio di oliva*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	CONOSCENZE
Regolare impianti e attrezzature per la produzione dell'olio di oliva	Elementi di chimica, biologia e microbiologia
Eseguire lo smaltimento delle acque di risulta e degli scarti della lavorazione dell'olio di oliva	Caratteristiche e funzionamento del frantoio e delle attrezzature olearie
Sanificare impianti e attrezzature per la produzione dell'olio di oliva	Normativa sullo smaltimento dei reflui olear
Curare la manutenzione ordinaria di impianti e attrezzature per la produzione dell'olio di oliva	Metodologia HACCP per l'olio
Denominazione del Profilo	**OPERATORE/TRICE PRODUZIONE VINO**
Area economico-professionale	Produzioni alimentari
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	L'operatore/trice produzione vino interviene nel processo della trasformazione agroalimentare, curando la produzione del vino. In tale ambito di operatività, l'operatore/trice produzione vino acquisisce le materie prime; esegue le operazioni relative ai processi di vinificazione; cura i processi di invecchiamento del vino; imbottiglia il prodotto; conduce i relativi impianti effettuando le regolazioni; segnala e interviene sulle anomalie; ne cura la manutenzione ordinaria e la sanificazione.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	7.3.2.8.1 Addetti a macchinari industriali per la vinificazione
ATECO 2007/ISTAT	11.02 Produzione di vini da uve
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Effettuare le operazioni di vinificazione
	2. Condurre impianti e attrezzature per la produzione del vino
COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Effettuare le operazioni di vinificazione*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	CONOSCENZE
Valutare la qualità delle uve	Il ciclo di produzione del vino
Eseguire la pigiatura delle uve	Le uve da vino
Applicare tecniche di fermentazione del mosto	I diversi tipi di vino e le loro proprietà nutrizionali e organolettiche

Applicare tecniche di chiarificazione e filtrazione del vino	Elementi di chimica, biologia e microbiologia
Seguire l'affinamento e l'invecchiamento del vino	Tecniche di vinificazione in bianco e in rosso
Monitorare caratteristiche, temperatura, luce e umidità dei luoghi preposti all'invecchiamento e alla conservazione del vino	Caratteristiche dei vasi vinari in legno, cemento, acciaio e vetroresina
Eseguire le operazioni di imbottigliamento, stabilizzazione e pastorizzazione del vino	Abbinamenti cibo - vino
Eseguire analisi di qualità del mosto e del vino	Normativa in materia di produzione e commercializzazione del vino
	Normativa per l'etichettatura della birra
	Metodologia HACCP per il vino
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Condurre impianti e attrezzature per la produzione del vino*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	CONOSCENZE
Regolare impianti e attrezzature per la produzione del vino	Elementi di chimica, biologia e microbiologia
Eseguire lo smaltimento delle vinacce e degli scarti della lavorazione del vino	Caratteristiche degli impianti per la produzione del vino
Sanificare impianti e attrezzature per la produzione del vino	Gli utilizzi delle vinacce
Curare la manutenzione ordinaria di impianti e attrezzature per la produzione del vino	Metodologia HACCP per il vino
Denominazione del Profilo	**OPERATORE/TRICE TRASFORMAZIONI ALIMENTARI**
Area economico-professionale	Produzioni alimentari
Livello EQF	3

Descrizione del Profilo	L'Operatore/trice trasformazioni alimentari interviene nel processo della produzione alimentare, occupandosi della produzione di nettari, succhi, confetture, conserve vegetali e dei prodotti di quarta gamma. In tale ambito di operatività, l'Operatore/trice trasformazioni alimentari seleziona, pulisce, separa gli alimenti grezzi; effettua i diversi trattamenti in base alle istruzioni dell'agronomo e del tecnico di produzione alimentare; cura il confezionamento e la pastorizzazione dei prodotti; provvede allo smaltimento degli scarti e dei residui; conduce i relativi impianti effettuando le regolazioni; segnala e interviene sulle anomalie; ne cura la manutenzione ordinaria e la sanificazione.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	7.3.1.1.0 Addetti agli impianti fissi in agricoltura e nell'allevamento
	7.3.2.4.1 Conduttori di macchinari per la cernita e la calibratura di prodotti ortofrutticoli
	7.3.2.4.2 Conduttori di macchinari per la conservazione di frutta e verdura
	7.3.2.4.3 Conduttori di macchinari per la conservazione di legumi e riso
	6.5.1.3.3 Conservieri
ATECO 2007/ISTAT	10.3 Lavorazione e conservazione di frutta e ortaggi
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Effettuare le operazioni per la produzione di nettari, succhi e confetture
	2. Effettuare le operazioni per la produzione di conserve vegetali
	3. Effettuare le operazioni per la produzione di prodotti alimentari di quarta gamma
	4. Condurre macchine e impianti per la lavorazione e conservazione della frutta e della verdura

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Effettuare le operazioni per la produzione di nettari, succhi e confetture*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	CONOSCENZE
Valutare l'adeguatezza delle materie prime previste dal piano di lavorazione	Il ciclo di produzione di nettari, succhi e confetture
Utilizzare strumenti di misurazione delle condizioni atmosferiche interne (temperatura, umidità, ecc.)	Caratteristiche nutrizionali e proprietà organolettiche della frutta e della verdura
Eseguire la tritatura e/o l'estrazione della polpa	Elementi di chimica, biologia e microbiologia
Eseguire l'omogeneizzazione del prodotto	Metodi e attrezzature per lo stoccaggio e la conservazione di nettari, succhi e confetture
Applicare trattamenti fisici per la conservazione del prodotto	Ingredienti per la produzione di nettari, succhi e confetture

Applicare tecniche per la igienizzazione del prodotto	Normativa per la produzione e commercializzazione di nettari, succhi e confetture
	Normativa per la rintracciabilità e l'etichettatura di nettari, succhi e confetture
	Normativa in materia di igiene nelle lavorazioni alimentari
	Metodologia HACCP per le lavorazioni agricole successive alla produzione primaria
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Effettuare le operazioni per la produzione di conserve vegetali*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	CONOSCENZE
Valutare l'adeguatezza delle materie prime previste dal piano di lavorazione	Il ciclo di produzione di conserve vegetali
Utilizzare strumenti di misurazione delle condizioni atmosferiche interne (temperatura, umidità, ecc.)	Caratteristiche nutrizionali e proprietà organolettiche degli ortaggi
Applicare tecniche di pulizia e lavaggio dei vegetali	Elementi di chimica, biologia e microbiologia
Curare la cottura delle materie prime	Ingredienti per la produzione di conserve vegetali
Eseguire le operazioni di concentrazione del prodotto	Metodi e attrezzature per lo stoccaggio e la conservazione di conserve vegetali
Confezionare le conserve di ortaggi nei vari formati	Normativa per la produzione e commercializzazione di conserve vegetali
Curare la pastorizzazione dei prodotti confezionati	Normativa per la rintracciabilità e l'etichettatura delle conserve vegetali
	Normativa in materia di igiene nelle lavorazioni delle conserve vegetali
	Metodologia HACCP per le lavorazioni agricole successive alla produzione primaria
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Effettuare le operazioni per la produzione di prodotti alimentari di quarta gamma*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	CONOSCENZE
Valutare l'adeguatezza delle materie prime previste dal piano di lavorazione	Il ciclo di produzione di prodotti vegetali di quarta gamma

Utilizzare strumenti di misurazione delle condizioni atmosferiche interne (temperatura, umidità, ecc.)	Caratteristiche nutrizionali e proprietà organolettiche della verdura e della frutta
Applicare tecniche di pulizia e lavaggio dei vegetali	Elementi di chimica, biologia e microbiologia
Eseguire il taglio del prodotto	Metodi e attrezzature per lo stoccaggio e la conservazione di frutta e verdura
Eseguire le operazioni di centrifugazione e essiccamento del prodotto	Normativa per la commercializzazione di frutta e verdura
Curare il raffreddamenti del prodotto	Normativa per la rintracciabilità e l'etichettatura di frutta e verdura
Confezionare frutta e verdura nei vari formati	Normativa in materia di igiene nelle lavorazioni di frutta e verdura
	Metodologia HACCP per le lavorazioni agricole successive alla produzione primaria
COMPETENZA N. 4	
Denominazione	*Condurre macchine e impianti per la lavorazione e conservazione della frutta e della verdura*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	CONOSCENZE
Regolare impianti e attrezzature per le lavorazioni della frutta e della verdura	Reazioni fisico-chimiche e microbiologiche legate alla trasformazione e conservazione della frutta e della verdura
Regolare gli impianti di depurazione e smaltimento di materie prime e prodotti scartati non conformi ai parametri e ai requisiti normativi previsti	Caratteristiche e funzionamento di macchine e impianti per le lavorazioni della frutta e della verdura
Sanificare impianti e attrezzature per le lavorazioni della frutta e della verdura	Elementi di chimica, biologia e microbiologia
Curare la manutenzione ordinaria di impianti e attrezzature per le lavorazioni della frutta e della verdura	Normativa sullo smaltimento degli scarti di frutta e verdura e dei residui delle lavorazioni
Mantenere puliti e in ordine strumenti e attrezzature	Metodologia HACCP per le lavorazioni agricole successive alla produzione primaria

Denominazione del Profilo	**OPERATORE/TRICE LAVORAZIONE CARNI/PESCE**
Area economico-professionale	Produzioni alimentari
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	L'Operatore/trice lavorazione carni/pesce interviene nel processo di produzione alimentare, curando la preparazione di carne e pesce e la

	conduzione dei relativi impianti. In tale ambito di operatività, l'operatore/trice lavorazione carni/pesce scuoia, pulisce, seziona, taglia, pezza, confeziona e conserva la carne fresca; trita, spezia, sala, insacca e conserva carni; pulisce, pezza, sala, marina prodotti ittici freschi; lavora in cottura, affumicatura o con altre tecniche di conservazione carni e pesce; provvede allo smaltimento degli scarti e dei residui; conduce i relativi impianti effettuando le regolazioni; segnala e interviene sulle anomalie; ne cura la manutenzione ordinaria e la sanificazione
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	6.5.1.1.1 Macellai e abbattitori di animali
	6.5.1.1.2 Norcini
	6.5.1.1.3 Pesciaioli
	6.5.1.1.4 Addetti alla conservazione di carni e pesci
	7.3.2.1.0 Conduttori di macchinari per la lavorazione e la conservazione della carne e del pesce
ATECO 2007/ISTAT	10.1 Lavorazione e conservazione di carne e produzione di prodotti a base di carne
	10.2 Lavorazione e conservazione di pesce, crostacei e molluschi
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Effettuare la macellazione e la prima lavorazione della carne
	2. Preparare insaccati
	3. Effettuare pulitura e lavorazione dei prodotti ittici
	4. Utilizzare macchinari e attrezzature per la lavorazione della carne e dei prodotti ittici

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Effettuare la macellazione e la prima lavorazione della carne*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	CONOSCENZE
Eseguire il lavaggio dell'animale da macellare	Il ciclo di trasformazione delle carni
Applicare tecniche di macellazione in relazione ai diversi tipi di animale	Anatomia e fisiologia degli animali e tagli carnei
Applicare tecniche di taglio della carne (tagli finiti e per la produzione di semilavorati)	Caratteristiche nutrizionali e proprietà organolettiche delle carni
Predisporre le mezzene per la vendita	Elementi di chimica, biologia e microbiologia
	Metodi e attrezzature per lo stoccaggio e la conservazione della carne
	Normativa per la rintracciabilità e l'etichettatura della carne
	Normativa in materia di igiene e metodologia HACCP per le lavorazioni di macelleria
COMPETENZA N. 2	

Denominazione	*Preparare insaccati*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	CONOSCENZE
Valutare l'adeguatezza delle materie prime per gli insaccati	Il ciclo di produzione degli insaccati
Eseguire la triturazione della carne	Caratteristiche nutrizionali e proprietà organolettiche degli insaccati
Realizzare miscele di carni macinate con prodotti aromatizzanti	Elementi di chimica, biologia e microbiologia
Predisporre gli involucri per i vari tipi di insaccati	Ingredienti per la produzione e aromatizzazione degli insaccati
Applicare tecniche di affumicatura e stagionatura dell'insaccato	Tecniche di conservazione degli insaccati
Applicare tecniche di verifica del prodotto a fine maturazione	Caratteristiche e modalità di monitoraggio degli ambienti per la maturazione degli insaccati
	Normativa per la produzione e commercializzazione di insaccati
	Normativa per la rintracciabilità e l'etichettatura degli insaccati
	Normativa in materia di igiene e Metodologia HACCP per gli insaccati
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Effettuare pulitura e lavorazione dei prodotti ittici*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	CONOSCENZE
Applicare tecniche di valutazione della freschezza dei prodotti ittici	Il ciclo di lavorazione dei prodotti ittici
Applicare tecniche di crostatura del pesce a contenimento degli scarti nelle fasi di lavorazione	Caratteristiche nutrizionali e proprietà organolettiche dei prodotti ittici
Eseguire pulitura, sgusciatura e porzionatura dei prodotti ittici	Elementi di chimica, biologia e microbiologia
Eseguire taglio e rifinitura dei prodotti ittici	Tecniche di trasformazione e conservazione dei prodotti ittici
Applicare tecniche di salagione in salamoia/affumicazione	Normativa per la lavorazione e commercializzazione dei prodotti ittici
Applicare tecniche di trasformazione, preparazione, cottura, raffreddamento di pesci, molluschi, crostacei	Normativa per la rintracciabilità e l'etichettatura dei prodotti ittici
Applicare tecniche di surgelazione e glassatura dei prodotti ittici	Normativa in materia di igiene e Metodologia HACCP per i prodotti ittici

Confezionare i prodotti ittici lavorati	
COMPETENZA N. 4	
Denominazione	*Utilizzare macchinari e attrezzature per la lavorazione della carne e dei prodotti ittici*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	CONOSCENZE
Regolare macchinari e attrezzature per la lavorazione della carne e dei prodotti ittici	Attrezzature e strumenti per la lavorazione, trasformazione e conservazione della carne
Regolare gli impianti di depurazione e smaltimento di materie prime e prodotti scartati non conformi ai parametri e ai requisiti normativi previsti	Attrezzature e strumenti per la lavorazione degli insaccati
Sanificare impianti e attrezzature per le lavorazioni della carne e dei prodotti ittici	Attrezzature e strumenti per la lavorazione e trasformazione dei prodotti ittici
Curare la manutenzione ordinaria di macchinari e attrezzature per le lavorazioni della carne e dei prodotti ittici	Caratteristiche e funzionamento dell'impianto di depurazione per il trattamento delle acque reflue
Mantenere puliti e in ordine strumenti e attrezzature per le lavorazioni della carne e dei prodotti ittici	Normativa sullo smaltimento degli scarti di carne e prodotti ittici e dei residui delle lavorazioni
	Normativa in materia di igiene e Metodologia HACCP per la lavorazione della carne e dei prodotti ittici

Denominazione del Profilo	**TECNICO/A PRODUZIONE ALIMENTARE**
Area economico-professionale	Produzioni alimentari
Livello EQF	4
Descrizione del Profilo	Il/la tecnico/a trasformazioni alimentari interviene nel processo delle produzioni alimentari gestendo e coordinando le attività del reparto. In tale ambito di operatività, il/la Tecnico/a produzione alimentare definisce le esigenze di acquisto di materie prime e semilavorati; gestisce i rapporti con i fornitori; configura il ciclo di lavorazione; razionalizza il processo produttivo; valuta l'andamento della produzione e propone miglioramenti; verifica la rispondenza agli standard di qualità e igiene dei beni prodotti e degli ambienti di stoccaggio; programma la manutenzione di macchine e impianti; cura l'addestramento degli operatori.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.1.5.4.2 Tecnici della produzione alimentare
ATECO 2007/ISTAT	10 Industrie alimentari
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Gestire i processi di trasformazione alimentare secondo le indicazioni del progetto del Tecnologo alimentare

	2. Monitorare le lavorazioni di trasformazione alimentare
COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Gestire i processi di trasformazione alimentare secondo le indicazioni del progetto del Tecnologo alimentare*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	CONOSCENZE
Applicare tecniche di scelta e qualificazione dei fornitori	Elementi di tecnologia alimentare
Applicare tecniche di verifica di materie prime e semilavorati in ingresso	Processi di lavorazione alimentare
Configurare il ciclo di lavorazione dei prodotti alimentari	Elementi di organizzazione e ottimizzazione della produzione
Applicare tecniche di standardizzazione del processo produttivo alimentare	Impianti, macchinari e attrezzature per la produzione alimentare
Coordinare le attività di produzione alimentare	Sistemi ERP Food & Beverage
Elaborare la documentazione tecnica relativa al processo di produzione alimentare	Tracciabilità ed etichettatura dei prodotti alimentari
Verificare le esigenze di rinnovo e/o potenziamento degli impianti	Tecniche di gestione dei gruppi di lavoro e motivazione delle risorse umane
Applicare tecniche di addestramento del personale	Normative UNI EN ISO e sulla tutela di salute e sicurezza
	Metodologia HACCP per le produzioni alimentari
	Tecniche di gestione dei gruppi di lavoro e motivazione delle risorse umane
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Monitorare le lavorazioni di trasformazione alimentare*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di rilevazione dei dati e di campionamento statistico	Caratteristiche e proprietà di strumenti e impianti di produzione e preparazione alimentare
Applicare tecniche di verifica di conformità agli standard di qualità e igiene delle lavorazioni e del prodotto finito alimentare	Metodologie e strumenti di monitoraggio dei processi di produzione e preparazione alimentare
Controllare la sicurezza di impianti, macchinari e attrezzature per le produzioni alimentari	Lo stoccaggio in sicurezza e igiene dei prodotti alimentari (materie prime, semilavorati, prodotti finiti)
Applicare tecniche di testing di impianti e macchinari per le produzioni alimentari	Metodologia HACCP per le produzioni alimentari
Applicare tecniche di programmazione della manutenzione	Normativa sulla sicurezza dei lavoratori degli impianti per produzioni alimentari

Settore Economico - Professionale
CHIMICA

Denominazione del Profilo	**TECNICO/A DI LABORATORIO**
Area economico-professionale	Chimica
Livello EQF	4
Descrizione del Profilo	Il/La Tecnico/a di laboratorio interviene nel processo di produzione chimica di base e farmaceutica, effettuando analisi, test e prove su materie prime, materiali, semilavorati e prodotti finali. In tale ambito di operatività, il/la Tecnico/a di laboratorio effettua campionamenti e controlli analitici, chimici, fisici, microbiologici; elabora dati; registra risultati; segnala anomalie e si occupa della manutenzione ordinaria e della calibrazione della strumentazione di laboratorio.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.1.1.2.0 - Tecnici chimici
ATECO 2007/ISTAT	20 - Fabbricazione di prodotti chimici
	21 - Fabbricazione di prodotti farmaceutici di base e materie plastiche
	22 - Fabbricazione di articoli in gomma e materie plastiche
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Effettuare analisi, test e prove su materie prime, materiali, semilavorati e prodotti finali
	2. Controllare la funzionalità di installazioni e apparecchi di laboratorio
COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Effettuare analisi, test e prove su materie prime, materiali, semilavorati, prodotti finali*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Prelevare campioni di materia prima, materiale, semilavorato, prodotto finale	Nozioni di chimica (applicata, organica e inorganica, computazionale, industriale, ecc.)
Applicare tecniche di analisi, test e prove su materie prime, materiali, semilavorati, prodotti finali	Caratteristiche e proprietà di strumenti di analisi chimica
Redigere i risultati finali	Tecniche di analisi, test e prove (materie prime, materiali, semilavorati, prodotti finali)
	Metodologie di indagine chimica
COMPETENZA N. 2	

Denominazione	*Controllare la funzionalità di installazioni e apparecchi di laboratorio*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Definire i parametri delle strumentazioni di laboratorio	Tecniche di calibrazione delle strumentazioni di laboratorio
Controllare il livello di usura e idoneità residua di pezzi e componenti	Tecniche di verifica del funzionamento e usura delle strumentazioni di laboratorio
Utilizzare tecniche e strumenti per la sostituzione periodica delle parti usurate o danneggiate	Tecniche di manutenzione ordinaria delle strumentazioni di laboratorio

Denominazione del Profilo	**TECNICO/A DI PRODUZIONE CHIMICA/FARMACEUTICA**
Area economico-professionale	Manifatturiera e artigianato
Livello EQF	4
Descrizione del Profilo	Il/La Tecnico/a di produzione chimica/farmaceutica interviene nel processo di produzione chimica di base e farmaceutica, gestendo e coordinando le attività del reparto, valutando l'andamento della produzione e curando l'addestramento degli operatori e delle operatrici. In tale ambito di operatività, il/la Tecnico/a di produzione chimica/farmaceutica corregge e regola il processo produttivo; programma le attività di manutenzione; monitora il funzionamento di macchine e impianti chimico-farmaceutici; pianifica le attività formative; verifica gli apprendimenti; individua i gap di competenza.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.1.1.2.0 - Tecnici chimici
ATECO 2007/ISTAT	20 - Fabbricazione di prodotti chimici
	21 - Fabbricazione di prodotti farmaceutici di base e materie plastiche
	22 - Fabbricazione di articoli in gomma e materie plastiche
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Gestire le attività del reparto di produzione chimico-farmaceutico
	2. Presidiare il funzionamento e la manutenzione di macchine/impianti chimico-farmaceutici

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Gestire le attività del reparto di produzione chimico-farmaceutico*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4

ABILITA'	CONOSCENZE
Programmare le attività del reparto di produzione chimico-farmaceutica	Tecniche di definizione di diagrammi di GANTT
Controllare il rispetto degli standard qualitativi di produzione	Tecniche di rappresentazione del progetto (PERT/CPM)
Risolvere problematiche che causano il rallentamento o il blocco del processo produttivo	Tecniche di programmazione del reparto di produzione manufatti chimico-farmaceutici
Applicare tecniche di addestramento del personale	Tecniche di gestione dei gruppi di lavoro e motivazione delle risorse umane

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Presidiare il funzionamento e la manutenzione di macchine/impianti tessili*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Pianificare le attività di manutenzione di macchine e impianti per la produzione chimico-farmaceutica	Caratteristiche e proprietà di macchine e impianti di produzione chimico-farmaceutica
Controllare le attività di manutenzione in relazione ai guasti/usura dei macchinari e degli impianti	Tecniche di monitoraggio delle attività di manutenzione di macchinari e impianti

Denominazione del Profilo	**OPERATORE/TRICE DI PRODUZIONI CHIMICHE/FARMACEUTICHE**
Area economico-professionale	Chimica
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	L'Operatore/trice di produzioni chimiche/ farmaceutiche interviene nel processo di produzione chimica di base e farmaceutica, conducendo impianti e macchinari relativi alle diverse fasi della lavorazione di prodotti chimici o derivati dalla chimica. In tale ambito di operatività, l'Operatore/trice di produzioni chimiche/farmaceutiche appronta macchinari e attrezzature; verifica i parametri fisici, chimici e le condizioni energetiche; regola impianti e macchinari; si occupa della manutenzione ordinaria di attrezzature e macchine.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	7.1.5.3.1 - Operatori di macchinari per la produzione di farmaci
	7.1.5.3.2 - Operatori di macchinari per la produzione di prodotti derivati dalla chimica (farmaci esclusi)
ATECO 2007/ISTAT	20 - Fabbricazione di prodotti chimici
	21 - Fabbricazione di prodotti farmaceutici di base e materie plastiche
	22 - Fabbricazione di articoli in gomma e materie plastiche
Standard professionale nazionale	

Competenze	1. Condurre impianti e macchinari per le produzioni chimiche/farmaceutiche
	2. Manutenere impianti e macchinari di produzioni chimiche/farmaceutiche

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Condurre impianti e macchinari per le produzioni chimiche/farmaceutiche*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Preparare cariche, aggiunte e trasferimenti di materie prime e prodotti chimici/farmaceutici	Elementi di chimica (di base e derivati, farmaceutica, gomma e plastica)
Controllare i parametri del prodotto chimico/farmaceutico durante le varie fasi del ciclo	Caratteristiche e proprietà di impianti e macchinari di produzioni chimiche/farmaceutiche
Recuperare prodotti chimici/farmaceutici e materie prime a fine ciclo	Tecniche di conduzione di impianti e macchinari di produzioni chimiche/farmaceutiche
Smaltire i rifiuti chimici/farmaceutici	Tecniche di preparazione e lavorazione dei prodotti
	Tecniche per la conservazione dei prodotti chimici

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Manutenere impianti e macchinari di produzioni chimiche/farmaceutiche*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Controllare il livello di usura e idoneità residua di pezzi e componenti	Caratteristiche e proprietà di impianti e macchinari di produzioni chimiche/farmaceutiche
Applicare tecniche e strumenti per la sostituzione periodica delle parti usurate o danneggiate	Tecniche di verifica del funzionamento e usura di impianti e macchinari di produzioni chimiche/farmaceutiche
	Tecniche di manutenzione ordinaria di impianti e macchinari di produzioni chimiche/farmaceutiche

Settore Economico - Professionale

MECCANICA; PRODUZIONE E MANUTENZIONE DI MACCHINE;IMPIANTISTICA

Denominazione del Profilo	**PROGETTISTA MECCANICO/A**
Area economico-professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine;impiantistica
Livello EQF	5
Descrizione del Profilo	Il/la Progettista meccanico interviene nel processo di progettazione

	industriale, curando la progettazione degli aspetti meccanici di prodotti e componenti. In tale ambito di operatività, il/la Progettista meccanico analizza i fabbisogni del committente; individua le specifiche dei prodotti; determina i parametri tecnici e funzionali; effettua studi di fattibilità e test; predispone la documentazione tecnica.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.1.3.1.0 Tecnici meccanici
ATECO 2007/ISTAT	28 Fabbricazione di macchinari e apparecchiature nca
	29 Fabbricazione di autoveicoli, rimorchi e semirimorchi
	30 fabbricazione di altri mezzi di trasporto
	71.12.10 Attività degli studi di ingegneria
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Effettuare analisi della domanda di prodotti meccanici tenendo conto di esigenze e vincoli, opportunità e criticità nella realizzazione
	2. Progettare il prodotto e/o componente meccanico sulla base dell'analisi di fattibilità, in relazione ai possibili ambiti di utilizzo

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Effettuare analisi della domanda di prodotti meccanici tenendo conto di esigenze e vincoli, opportunità e criticità nella realizzazione*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di analisi dei fabbisogni	Tecnologia meccanica
Applicare tecniche e strumenti di benchmarking	Strumenti e metodi di progettazione meccanica
Analizzare la fattibilità delle possibili soluzioni progettuali	Tecnologia dei materiali
Applicare tecniche di analisi costi/benefici	Metodi di analisi e contabilità dei costi

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Progettare il prodotto e/o componente meccanico sulla base dell'analisi di fattibilità, in relazione ai possibili ambiti di utilizzo*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Definire i parametri fisici e funzionali di prodotti e componenti	Fabbrica automatica (cenni sul C.I.M.)
Applicare principi e metodi dell'ingegneria simultanea nella progettazione	Disegno tecnico industriale
Applicare tecniche di modellazione, simulazione tridimensionale e prototipazione	Linguaggi di programmazione grafica e tipologie di testing
Realizzare applicazioni PLC	Tecnologia dei materiali meccanici

Applicare tecniche di redazione della manualistica tecnica	Normativa UNI EN ISO
	Normativa sulla marchiatura CE
Denominazione del Profilo	**PROGETTISTA PROCESSI FUSORI**
Area economico-professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine;impiantistica
Livello EQF	5
Descrizione del Profilo	Il/la Progettista processi fusori interviene nel processo di progettazione fusoria nell'industria meccanica, curando la progettazione degli aspetti costitutivi del getto. In tale ambito di operatività, il/la Progettista processi fusori analizza i fabbisogni del committente; individua le specifiche tecniche del getto; determina i parametri tecnici e funzionali dei materiali; definisce il ciclo di fonderia; standardizza e realizza il ciclo fusorio.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.1.3.2.3 Tecnici metallurgici
ATECO 2007/ISTAT	24.42.00 Produzione di alluminio e semilavorati
	24.43.00 Produzione di piombo, zinco e stagno e semilavorati
	24.44.00 Produzione di rame e semilavorati
	24.45.00 Produzione di altri metalli non ferrosi e semilavorati
	24.51.00 Fusione di ghisa e produzione di tubi e raccordi in ghisa
	24.52.00 Fusione di acciaio
	24.53.00 Fusione di metalli leggeri
	24.54.00 Fusione di altri metalli non ferrosi
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Progettare gli aspetti tecnici, tecnologici ed economici del ciclo fusorio in rapporto alla domanda del cliente
	2. Configurare il ciclo di fonderia
COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Progettare gli aspetti tecnici, tecnologici ed economici del ciclo fusorio in rapporto alla domanda del cliente*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di analisi dei fabbisogni	Sistemi e tecniche di preventivazione dei costi di sviluppo e utilizzo
Applicare tecniche di analisi dei costi	Ciclo di fonderia
Applicare tecniche di analisi di fattibilità	Tecnologia e caratteristiche dei materiali di fonderia
Definire caratteristiche tecniche, materiali, strumenti e tecnologie per il getto	Metodi e tecniche di colata, di solidificazione e di raffreddamento
Definire la sequenza tecnica del processo fusorio	

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Realizzare il progetto esecutivo del ciclo di fonderia*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di programmazione della produzione di getti	Principi di meccanica, fisica e chimica dei getti
Definire standard di conformità del prodotto finale	Tecnologia e caratteristiche di materiali, macchinari e strumenti di fonderia
Applicare tecniche e strumenti di testing dei cicli di getto	Metodi e tecniche di colata, di solidificazione e di raffreddamento
Applicare metodi di previsione, analisi e correzione dei difetti	

Denominazione del Profilo	**PROGETTISTA DI SISTEMI DI AUTOMAZIONE**
Area economico-professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine;impiantistica
Livello EQF	5
Descrizione del Profilo	Il/la Progettista di sistemi di automazione interviene nel processo di progettazione industriale, curando la definizione dell'architettura e degli aspetti elettro-elettronici e di automazione di sistemi e componenti. In tale ambito di operatività, il/la Progettista di sistemi di automazione analizza i fabbisogni del committente, individua le specifiche di progettazione e determina i parametri tecnici e funzionali, effettua studi di fattibilità e test, predispone la documentazione tecnica.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.1.3.1.0 Tecnici meccanici
ATECO 2007/ISTAT	28 Fabbricazione di macchinari e apparecchiature nca
	29 Fabbricazione di autoveicoli, rimorchi e semirimorchi
	30 fabbricazione di altri mezzi di trasporto
	71.12.10 Attività degli studi di ingegneria
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Identificare le esigenze e i vincoli del cliente relativi ai sistemi di automazione
	2. Effettuare studi di fattibilità sulla base delle specifiche risultanti dall'analisi della domanda di sistemi di automazione
	3. Progettare l'architettura e i componenti di sistemi di automazione sulla base dell'analisi di fattibilità, in relazione ai possibili ambiti applicativi
	4. Condurre le prove sperimentali (test del progetto di automazione)
	5. Predisporre la manualistica di supporto relativa ai sistemi di automazione

COMPETENZA N. 1

Denominazione	*Identificare le esigenze e i vincoli del cliente relativi ai sistemi di automazione*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Tradurre le informazioni acquisite dal cliente in specifiche per la progettazione di sistemi di automazione	Tecniche di analisi dei fabbisogni
Integrare le informazioni delle altre funzioni aziendali (marketing, produzione, acquisti, assistenza post vendita)	Tecniche e strumenti di benchmarking
Rilevare le caratteristiche tecnologiche ed economiche dei sistemi di automazione presenti sul mercato	Metodi di target costing
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Effettuare studi di fattibilità sulla base delle specifiche risultanti dall'analisi della domanda di sistemi di automazione*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Analizzare la fattibilità (tecnica, organizzativa, economica) delle diverse soluzioni progettuali	Sistemi e tecniche di preventivazione dei costi di sviluppo e utilizzo
Individuare i rischi connessi allo sviluppo del sistema di automazione (tecnologici, organizzativi, finanziari, legislativi)	Tecniche di analisi dei costi
Scegliere il make or buy	Tecniche di analisi dei benefici (tangibili, intangibili)
Stendere i capitolati di fornitura	
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Progettare l'architettura e i componenti di sistemi di automazione sulla base dell'analisi di fattibilità, in relazione ai possibili ambiti applicativi*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Definire caratteristiche funzionali, specifiche tecniche e parametri di prestazione dei componenti del sistema di automazione in base all'applicazione	Fabbrica automatica (cenni sul C.I.M.)
Individuare soluzioni sostenibili in termini di efficienza energetica, sicurezza, affidabilità manutentiva	Tecnologia dei sistemi di automazione industriale (tipologie di dispositivi controllori, regolatori e attuatori)
Applicare principi e metodi dell'ingegneria simultanea nella progettazione	Azionamenti elettrici, pneumatici, oleodinamici

Applicare tecniche di modellazione e simulazione tridimensionale (CAD)	Disegno tecnico industriale
Realizzare applicazioni PLC	Linguaggi di programmazione grafici
	Direttiva Macchine
	Problematiche EMC
COMPETENZA N. 4	
Denominazione	*Condurre le prove sperimentali (test del progetto di automazione)*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Definire il documento di pianificazione delle prove sperimentali dei sistemi di automazione (di compatibilità; conformità; funzionalità; prestazionali; di stress; di sistema)	Ambiti e dimensioni del testing dei sistemi di automazione
Applicare tecniche di prototipazione	Tecniche e strumenti di testing (tipologie e modalità di esecuzione)
Utilizzare le informazioni dei processi a valle della progettazione per migliorare i parametri progettuali	I sistemi qualità aziendali
Redigere la reportistica	
COMPETENZA N. 5	
Denominazione	*Predisporre la manualistica di supporto relativa ai sistemi di automazione*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Utilizzare software di gestione dei contenuti (CMS)	Tecniche di redazione della manualistica in materia di sistemi automatizzati
Utilizzare un linguaggio user friendly	Applicativi SW di scrittura (MS word, Adobe InDesign, FrameMaker, e simili)
Organizzare l'archiviazione della documentazione tecnica relativa ai sistemi di automazione	Inglese tecnico

Denominazione del Profilo	**TECNICO/A DI PRODUZIONE METALMECCANICA**
Area economico-professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine;impiantistica
Livello EQF	5

Descrizione del Profilo	Il/la Tecnico/a di produzione metalmeccanica interviene nel processo di produzione metalmeccanica, gestendo e coordinando le attività del reparto. In tale ambito di operatività il/la Tecnico/a di produzione metalmeccanica configura il ciclo di lavorazione; razionalizza il processo produttivo; valuta l'andamento della produzione e propone miglioramenti; programma la manutenzione di macchine e impianti; cura l'addestramento degli operatori.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.3.1.5.0 Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi
ATECO 2007/ISTAT	23 Fabbricazione di altri prodotti della lavorazione di minerali non metalliferi
	24 Metallurgia
	25 Fabbricazione di prodotti in metallo (esclusi macchinari e attrezzature)
	28 Fabbricazione di macchinari ed apparecchiature nca
	29 Fabbricazione di autoveicoli, rimorchi e semirimorchi
	30 Fabbricazione di altri mezzi di trasporto
	32 Altre industrie manifatturiere
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Gestire il reparto di produzione metalmeccanica secondo criteri di efficacia e efficienza
	2. Presidiare il funzionamento e la manutenzione di macchine/impianti metalmeccanici

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Gestire il reparto secondo criteri di efficacia e efficienza*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Configurare il ciclo di lavorazione metalmeccanica	Elementi di tecnologia meccanica e sistemi di lavorazione
Applicare tecniche di standardizzazione del processo produttivo	Processi di lavorazione meccanica
Coordinare le attività del reparto di produzione metalmeccanica	Software per industrial engineering nella produzione metalmeccanica
Applicare tecniche di verifica di conformità di processo e prodotto metalmeccanici	Elementi di organizzazione e ottimizzazione della produzione metalmeccanica
Applicare tecniche di correzione/miglioramento e del processo produttivo metalmeccanico	Sistemi di automazione industriale per la produzione metalmeccanica
Elaborare la documentazione tecnica relativa al processo di produzione metalmeccanica	Metodologie e procedure di controllo dei processi produttivi nel settore metalmeccanico

Applicare tecniche di addestramento del personale	Tecniche di gestione dei gruppi di lavoro e motivazione delle risorse umane
	Norme sulla marchiatura CE di macchine, utensili, materiali
	Normative UNI EN ISO e sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Presidiare il funzionamento e la manutenzione di macchine/impianti metalmeccanici*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di rilevazione dei dati e di campionamento statistico sul funzionamento degli impianti e macchinari metalmeccanici	Caratteristiche e proprietà di macchine e impianti metalmeccanici
Applicare tecniche di testing di impianti e macchinari metalmeccanici	Normativa sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro
Verificare le esigenze di rinnovo e/o potenziamento degli impianti e macchinari metalmeccanici	
Applicare tecniche di programmazione della manutenzione di macchine e impianti metalmeccanici	

Denominazione del Profilo	**TECNOLOGO/A DI PRODOTTO/PROCESSO METALMECCANICO**
Area economico-professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine;impiantistica
Livello EQF	5
Descrizione del Profilo	Il/ Tecnologo/a di prodotto/processo metalmeccanico interviene nel processo di progettazione, prototipazione e pianificazione operativa di prodotto-processo nelle lavorazioni e produzioni meccaniche, curando la ingegnerizzazione del prodotto.
	In tale ambito di operatività, il/ Tecnologo/a di prodotto/processo metalmeccanico definisce i cicli di lavorazione, in stretta integrazione con la progettazione di prodotto; adegua le tecnologie di produzione; valuta il ricorso a risorse esterne; interviene sui problemi relativi al processo produttivo e al funzionamento degli impianti.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.1.3.1.0 - Tecnici meccanici
	3.1.5.3.0 -Tecnici della produzione manifatturiera
	3.3.1.5.0 -Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi
ATECO 2007/ISTAT	25 Fabbricazione di prodotti in metallo (esclusi macchinari e attrezzature)
	27 Fabbricazione di apparecchiature elettriche e apparecchiature per uso domestico non elettriche
	28 Fabbricazione di macchinari e apparecchiature

	29 Fabbricazione di autoveicoli, rimorchi e semirimorchi
	30 Fabbricazione di altri mezzi di trasporto
	71.12.10 Attività degli studi di ingegneria
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Disegnare il progetto di ingegnerizzazione del prodotto/processo metalmeccanico
	2. Dimensionare le tecnologie della produzione metalmeccanica
	3. Configurare il processo produttivo metalmeccanico

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Disegnare il progetto di ingegnerizzazione del prodotto/processo metalmeccanico*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Analizzare le indicazioni progettuali relative al prodotto	Tecnologia meccanica, elettrotecnica ed elettronica
Applicare criteri di analisi della sostenibilità tecnica ed economica della messa in produzione e dell'industrializzazione	Processi di lavorazione meccanica
Realizzare lo studio del layout e del flusso delle lavorazioni del processo produttivo metalmeccanico	Disegno tecnico meccanico
Utilizzare tecniche di studio dei metodi e di misurazione dei tempi per preventivare i tempi di lavorazione	Metodologie di analisi del lavoro (MTM-TMC-UMT UAS)
Definire le specifiche del processo di produzione metalmeccanica in funzione della documentazione tecnica di pertinenza	Metodologie di analisi del processo produttivo (FMEA)
Applicare criteri di preventivazione dei costi di materiali, macchine e impianti	Software di progettazione e modellazione 2D e 3D
	Tecniche di analisi dei costi
	Norme UNI EN ISO relative alla meccanica

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Dimensionare le tecnologie della produzione metalmeccanica*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Individuare le tipologie di impianti, macchine e attrezzature necessarie per le singole lavorazioni metalmeccaniche	Tecnologia meccanica, elettrotecnica ed elettronica

Valutare le potenzialità e i limiti d'uso delle tecnologie di produzione metalmeccanica	Processi di lavorazione meccanica
Scegliere il make or buy	Funzionalità e caratteristiche delle macchine utensili (tradizionali; a controllo numerico; sistemi FMS)
Preparare i capitolati di fornitura per la produzione metalmeccanica	Tecniche di valutazione dei fornitori
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Configurare il processo produttivo metalmeccanico*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Definire standard, tolleranze di processo e parametri di lavoro di impianti, macchine e attrezzature per la metalmeccanica	Tecnologia meccanica, elettrotecnica ed elettronica
Applicare tecniche di prototipazione	Processi di lavorazione meccanica
Verificare la conformità del prodotto/processo metalmeccanico alle specifiche richieste	Funzionalità e caratteristiche delle macchine utensili (tradizionali; a controllo numerico; sistemi FMS)
Definire interventi correttivi dei problemi di funzionamento di attrezzature e impianti metalmeccanici	Principali strumenti di misura per le lavorazioni metalmeccaniche
Definire interventi di miglioramento tecnologico	Normative ambientali e di sicurezza sul lavoro
Elaborare la documentazione e la manualistica tecnica per la gestione del processo di produzione metalmeccanica	Principi di programmazione della produzione (Pert, Gantt, Flow Chart, etc.)
	SW applicativi di Office

Denominazione del Profilo	**DISEGNATORE/TRICE MECCANICO/A**
Area economico-professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine;impiantistica
Livello EQF	4
Descrizione del Profilo	Il/la Disegnatore/trice meccanico/a interviene nel processo di progettazione meccanica curando il disegno di particolari e componenti. In tale ambito di operatività, il/la Disegnatore/trice analizza le specifiche del progetto; sviluppa il disegno; effettua simulazioni e prototipazioni; redige la documentazione tecnica per la produzione.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.1.3.7.1 Disegnatori tecnici
ATECO 2007/ISTAT	25 Fabbricazione di prodotti in metallo (esclusi macchinari e attrezzature)

	27 Fabbricazione di apparecchiature elettriche e apparecchiature per uso domestico non elettriche
	28 Fabbricazione di macchinari ed apparecchiature nca
	29 Fabbricazione di autoveicoli, rimorchi e semirimorchi
	30 Fabbricazione di altri mezzi di trasporto
	74.10.30 Attività dei disegnatori tecnici
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Sviluppare il disegno di particolari e componenti meccanici
	2. Realizzare simulazioni e prototipazioni

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Sviluppare il disegno di particolari e componenti meccanici*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Interpretare progetti meccanici	Disegno tecnico meccanico (metodi e scale di rappresentazioni, convenzioni, sistemi di quotatura, segni e simboli)
Definire caratteristiche e quotature del disegno	Tecnologia meccanica
Applicare metodi e tecniche tradizionali di disegno bidimensionale	Caratteristiche e proprietà dei materiali meccanici
Utilizzare software tridimensionali specifici per il disegno di particolari meccanici (sistemi CAD)	Nozioni di dinamica dei fluidi
Predisporre la documentazione tecnica relativa a particolari e componenti meccanici	Nozioni di elettrotecnica
	Elementi di programmazione CAM
	Norme UNI EN ISO relative al settore meccanico
	Inglese tecnico
	Applicativi di scrittura

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Gestire le operazioni di simulazione e prototipazione tridimensionale del prodotto meccanico*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Tradurre il disegno in un formato per la simulazione	Tecnologia meccanica
Effettuare la simulazione di particolari e componenti meccanici	Disegno tecnico meccanico

Definire le specifiche per la prototipazione di particolari e componenti meccanici	Caratteristiche e proprietà dei sistemi CAD/CAM
Correggere il disegno tenendo conto dei risultati della simulazione/prototipazione	Tecniche di configurazione della stazione grafica
	Norme UNI EN ISO relative al settore meccanico

Denominazione del Profilo	**TECNICO/A DI CONTROLLI E COLLAUDI**
Area economico-professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine;impiantistica
Livello EQF	4
Descrizione del Profilo	Il/la Tecnico/a di controlli e collaudi interviene nel processo di controllo qualità delle lavorazioni meccaniche, curando la messa a punto delle procedure e l'effettuazione di prove e collaudi su materiali, componenti e prodotti finiti.
	In tale ambito di operatività il/la Tecnico/a di controlli e collaudi definisce i protocolli per la verifica di conformità; effettua test e analisi; elabora e restituisce i dati rilevati; gestisce i rapporti con gli enti di normazione e certificazione dei prodotti.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.1.3.1.0 Tecnici meccanici
	3.1.5.3.0 Tecnici della produzione manifatturiera
ATECO 2007/ISTAT	25 Fabbricazione di prodotti in metallo (esclusi macchinari e attrezzature)
	27 Fabbricazione di apparecchiature elettriche e apparecchiature per uso domestico non elettriche
	28 Fabbricazione di macchinari e apparecchiature nca
	29 Fabbricazione di autoveicoli, rimorchi e semirimorchi
	30 Fabbricazione di altri mezzi di trasporto
	71.20.10 Collaudi ed analisi tecniche di prodotti
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Configurare controlli e collaudi su materiali, componenti e prodotti finiti
	2. Effettuare controlli e collaudi in entrata, in linea e finali

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Configurare controlli e collaudi di produzione su materiali, componenti e prodotti finiti*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Interpretare capitolati, disegni e schede tecniche	Caratteristiche e proprietà dei materiali meccanici
Identificare metodologie e strumenti di controllo e collaudo	Nozioni di tecnologia meccanica, idro/oleodinamica, pneumatica
Definire procedure e istruzioni operative per i controlli e i collaudi	Nozioni di elettrotecnica ed elettronica

Pianificare gli interventi di controllo e collaudo	Norme UNI EN ISO inerenti al settore meccanico
Compilare la modulistica relativa alla dichiarazione di conformità CE	Norme per la marcatura CE dei prodotti
	Tipologie e tecniche di collaudo (in entrata, in linea e finale)
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Effettuare controlli e collaudi in entrata, in linea e finali*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Effettuare analisi, test e prove di controllo su materiali, componenti e prodotti	Nozioni di tecnologia meccanica, idro/oleodinamica, pneumatica
Analizzare i dati raccolti durante i controlli	Nozioni di elettrotecnica ed elettronica
Classificare i difetti per gravità	Caratteristiche e proprietà dei materiali meccanici
Individuare le cause delle non conformità	Strumenti di misurazione e taratura
Segnalare alle funzioni aziendali preposte i difetti e le anomalie riscontrate sui materiali e sui prodotti analizzati	Nozioni di statistica e di tecniche di campionamento
Redigere report sui controlli e i collaudi effettuati	

Denominazione del Profilo	**TECNICO/A DI PROGRAMMAZIONE E GESTIONE MANUTENZIONI**
Area economico-professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine;impiantistica
Livello EQF	4
Descrizione del Profilo	Il/la Tecnico/a di programmazione e gestione manutenzioni interviene nel processo di manutenzione di impianti e macchinari, curando la pianificazione delle attività, monitorando il funzionamento di macchine/impianti, gestendo le attività di manutenzione e di ripristino funzionale.
	In tale ambito di operatività, il/la Tecnico/a di programmazione e gestione manutenzioni predispone i piani di manutenzione; segue l'effettuazione delle relative attività, sia interne che appaltate; dispone gli interventi di manutenzione straordinaria e di riparazione; valuta i dati sullo stato di funzionamento delle macchine/impianti e sull'efficacia degli interventi; coordina il lavoro degli addetti e monitora il rispetto delle tempistiche, degli standard attesi e delle normative vigenti; supervisiona le reportistiche tecniche relative agli interventi effettuati.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	6.2.3.3.1 Riparatori e manutentori di macchinari e impianti industriali

ATECO 2007/ISTAT	33.1 Riparazione e manutenzione di prodotti in metallo, macchine ed apparecchiature
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Predisporre i documenti di programmazione della manutenzione
	2. Gestire le attività di manutenzione e ripristino funzionale nel rispetto delle normative della sicurezza sul lavoro
	3. Verificare i risultati delle attività nel rispetto delle normative sulla sicurezza di macchine/impianti, degli standard di qualità e di costo previsti

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Predisporre i documenti di programmazione della manutenzione*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITÀ	**CONOSCENZE**
Consultare la documentazione tecnica relativa alle macchine/impianti (codifica degli impianti, scheda delle macchine, scheda di intervento, etc.)	Nozioni di tecnologia meccanica, idro/oleodinamica, pneumatica
Elaborare il piano di manutenzione	Nozioni di elettrotecnica ed elettronica
Scegliere il make or buy	Nozioni di disegno tecnico
Classificare gli interventi per importanza e criticità	Schemi dei principali componenti di macchine e impianti, loro funzioni e operatività
Preparare i programmi esecutivi degli interventi	Tipologie di manutenzione meccanica, elettrica ed elettronica
Utilizzare software dedicati alla pianificazione delle manutenzioni di macchine/impianti	Metodologie e tecniche di manutenzione
	Norme e linee guida UNI per la manutenzione
	Norme per la sicurezza di macchine e impianti

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Gestire le attività di manutenzione e ripristino funzionale nel rispetto delle normative della sicurezza sul lavoro*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Individuare tecniche di testing sui componenti meccanici, elettrici ed elettronici di macchine/impianti	Nozioni di tecnologia meccanica, idro/oleodinamica, pneumatica
Individuare tecniche e procedure diagnostiche di rilevazione guasti e malfunzionamenti	Nozioni di elettrotecnica ed elettronica
Segmentare gli interventi in correttivi, ordinari, ripetitivi, preventivi	Metodologie e tecniche di organizzazione della manutenzione

Definire tempi e modi di ripristino anomalie e disfunzionalità	Tecniche di gestione delle risorse umane
Determinare i piani di lavoro e la distribuzione dei compiti del personale e dei mezzi di manutenzione	Tipologie e contrattualistica di outsourcing
Valutare lo stato di avanzamento dei lavori di manutenzione	Normativa sulla sicurezza del lavoro
Utilizzare software dedicati alla gestione delle manutenzioni di macchine/impianti	
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Verificare i risultati delle attività nel rispetto delle normative sulla sicurezza di macchine/impianti, degli standard di qualità e di costo previsti*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Adottare procedure di verifica della conformità della manutenzione e delle riparazioni/sostituzioni dei componenti meccanici, elettrici, elettronici	Tecniche di gestione e controllo commessa
Controllare la sicurezza delle strumentazioni e degli impianti	Indici significativi di controllo manageriale (esempi di KPI)
Valutare le esigenze di rinnovo e/o potenziamento della strumentazione	Il controllo dell'efficacia e dell'efficienza della manutenzione
Segnalare difetti e possibili migliorie alle funzioni aziendali interessate	Punti e tecniche di verifica dell'avanzamento dei lavori di manutenzione
Redigere relazioni tecniche sugli interventi effettuati	Norme e linee guida UNI per la manutenzione
Utilizzare software dedicati alla gestione delle manutenzioni di macchine/impianti	Norme per la sicurezza di macchine e impianti

Denominazione del Profilo	**CONDUTTORE/TRICE DI MACCHINE UTENSILI**
Area economico-professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine;impiantistica
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	Il Conduttore/trice di macchine utensili interviene nel processo della produzione meccanica, conducendo macchine utensili ad asportazione di truciolo (tornitura; fresatura; foratura; alesatura; rettifica). In tale ambito di operatività, il Conduttore/trice di macchine utensili predispone le macchine per l'esecuzione delle lavorazioni; effettua le regolazioni secondo il disegno tecnico; verifica la conformità dell'output rispetto agli standard; segnala e interviene su eventuali anomalie; effettua le manutenzioni ordinarie
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	7.2.1.1.0 Conduttori di macchine utensili automatiche e semiautomatiche industriali

ATECO 2007/ISTAT	25 Fabbricazione di prodotti in metallo (esclusi macchinari e attrezzature)
	27 Fabbricazione di apparecchiature elettriche e apparecchiature per uso domestico non elettriche
	28 Fabbricazione di macchinari e apparecchiature nca
	29 Fabbricazione di autoveicoli, rimorchi e semirimorchi
	30 Fabbricazione di altri mezzi di trasporto
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Condurre le macchine utensili sulla base della documentazione tecnica e delle norme sulla sicurezza
	2. Verificare la conformità delle lavorazioni e dei prodotti
	3. Curare la manutenzione ordinaria delle macchine utensili

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Condurre le macchine utensili sulla base della documentazione tecnica e delle norme sulla sicurezza*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITÀ'	**CONOSCENZE**
Leggere la documentazione tecnica di pertinenza	Caratteristiche e proprietà dei materiali meccanici
Preparare gli utensili necessari per la lavorazione (montaggio, codifica, presetting)	Nozioni di elettromeccanica
Programmare le macchine utensili a CN	Elementi di tecnologia meccanica, idro/oleodinamica, pneumatica
Utilizzare attrezzi per semplici operazioni su banco	Norme del disegno tecnico
	Funzionalità e caratteristiche delle macchine utensili (tradizionali; a controllo numerico; sistemi FMS)
	Cicli di lavorazione con asportazione di trucioli, impostazione origini pezzo, schede utensili

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Verificare la conformità delle lavorazioni e dei prodotti*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche per le misurazioni previste dalla scheda di controllo qualità	Norme UNI EN ISO inerenti al settore meccanico
Registrare dati tecnici relativi al lavoro svolto e ai risultati	Principali strumenti di misura e relativi campi di applicazione
Applicare procedure e metodi di intervento per il recupero di anomalie e difettosità	Principi di metrologia
Monitorare gli obiettivi assegnati in termini di volumi, tempi e qualità	Tecniche e procedure di collaudo

COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Curare la manutenzione ordinaria delle macchine utensili*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Rilevare i livelli di usura delle strumentazioni	Elementi di ergonomia
Individuare e segnalare le anomalie di funzionamento e relative cause	Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino
Applicare le prescrizioni della manualistica d'uso di macchine, strumenti e attrezzature	Tipologie e cause dei malfunzionamenti delle macchine utensili

Denominazione del Profilo	**INSTALLATORE/TRICE MANUTENTORE/TRICE ELETTRO-ELETTRONICO/A**
Area economico-professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine;impiantistica
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	L'Installatore/trice manutentore/trice elettrico-elettronico/a interviene nel processo delle lavorazioni meccaniche, effettuando l'installazione e configurazione dei componenti elettro-elettronici di macchine e impianti, preservandone il funzionamento e l'efficienza, effettuando interventi di riparazione.
	In tale ambito di operatività l'Installatore/trice manutentore/trice elettro-elettronico/a esegue la realizzazione di impianti elettrici, di alta e bassa tensione, e l'installazione delle componenti elettroniche di macchine e impianti industriali; effettua prove di verifica di funzionamento; cura la manutenzione programmata dei componenti elettro-elettronici di macchine e impianti; individua le cause di malfunzionamento; ripara guasti e anomalie; cura la reportistica degli interventi effettuati.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	6.2.4.1.1 Installatori e riparatori di impianti elettrici industriali
	6.2.4.2.0 Manutentori e riparatori di apparati elettronici industriali
ATECO 2007/ISTAT	28.4 Fabbricazione di macchine per la formatura dei metalli e di altre macchine utensili
	28.9 Fabbricazione di altre macchine per impieghi speciali
	33.20.03 Installazione di strumenti ed apparecchi di misurazione, controllo, prova, navigazione e simili (incluse le apparecchiature di controllo dei processi industriali)
	33.20.09 Installazione di altre macchine ed apparecchiature industriali
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Installare impianti elettrici industriali in conformità con le norme sulla sicurezza
	2. Installare e configurare componenti elettronici di macchine e impianti in conformità con le norme sulla sicurezza

	3. Effettuare la manutenzione e la riparazione elettro-elettronica di macchine e impianti
COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Installare impianti elettrici industriali in conformità con le norme sulla sicurezza*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Interpretare schemi di circuiti elettrici	Caratteristiche e proprietà dei materiali elettrici
Installare cavi, pannelli di distribuzione, interruttori automatici, spine e dispositivi elettrici	Normativa sulla sicurezza elettrica
Cablare quadri elettrici	Norme del disegno tecnico elettrico
Applicare tecniche di controllo funzionale dei componenti elettrici di macchinari/impianti	Nozioni di elettrotecnica
	Elementi di tecnologia elettromeccanica
	Strumenti e tecniche di misura e controllo dei parametri elettrici
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Installare componenti elettronici di macchine e impianti in conformità con le norme sulla sicurezza*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Interpretare schemi di circuiti elettronici	Nozioni di elettronica
Curare la regolazione di sistemi automatizzati industriali	Nozioni di elettrotecnica
Tarare gli strumenti di misurazione elettronica	Disegno tecnico per l'elettronica
Applicare tecniche di controllo funzionale dei sistemi di automazione industriale	Elementi di tecnologia elettromeccanica
Montare controllori di processo PLC	Sistemi PLC e linguaggi di programmazione
Configurare dispositivi di automazione industriale (controllori, regolatori, attuatori)	Normativa per l'installazione di dispositivi elettronici
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Effettuare la manutenzione e la riparazione elettro-elettronica di macchine e impianti*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**

Consultare la documentazione tecnica relativa ai componenti elettro-elettronici della macchina/impianto (Libretto Macchina, Manuale di istruzioni, Piano di manutenzione, Scheda di manutenzione)	Nozioni di elettronica
Applicare procedure per la verifica dei livelli di usura delle strumentazioni di lavorazione	Nozioni di elettrotecnica
Applicare tecniche di testing sui componenti elettrici ed elettronici di macchine/impianti	Nozioni di disegno tecnico elettrico e per l'elettronica
Applicare tecniche e procedure diagnostiche di rilevazione guasti e malfunzionamenti	Normativa sulla sicurezza elettrica
Applicare tecniche di sostituzione programmata e ripristino operativo dei componenti elettrici ed elettronici	Schemi dei principali componenti elettrici ed elettronici di macchine e impianti, loro funzioni e operatività
Utilizzare software per la gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria di macchine e impianti	Parametri e strumenti di misurazione elettrica ed elettronica
Redigere relazioni tecniche sugli interventi effettuati	Tipologie di manutenzione elettrica ed elettronica

Denominazione del Profilo	**MANUTENTORE/TRICE MECCANICO/A**
Area economico-professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine;impiantistica
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	Il/la Manutentore/trice meccanico/a interviene nel processo di manutenzione di macchine e impianti, preservandone il funzionamento e l'efficienza dei componenti meccanici, pneumatici e idraulici ed effettuando interventi di riparazione. In tale ambito di operatività il/la Manutentore/trice meccanico/a cura la manutenzione programmata di macchine e impianti; verifica i livelli di usura; individua le cause di malfunzionamento; ripara guasti e anomalie; cura la reportistica degli interventi effettuati
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	6.2.3.3.1 Riparatori e manutentori di macchinari e impianti industriali
ATECO 2007/ISTAT	33.1 Riparazione e manutenzione di prodotti in metallo, macchine ed apparecchiature
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Effettuare la manutenzione e la riparazione meccanica di macchine e impianti

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Effettuare la manutenzione e la riparazione meccanica di macchine e impianti*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**

Consultare la documentazione tecnica relativa alla macchina/impianto (Libretto Macchina, Manuale di istruzioni, Piano di manutenzione, Scheda di manutenzione)	Nozioni di tecnologia meccanica, idro/oleodinamica, pneumatica
Applicare procedure per la verifica dei livelli di usura delle strumentazioni di lavorazione	Nozioni di elettrotecnica
Applicare tecniche di testing sui componenti meccanici, pneumatici e idraulici di macchinari/impianti	Nozioni di disegno tecnico
Applicare tecniche e procedure diagnostiche di rilevazione guasti e malfunzionamenti	Schemi dei principali componenti di macchine e impianti, loro funzioni e operatività
Applicare tecniche di sostituzione programmata e ripristino operativo di pezzi e componenti meccanici	Tipologie di manutenzione meccanica
Utilizzare software per la gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria di macchine e impianti	Tecniche e strumenti di misurazione meccanica
Redigere relazioni tecniche sugli interventi effettuati	Metodologie di indagine non distruttive (analisi termografica, analisi vibrazionale, analisi dei cuscinetti volventi)

Denominazione del Profilo	**MONTATORE/TRICE - ASSEMBLATORE/TRICE – INSTALLATORE/TRICE**
Area economico-professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine;impiantistica
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	Il/La Montatore/trice - assemblatore/trice –installatore/trice interviene nel processo delle lavorazioni meccaniche, effettuando il montaggio, l'assemblaggio e l'installazione di macchine e impianti. In tale ambito di operatività, il/la Montatore/trice - assemblatore/trice – installatore/trice provvede alla messa a punto e regolazione; segnala eventuali difetti e possibili miglioramenti; gestisce le relazioni con il committente
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	6.2.3.3.2 Installatori e montatori di macchinari e impianti industriali
ATECO 2007/ISTAT	28 Fabbricazione di macchinari e apparecchiature nca
	33.20.09 Installazione di altre macchine e apparecchiature industriali
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Assiemare macchine e impianti secondo la documentazione tecnica
	2. Mettere in opera macchine e impianti industriali operando in team di lavoro e in conformità con le norme sulla sicurezza
	3. Tenere le relazioni con il committente e con le altre funzioni aziendali

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Assiemare macchine e impianti secondo la documentazione tecnica*
	Codice standard professionale nazionale

Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Individuare gli strumenti e le attrezzature necessarie per il montaggio e l'assemblaggio	Caratteristiche e proprietà dei materiali meccanici
Applicare tecniche di montaggio e di assemblaggio al banco o in impianto	Elementi di tecnologia meccanica, idro/oleodinamica, pneumatica
Applicare tecniche di saldatura a elettrodo/filo continuo	Elementi di tecnologia elettromeccanica
Controllare la conformità dei manufatti	Norme del disegno tecnico
	Tipologie di montaggio (manuale; automatico; robotizzato)
	Strumenti e tecniche di misura e controllo
	Norme UNI EN ISO inerenti al settore meccanico
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Mettere in opera macchine e impianti industriali operando in team di lavoro e in conformità con le norme sulla sicurezza*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Insediare macchine/impianti secondo la manualistica tecnica	Norme del disegno tecnico
Applicare procedure e tecniche di collegamento e connessione	Elementi di tecnologia meccanica, idro/oleodinamica, pneumatica
Applicare procedure e tecniche di settaggio di macchine/impianti	Elementi di tecnologia elettromeccanica
Applicare procedure e tecniche di collaudo	Strumenti e tecniche di misura e controllo
	Nozioni relative ai sistemi PLC e linguaggi di programmazione
	Norme UNI EN ISO inerenti al settore meccanico
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Tenere le relazioni con il committente e con le altre funzioni aziendali*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Individuare problematiche e soluzioni non previste dalla manualistica	Inglese tecnico
Istruire il personale del committente da adibire alla macchina/impianto (funzionamento e sicurezza)	Comunicazione interculturale
Segnalare difetti e possibili migliorie alle funzioni commerciale e tecnica della propria azienda	Cenni di contrattualistica aziendale
	Procedure di compilazione della reportistica aziendale

Denominazione del Profilo	**OPERATORE/TRICE DI FUSIONE METALLI**
Area economico-professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine;impiantistica
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	L'Operatore/trice di fusione metalli interviene nel processo di lavorazione dei metalli, fondendoli in appositi forni e crogioli, predisponendo le forme, colando il metallo fuso, raffreddando ed estraendo il manufatto così realizzato. In tale ambito di operatività, l'Operatore/trice di fusione metalli conduce macchine e impianti di caricamento del metallo, forni di seconda fusione, treni e impianti di laminazione a freddo e a caldo; effettua le regolazioni; segnala e interviene su eventuali anomalie; effettua le manutenzioni ordinarie.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	7.1.2.2.1 Operatori di forni di seconda fusione
ATECO 2007/ISTAT	24.42.00 Produzione di alluminio e semilavorati
	24.43.00 Produzione di piombo, zinco e stagno e semilavorati
	24.44.00 Produzione di rame e semilavorati
	24.45.00 Produzione di altri metalli non ferrosi e semilavorati
	24.51.00 Fusione di ghisa e produzione di tubi e raccordi in ghisa
	24.52.00 Fusione di acciaio
	24.53.00 Fusione di metalli leggeri
	24.54.00 Fusione di altri metalli non ferrosi
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Condurre macchine e impianti per la prima lavorazione dei metalli sulla base della documentazione tecnica e delle norme sulla sicurezza
	2. Effettuare operazioni di fusione dei metalli sulla base della documentazione tecnica e nel rispetto della normativa sulla sicurezza
	3. Effettuare la manutenzione ordinaria su macchine e impianti nel rispetto della normativa di sicurezza

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Condurre macchine e impianti per la prima lavorazione dei metalli sulla base della documentazione tecnica e delle norme sulla sicurezza*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di pulitura, preparazione, accensione e caricamento dei forni	Caratteristiche e proprietà dei metalli
Applicare procedure di programmazione e di regolazione dei parametri di macchine, impianti e forni	Principi di meccanica, elettromeccanica, pneumatica e oleodinamica applicata alle tecnologie di automazione
Monitorare gli indicatori e la temperatura dei forni	Caratteristiche e modalità di funzionamento delle macchine per la prima lavorazione dei metalli

Identificare e segnalare le anomalie delle lavorazioni e i difetti dei prodotti	Parametri e indicatori di monitoraggio del funzionamento dei forni di seconda fusione
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Effettuare le operazioni di fusione dei metalli sulla base della documentazione tecnica e nel rispetto della normativa sulla sicurezza*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Predisporre gli stampi	Processo di fonderia (colata in forma transitoria e in forma permanente)
Applicare tecniche di colatura del metallo nello stampo	Tecnologia dei materiali (tipologie ed punti di fusione dei metalli)
Verificare la temperatura del metallo fuso e i tempi di raffreddamento del getto	Tipologie di fusione (a freddo, a caldo, a tiepido, ecc.)
Applicare tecniche di finitura del getto (eliminazione di materozze, sbavature e smussatura di angoli)	Principali strumenti di misura e relativi campi di applicazione
Controllare la conformità dei manufatti allo standard richiesto	
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Effettuare la manutenzione ordinaria su macchine e impianti nel rispetto della normativa di sicurezza*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Rilevare i livelli di usura delle strumentazioni	Nozioni di elettrotecnica, elettromeccanica e tecnologia meccanica
Individuare e segnalare anomalie di funzionamento e relative cause	Norme, tecniche e strumenti per la manutenzione di macchine e impianti
Applicare semplici procedure di ripristino funzionalità e di sostituzione di parti usurate e/o danneggiate	Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino
Utilizzare strumenti di reporting per la redazione delle schede di manutenzione	Elementi di ergonomia

Denominazione del Profilo	**RIPARATORE/TRICE DI AUTOVEICOLI E MOTOVEICOLI**
Area economico-professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine;impiantistica
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	Il/La Riparatore/trice di autoveicoli e motoveicoli interviene nel processo di manutenzione e riparazione di veicoli a motore, provvedendo alla

	manutenzione degli stessi, identificando e rimuovendo le cause di malfunzionamento, riparando e sostituendo pneumatici. In tale ambito di operatività, il/la Riparatore/trice ripara i guasti; sostituisce i componenti danneggiati dei motori, dei loro sistemi di alimentazione e di raffreddamento, degli apparati di trasmissione e di guida; dei componenti elettrici ed elettronici; effettua l'equilibratura e tara l'assetto di guida dei veicoli; prepara preventivi di spesa
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	6.2.3.1.1 Meccanici motoristi e riparatori di veicoli a motore
	6.2.3.1.2 Gommisti
	6.2.4.1.5 Elettrauto
ATECO 2007/ISTAT	45.20.10 Riparazione meccaniche di autoveicoli
	45.20.30 Riparazione di impianti elettrici e di alimentazione per autoveicoli
	45.20.40 Riparazione e sostituzione di pneumatici per autoveicoli
	45.20.99 Altre attività di manutenzione e di riparazione di autoveicoli
	45.40.30 Manutenzione e riparazione di motocicli e ciclomotori (inclusi i pneumatici)
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Diagnosticare le cause dei malfunzionamenti dell'auto/motoveicolo
	2. Ripristinare la funzionalità/efficienza di parti e sistemi meccanici dell'auto/motoveicolo
	3. Ripristinare la funzionalità/efficienza dell'impianto elettrico ed elettronico dell'auto/motoveicolo
	4. Effettuare operazioni di riparazione e sostituzione di pneumatici per auto/motoveicoli

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Diagnosticare lo stato dell'auto/motoveicolo*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Leggere i manuali tecnici di officina delle case costruttrici	Tecnologia dell'auto/motoveicolo e tecnica motoristica: componentistica, motore, carrozzeria, elettronica, idraulica
Applicare procedure di check up meccanico ed elettronico dell'auto/motoveicolo	Strumenti di misura e controllo per la verifica di singoli componenti e per la loro messa a punto
Determinare il livello di usura e idoneità residua dei pezzi di ricambio	Informatica di base ad uso di sistemi di check-up computerizzato ed elettronico
Identificare tecnologie, strumenti, fasi e tempi di lavoro necessari alla riparazione	Tecniche e strumenti di diagnosi e riparazione dei guasti
Misurare i parametri di inquinamento	Normativa in materia di revisioni veicoli
Predisporre certificati di conformità	
COMPETENZA N. 2	

Denominazione	*Ripristinare la funzionalità/efficienza di parti e sistemi meccanici dell'auto/motoveicolo*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Identificare le specifiche istruzioni delle case produttrici per l'intervento sull'auto/motoveicolo	Tecnologia dell'auto/motoveicolo e tecnica motoristica: componentistica, motore, carrozzeria, elettronica, idraulica
Utilizzare tecniche e strumenti per la riparazione di organi di direzione, sospensione, trasmissione e frenatura	Principali tipologie di motore (a 2 tempi; a 4 tempi; diesel; rotante)
Utilizzare tecniche e strumenti per la riparazione sui gruppi motore	Disegni meccanici di particolari complessivi ed esplosi
Adottare procedure di verifica della conformità delle riparazioni/sostituzioni dei componenti meccanici	Sistemi di alimentazione, accensione, raffreddamento, carburazione e lubrificazione
	Impianti di trasmissione e di frenata
	Tecniche, procedure e strumenti di controllo e collaudo dell'auto/motoveicolo
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Ripristinare la funzionalità/efficienza dell'impianto elettrico ed elettronico dell'auto/motoveicolo*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Identificare le specifiche istruzioni delle case produttrici per l'intervento sull'auto/motoveicolo	Principi di logica dei circuiti, di elettrotecnica ed elettronica
Utilizzare tecniche e strumenti per la installazione/riparazione di dispositivi, circuiti, sistemi elettrici ed elettronici	Normativa inerente all'elettronica dell'auto/motoveicolo
Applicare soluzioni di schermatura dei componenti elettrici/elettronici sostituiti/riparati	Impianto elettrico ed elettronico dell'auto/motoveicolo
Adottare procedure di verifica della conformità delle riparazioni/sostituzioni dei componenti elettrici/elettronici	Tecniche, procedure e strumenti di controllo e collaudo dell'impianto elettrico ed elettronico
COMPETENZA N. 4	
Denominazione	*Effettuare operazioni di riparazione e sostituzione di pneumatici per auto/motoveicoli*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	2
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Determinare lo stato di usura e l'idoneità residua degli pneumatici	Pneumatici (tipologie, caratteristiche e prestazioni in rapporto alla destinazione di utilizzo)

Applicare tecniche di smontaggio ruote, sostituzione e riparazione degli pneumatici	Elementi di meccanica e di elettronica degli auto/motoveicoli
Utilizzare strumenti e attrezzature per l'equilibratura degli pneumatici	Metodologie e strumenti per la diagnosi degli pneumatici
Utilizzare strumenti e attrezzature per la convergenza e l'assetto delle ruote	Codice della strada e normativa in materia di revisioni veicoli

Denominazione del Profilo	**STAMPISTA - AGGIUSTATORE/TRICE - ATTREZZISTA**
Area economico-professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine;impiantistica
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	Lo/La Stampista - Aggiustatore/trice - Attrezzista interviene nel processo della produzione meccanica, curando la messa a punto degli utensili e la loro installazione; realizzando attrezzature di stampaggio; assistendo gli operatori sulla linea e provvedendo all'eventuale aggiustaggio. In tale ambito di operatività, lo/la Stampista - Aggiustatore/trice – Attrezzista monta/smonta gli attrezzi sulle macchine utensili; ne cura l'eventuale ricambio; realizza, su disegno, gli stampi; rettifica e rifinisce i pezzi, anche manualmente; cura la manutenzione ordinaria degli utensili
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	6.2.1.8.2 Stampatori e piegatori di lamiere
	6.2.2.3.1 Attrezzisti di macchine utensili
	6.2.2.3.2 Aggiustatori meccanici
ATECO 2007/ISTAT	22 Fabbricazione di articoli in gomma e materie plastiche
	24 Metallurgia
	25 Fabbricazione di prodotti in metallo (esclusi macchinari e attrezzature)
	27 Fabbricazione di apparecchiature elettriche e apparecchiature per uso domestico non elettriche
	28 Fabbricazione di macchinari e apparecchiature nca
	29 Fabbricazione di autoveicoli, rimorchi e semirimorchi
	30 Fabbricazione di altri mezzi di trasporto
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Attrezzare le MU tradizionali e a CNC secondo la documentazione tecnica e le norme sulla sicurezza
	2. Realizzare stampi di lavorazione
	3. Aggiustare particolari meccanici manualmente o con macchine utensili
	4. Curare la manutenzione ordinaria degli stampi e delle attrezzature
COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Attrezzare le MU e i centri di lavoro a CNC secondo la documentazione tecnica e le norme sulla sicurezza*
	Codice standard professionale nazionale

Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Leggere la documentazione tecnica di pertinenza	Caratteristiche e proprietà dei materiali meccanici
Individuare gli utensili necessari per la lavorazione	Elementi di tecnologia meccanica ed elettromeccanica
Utilizzare strumenti e tecniche per il montaggio/smontaggio di attrezzi delle macchine utensili	Norme del disegno tecnico
Applicare tecniche di regolazione dei parametri delle macchine utensili (messa a punto)	Funzionalità e caratteristiche delle macchine utensili tradizionali, a controllo numerico, sistemi FMS (caratteristiche e tipologie di attrezzi e utensili; metodi di gestione/integrazione tecnica)
Utilizzare calibri e dispositivi per misurazioni di precisione	Cicli di lavorazione, impostazione origini pezzo, schede utensili
	Nozioni di programmazione (CAD/CAM; percorso utensili; a bordo macchina)
	Norme UNI EN ISO inerenti al settore meccanico
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Realizzare stampi di lavorazione*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Leggere la documentazione tecnica di pertinenza	Caratteristiche e proprietà dei materiali meccanici e plastici
Utilizzare macchine utensili	Elementi di tecnologia meccanica ed elettromeccanica
Installare stampi, maschere di lavorazione, ferri da trancia	Elementi di termotecnica
Identificare e correggere gli errori legati a soluzioni di prova degli stampi	Norme del disegno tecnico
Utilizzare tecniche e strumenti di misurazione e controllo	Tipologie e caratteristiche degli stampi (di tranciatura; imbutitura; formatura; pressofusione; schiumatura; sinterizzazione)
	Cicli di lavorazione, distinte base tecnica, schede controllo qualità
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Aggiustare particolari meccanici manualmente o con macchine utensili*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Identificare gli attrezzi per le lavorazioni al banco	Caratteristiche e proprietà dei materiali meccanici

Applicare tecniche e procedure per l'adattamento in opera di particolari e gruppi meccanici con M.U. di precisione	Elementi di tecnologia meccanica
Applicare tecniche e procedure di ripristino della funzionalità di utensili, attrezzature e stampi	Norme del disegno tecnico
Controllare la conformità dei pezzi trattati allo standard richiesto	Lavorazioni al banco: limatura; segatura; scalpellatura; raschiettatura; smerigliatura; lappatura; foratura; alesatura; filettatura
	Funzionalità e caratteristiche delle macchine utensili
	Nozioni di metrologia
COMPETENZA N. 4	
Denominazione	*Curare la manutenzione ordinaria degli stampi e delle attrezzature*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Rilevare i livelli di usura delle strumentazioni	Elementi di ergonomia
Individuare le anomalie di funzionamento delle attrezzature	Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino
Applicare le prescrizioni della manualistica d'uso di utensili, stampi e altre componenti	Tipologie e cause dei malfunzionamenti delle macchine utensili
Rigovernare il banco	

Denominazione del Profilo	**CONDUTTORE/TRICE DI IMPIANTI AUTOMATIZZATI**
Area economico-professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine;impiantistica
Livello EQF	2
Descrizione del Profilo	Il Conduttore/trice di impianti automatizzati interviene nel processo della produzione meccanica, conducendo macchine/impianti relativi a specifiche fasi della produzione. In tale ambito di operatività, il Conduttore/trice di impianti automatizzati predispone gli utensili e i macchinari per l'esecuzione delle lavorazioni; effettua le regolazioni; assembla, in catene o linee semiautomatiche, componenti di macchine o parti di macchine; verifica la conformità dell'output rispetto agli standard; segnala e interviene su eventuali anomalie; effettua le manutenzioni ordinarie.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	7.1.7 Conduttori di catene di montaggio automatizzate e di robot industriali
	7.2.7.1 Assemblatori in serie di parti di macchine
	8.6.3.0.0. Personale non qualificato delle attività industriali e assimilati
ATECO 2007/ISTAT	25 Fabbricazione di prodotti in metallo (esclusi macchinari e attrezzature)
	27 Fabbricazione di apparecchiature elettriche e apparecchiature per uso domestico non elettriche
	28 Fabbricazione di macchinari e apparecchiature nca

	29 Fabbricazione di autoveicoli, rimorchi e semirimorchi
	30 Fabbricazione di altri mezzi di trasporto
Standard professionale nazionale	
Attività caratterizzanti	A. Predisposizione delle macchine e degli impianti
	B. Conduzione dell'impianto
	C. Montaggio in serie di parti di macchine
	D. Controllo della conformità delle lavorazioni e dei prodotti
	E. Manutenzione ordinaria dell'impianto
Competenze	1. Predisporre le macchine e gli impianti
	2. Condurre l'impianto automatizzato sulla base della documentazione tecnica e delle norme sulla sicurezza
	3. Assemblare, in catene o linee semiautomatiche, componenti/parti di macchine

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Predisporre le macchine e gli impianti*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	2
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Approntare strumenti e attrezzature negli impianti automatizzati	Caratteristiche e proprietà dei materiali meccanici
Rilevare i livelli di usura delle strumentazioni	Nozioni di elettrotecnica
Individuare e segnalare le anomalie di funzionamento e relative cause	Nozioni di disegno tecnico
Effettuare la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari secondo la manualistica d'uso	Elementi di tecnologia meccanica, idro/oleodinamica, pneumatica
	Schemi dei principali componenti di macchine e impianti, loro funzioni e operatività
	Tipologie e cause dei malfunzionamenti di macchine/impianti automatizzati

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Condurre l'impianto automatizzato sulla base della documentazione tecnica e degli standard di riferimento*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	2
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Utilizzare i pannelli operatore per le rilevazioni diagnostiche, l'impostazione dei dati di setup, il reset per ripartenze a caldo e a freddo	Processi di lavorazione meccanica
Riconoscere i segnali di funzionamento della macchina/impianto	Nozioni relative ai sistemi PLC

Identificare le strutture di comunicazione a bordo impianto, i cavi di collegamento e i punti di connessione	Cenni sui linguaggi di programmazione
Verificare l'impostazione delle connessioni	Nozioni di metrologia
Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro	Elementi di ergonomia
Identificare e segnalare le anomalie delle lavorazioni e i difetti dei prodotti	
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Assemblare, in catene o linee semiautomatiche, componenti/parti di macchine*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	2
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Effettuare operazioni di assemblaggio in impianto automatico o semiautomatico	Processi di lavorazione meccanica
Controllare la conformità dei manufatti allo standard richiesto	Tipologie di montaggio (manuale; automatico; robotizzato)
Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro	Nozioni di metrologia
Identificare e segnalare le anomalie delle lavorazioni e i difetti dei prodotti	Elementi di ergonomia

Denominazione del Profilo	**INSTALLATORE/TRICE, MANUTENTORE/TRICE DI APPARATI ELETTRONICI**
Area economico-professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine;impiantistica
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	L'Installatore/trice, manutentore/rice di apparati elettronici interviene nel processo di installazione e manutenzione di impianti elettrici ed elettronici, effettuandone il montaggio e verificandone il funzionamento e l'efficienza. In tale ambito di operatività, l'Installatore/trice, manutentore/rice di apparati elettronici interpreta gli schemi elettrici e la documentazione tecnica d'appoggio; monta i componenti; effettua il testing dei dispositivi elettronici; verifica il funzionamento e l'integrità di macchine, sistemi e apparecchiature dell'impianto; si occupa della manutenzione ordinaria, preventiva, straordinaria e del ripristino dell'impianto.
Tecnico Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	6.2.4.2.0 - Manutentori e riparatori di apparati elettronici industriali
ATECO 2007/ISTAT	43.21 - Installazione di impianti elettrici ed elettronici (inclusa manutenzione e riparazione)
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Installare apparati e circuiti elettronici singoli e/o sistemi complessi

	2. Monitorare il funzionamento e/o l'adattamento di sistemi e di impianti elettronici
COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Installare apparati e circuiti elettronici singoli e/o sistemi complessi*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Scegliere le diverse apparecchiature da integrare in apparati e circuiti elettronici	Nozioni di disegno elettrico e planimetrie
Interfacciare le apparecchiature per la funzionalità di apparati e circuiti elettronici	Caratteristiche e proprietà della componentistica elettronica
Rispettare le norme tecniche di sicurezza elettrica	Normativa relativa alla legislazione elettrica
	Tecniche di installazione di impianti elettrici
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Monitorare il funzionamento e/o l'adattamento di sistemi e di impianti elettronici*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Accertare la funzionalità dell'impianto	Tecniche di verifica e manutenzione
Riconoscere anomalie e malfunzionamenti	Caratteristiche e proprietà delle apparecchiature elettriche
Identificare il tipo di intervento di ripristino o manutenzione	Elementi di programmazione del PLC
Denominazione del Profilo	**TECNICO/A ELETTRONICO/A**
Area economico-professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine;impiantistica
Livello EQF	4
Descrizione del Profilo	Il/La Tecnico/a elettronico/a interviene nel processo di installazione e manutenzione di impianti elettrici ed elettronici, collaborando alla progettazione ed applicando procedure e tecniche per il disegno, la costruzione, l'installazione e la modifica di componenti, parti, apparati e circuiti elettronici singoli o inseriti in sistemi complessi.
	In tale ambito di operatività, il/la Tecnico/a elettronico/a definisce il progetto di singoli apparati o sistemi complessi ed i protocolli di testing; interpreta gli schemi elettrici e la documentazione tecnica d'appoggio; monta i componenti; si occupa della stesura di manuali d'uso e di protocolli di verifica; analizza le prassi di installazione di apparati e circuiti ed i report relativi alle attività di testing e correttive; effettua azioni di benchmark; individua azioni correttive.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.1.3.4.0 - Tecnici elettronici

ATECO 2007/ISTAT	33.20.02 - Installazione di apparecchi elettrici ed elettronici per telecomunicazioni, di apparecchi trasmittenti radiotelevisivi, di impianti di apparecchiature elettriche ed elettroniche
	43.21.0 - Installazione di impianti elettrici ed elettronici (inclusa manutenzione e riparazione)
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Progettare apparati e circuiti elettronici singoli e/o sistemi complessi
	2. Realizzare l'installazione ed il testing di apparati e circuiti elettronici singoli e/o sistemi complessi
	3. Ottimizzare i componenti elettronici
	4. Installare apparati e circuiti elettronici singoli e/o sistemi complessi

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Progettare apparati e circuiti elettronici singoli e/o sistemi complessi*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Definire caratteristiche funzionali, specifiche tecniche e parametri di prestazione di sistemi di apparati e circuiti elettronici	Normativa relativa al settore
Individuare soluzioni sostenibili in termini di efficienza energetica, sicurezza, affidabilità manutentiva	Tecniche di progettazione
Elaborare lo schema dell'impianto	Tecniche di disegno elettrico/elettronico
Applicare tecniche di disegno elettrico/elettronico	Tecniche di redazione manuali d'uso

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Realizzare l'installazione ed il testing di apparati e circuiti elettronici singoli e/o sistemi complessi*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Utilizzare strumenti di misura e verifica	Caratteristiche e proprietà di modulistica e documentazione tecnica
Applicare metodi per la predisposizione di un piano di verifica e collaudo	Normativa CEI
Applicare metodiche e tecniche di taratura e regolazione	Tecniche di collaudo di reti e sistemi complessi
Applicare tecniche per la compilazione della reportistica tecnica	Tecniche di messa a punto e di regolazione dei dispositivi elettrici/elettronici

COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Ottimizzare i componenti elettronici*
	Codice standard professionale nazionale

Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Tradurre le informazioni acquisite dal cliente in specifiche per la progettazione	Tecniche di analisi dei fabbisogni
Integrare le informazioni delle altre funzioni aziendali (marketing, produzione, acquisti, assistenza post vendita)	Caratteristiche e proprietà di strumenti di benchmarking
Rilevare le caratteristiche tecnologiche ed economiche di prodotti omologhi presenti sul mercato	Metodologie di target costing
COMPETENZA N. 4	
Denominazione	*Installare apparati e circuiti elettronici singoli e/o sistemi complessi*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Analizzare la fattibilità (tecnica, organizzativa, economica) delle diverse soluzioni progettuali	Nozioni di costruzione di impianti elettrici
Individuare i rischi connessi all'installazione	Caratteristiche e proprietà della componentistica elettronica
Integrare le apparecchiature in apparati e circuiti elettronici	Normativa relativa alla legislazione elettrica
Interfacciare le apparecchiature per la funzionalità di apparati e circuiti elettronici	Tecniche di disegno elettrico e planimetrie

Denominazione del Profilo	**TECNICO/A OTTIMIZZAZIONE ENERGETICA EDIFICI**
Area economico-professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine;impiantistica
Livello EQF	4
Descrizione del Profilo	Il/La Tecnico/a ottimizzazione energetica edifici interviene nei processi di progettazione energetica del sistema edificio – impianti. In tale ambito di operatività, il/la Tecnico/a ottimizzazione energetica edifici esamina il livello di efficienza energetica attraverso la raccolta e l'analisi di dati; definisce metodologia, soluzioni tecniche e interventi di riqualificazione energetica; effettua simulazioni di efficienza; formula il piano di miglioramento delle prestazioni energetiche.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.1.3.6.0 Tecnici del risparmio energetico e delle energie rinnovabili
ATECO 2007/ISTAT	41.20.00 Costruzione di edifici residenziali e non residenziali
	74.90.93 Consulenza risparmio energetico
Standard professionale nazionale	
Attività caratterizzanti	A. Analisi del livello prestazionale del sistema energetico
	B. Definizione degli interventi di riqualificazione energetica

	C. Simulazioni di efficienza energetica
	D. Ideazione di soluzioni tecniche di efficientamento energetico
	E. Formulazione del piano di miglioramento delle prestazioni energetiche
Competenze	1. Effettuare la diagnosi energetica del sistema edificio – impianti
	2. Progettare l'ottimizzazione energetica del sistema edificio – impianti

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Effettuare la diagnosi energetica del sistema edificio – impianti*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di raccolta e di analisi dei dati sui consumi energetici	Normativa UNI CEI/TR 11428:2011 sui requisiti minimi di una diagnosi energetica
Applicare tecniche di analisi dell'involucro dell'edificio	Caratteristiche degli impianti
Applicare criteri di valutazione tecnico-economica del piano di miglioramento delle prestazioni energetiche	Normativa in materia di energia e ambiente
	Caratteristiche e proprietà del mercato dell'energia elettrica e del gas
	Caratteristiche e proprietà di tecnologie tradizionali e innovative di efficienza energetica
	Tecniche di progettazione degli impianti energetici

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Progettare l'ottimizzazione energetica del sistema edificio – impianti*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di simulazioni dinamica	Tecniche di progettazione degli impianti energetici
Applicare criteri di computo dei benefici energetici specifici	Caratteristiche e proprietà dei simulatori di efficienza energetica
Identificare gli interventi di miglioramento energetico da realizzare	Tecniche di analisi e valutazione di efficacia e efficienza dei sistemi di riscaldamento e raffreddamento
Sviluppare il progetto esecutivo per il piano di ottimizzazione energetica	Caratteristiche tecniche dei sistemi di ombreggiamento e coibentazione
Seguire la realizzazione del piano di ottimizzazione energetica	Fonti rinnovabili di energia e relative tecnologie

Denominazione del Profilo	**ELETTRICISTA IMPIANTISTA**
Area economico-professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine;impiantistica

Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	L'Elettricista impiantista interviene nel processo di installazione degli impianti nell'edilizia, curando la realizzazione degli impianti elettrici e relativi collegamenti, secondo la normativa vigente. In tale ambito di operatività l'Elettricista impiantista elabora il piano per implementare l'impianto elettrico, si occupa del montaggio, cablaggio, collaudo dell'impianto e del quadro elettrico; ne verifica il funzionamento; ne certifica la conformità; si occupa delle operazioni di manutenzione. Installa impianti fotovoltaici.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	6.1.3.7.0 Elettricisti ed installatori di impianti elettrici nelle costruzioni civili
ATECO 2007/ISTAT	43.21.01 Installazione di impianti elettrici in edifici o in altre opere di costruzione (inclusa manutenzione e riparazione)
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Elaborare il progetto dell'impianto elettrico
	2. Installare impianti elettrici predisponendo linee e quadri
	3. Certificare la conformità degli impianti elettrici
	4. Manutenere gli impianti elettrici

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Elaborare il progetto dell'impianto elettrico*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di progettazione e computo dell'impianto elettrico	Disegno tecnico elettrico
Applicare tecniche di rappresentazione grafica dell'impianto elettrico	Principi di elettrotecnica
Utilizzare programmi CAD per la progettazione degli impianti elettrici	Tipologie di impianti elettrici civili
	Dispositivi fotovoltaici
	Cavi e connettori elettrici e componentistica elettrica
	Isolanti e rivestimenti protettivi
	Norme tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato
	elettrotecnico italiano
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Installare impianti elettrici predisponendo linee e quadri*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Leggere lo schema costruttivo dell'impianto elettrico	Principi di disegno elettrico

Effettuare la tracciatura dell'impianto elettrico e la posa dei tubi per impianti elettrici	Principi di elettrotecnica
Effettuare la distribuzione dei carichi di tensione	Tipologie di impianti elettrici civili
Applicate tecniche di collegamento delle condutture e degli apparecchi elettrici	Tecnologie e collettori per l'energia solare
Realizzare il cablaggio dell'impianto elettrico	Principi di funzionamento degli impianti elettrici
Applicare tecniche di collegamento e impostazione dei quadri elettrici	Principali tecniche di calcolo degli impianti elettrici
Installare impianti fotovoltaici	Cavi e connettori elettrici e componentistica elettrica
Applicare tecniche di regolazione e taratura impianti elettrici	Isolanti e rivestimenti protettivi
Applicare procedure per la messa in sicurezza di impianti elettrici	Norme tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Certificare la conformità degli impianti elettrici*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Effettuare il collaudo degli impianti installati	Informatica di base applicata alla strumentazione diagnostica
Individuare eventuali anomalie	Norme tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano
Applicare tecniche di correzione delle anomalie	Strumenti per la verifica degli impianti elettrici
Compilare il certificato di conformità dell'impianto elettrico	Tecniche di controllo isolamento impianti elettrici
COMPETENZA N. 4	
Denominazione	*Manutenere gli impianti elettrici*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di verifica e testing dell'impianto elettrico	Tipologie di impianti elettrici civili
Identificare le avarie	Tecnologie e collettori per l'energia solare
Applicare tecniche di ripristino dell'impianto	Principi di funzionamento degli impianti elettrici
	Norme tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano

Denominazione del Profilo	**TERMOIDRAULICO/A**
Area economico-professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine;impiantistica
Livello EQF	3

Descrizione del Profilo	Il/la Termoidraulico/a interviene nel processo di installazione degli impianti nell'edilizia, curando l'installazione e la manutenzione degli impianti termoidraulici secondo le normative vigenti. In tale ambito di operatività il/la Termoidraulico/a elabora il piano per implementare l'impianto termoidraulico, si occupa di assemblare e posare l'impianto, ne verifica il funzionamento; ne certifica la conformità; si occupa delle operazioni di manutenzione; installa impianti solari termici.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	6.1.3.6.1 Idraulici nelle costruzioni civili
	6.1.3.6.2 Installatori di impianti termici nelle costruzioni civili
ATECO 2007/ISTAT	43.22.01 Installazione di impianti idraulici, di riscaldamento e di condizionamento dell'aria (inclusa manutenzione e riparazione) in edifici o in altre opere di costruzione
	43.22.02 Installazione di impianti per la distribuzione del gas (inclusa manutenzione e riparazione)
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Elaborare il progetto dell'impianto termoidraulico
	2. Installare impianti termoidraulici
	3. Certificare la conformità degli impianti termoidraulici
	4. Manutenere impianti termoidraulici

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Elaborare il progetto dell'impianto termoidraulico*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di progettazione e calcolo dell'impianto termoidraulico	Principi di disegno tecnico idraulico
Applicare tecniche di rappresentazione grafica dell'impianto termoidraulico	Tipologie di impianti termoidraulici
Utilizzare programmi CAD per la progettazione di impianti civili	Materiali e componenti per impianti termoidraulici
	Funzionamento e tecnologie dell'impianto solare termico
	Impiantistica meccanica, termoidraulica, oleodinamica
	Normativa su installazione, manutenzione e sicurezza degli impianti termici e idraulici

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Installare impianti termoidraulici*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**

Leggere lo schema costruttivo dell'impianto termico e idraulico	Principi di disegno tecnico idraulico
Applicare tecniche di tracciatura degli impianti termici e idraulici	Nozioni di impiantistica meccanica, termoidraulica, oleodinamica
Applicare tecniche di posa e collegamento delle condutture e degli scarichi	Principali tipologie di impianti termici e idraulici per uso civile e industriale
Collegare pannelli e collettori solari	Caratteristiche dei materiali dei componenti costituenti gli impianti
	Normativa su installazione, manutenzione e sicurezza degli impianti termici e idraulici
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Certificare la conformità degli impianti termoidraulici*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di collaudo degli impianti	Informatica di base applicata alla strumentazione diagnostica
Individuare eventuali anomalie	Normativa su installazione, manutenzione e sicurezza degli impianti termici e idraulici
Applicare strumenti per la correzione delle anomalie	Strumenti per la verifica degli impianti termoidraulici
Compilare il certificato di conformità dell'impianto termoidraulico	
COMPETENZA N. 4	
Denominazione	*Manutenere impianti termoidraulici*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare le principali tecniche di testing degli impianti	Informatica di base applicata alla strumentazione diagnostica
Identificare le avarie	Normativa su installazione, manutenzione e sicurezza degli impianti termici e idraulici
Applicare tecniche di ripristino dell'impianto	Principi di funzionamento degli impianti termoidraulici
	Tipologie, strumenti, attrezzi di lavoro per interventi di ripristino della funzionalità degli impianti

Denominazione del Profilo	**PROGETTISTA IMPIANTI SOLARI (FOTOVOLTAICI E TERMICI)**
Area economico-professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine;impiantistica
Sottoarea	Servizi di public utilities

Livello EQF	5
Edizione	2014
Descrizione del Profilo	Il/La Progettista impianti solari (fotovoltaici e termici) interviene nel processo di produzione e distribuzione di energia, identificando le esigenze del cliente, effettuando la diagnosi energetica e progettando l'impianto. In tale ambito di operatività, il/la Progettista impianti solari (fotovoltaici e termici) stima il fabbisogno energetico; effettua i rilievi sul luogo di installazione; dimensiona l'impianto; definisce le procedure standard di installazione; valuta gi aspetti economici; predispone la documentazione tecnica ed effettua verifiche tecnico – funzionali sullo stato di avanzamento dei lavori.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.1.3.6.0 - Tecnici del risparmio energetico e delle energie rinnovabili
ATECO 2007/ISTAT	35.11.00 - Produzione di energia elettrica
	35.12.00 -Trasmissione di energia elettrica
	35.13.00 - Distribuzione di energia elettrica
	43.21.01 - Installazione di impianti elettrici in edifici o in altre opere di costruzione (inclusa manutenzione e riparazione)
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Effettuare la diagnosi energetica elettrica e/o termica
	2. Progettare l'impianto solare fotovoltaico e/o termico
	3. Monitorare la realizzazione del progetto dell'impianto

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Effettuare la diagnosi energetica elettrica e/o termica*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Analizzare la richiesta del cliente	Normativa sui requisiti minimi di una diagnosi energetica (elettrica e/o termica)
Stabilire parametri e criteri per le misurazioni	Normativa sul conto energia
Eseguire la valutazione tecnico-economica dei flussi di energia	Tecniche di diagnosi energetica
Ricostruire modelli energetici	Tecniche di redazione di reportistica
Predisporre la reportistica per la diagnosi energetica	Caratteristiche e proprietà degli impianti solari (fotovoltaici e solari)

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Progettare l'impianto solare fotovoltaico e/ termico*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**

Definire le specifiche funzionali dell'impianto solare	Tecniche di progettazione di impianti solari
Definire le procedure standard di installazione e controllo	Nozioni di disegno tecnico industriale
Applicare tecniche di modellazione e simulazione tridimensionale	Caratteristiche e proprietà di sistemi per la rappresentazione grafica a due o tre dimensioni
Realizzare la documentazione tecnica	Caratteristiche e proprietà dei materiali in uso negli impianti solari (fotovoltaici e/o termici)
	Nozioni sulle modalità di redazione di manualistica e documentazione tecnica
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Monitorare la realizzazione del progetto dell'impianto*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Identificare i requisiti di messa in produzione e le relative condizioni di verifica	Tecniche di validazione di un progetto
Analizzare la conformità della realizzazione in base al progetto	Tecniche di monitoraggio
Controllare i parametri tecnico – funzionali dell'impianto progettato	Tecniche di rendicontazione dello stato avanzamento lavori
Rendicontare lo stato avanzamento lavori	

Denominazione del Profilo	**INSTALLATORE/TRICE – MANUTENTORE/TRICE DI IMPIANTI SOLARI (FOTOVOLTAICI E TERMICI)**
Area economico-professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine;impiantistica
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	L'Installatore/trice Manutentore/trice di impianti solari (fotovoltaici e termici) interviene nel processo di produzione e distribuzione di energia, effettuando il montaggio e l'installazione dell'impianto solare. In tale ambito di operatività, l'Installatore/trice Manutentore/trice di impianti solari (fotovoltaici e termici) legge i disegni e gli schemi d'impianto; assembla, cabla, regola e tara i componenti; collauda l'impianto; rileva e ripristina guasti; certifica l'intervento.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	6.2.4.1.4 - Installatori e riparatori di apparati di produzione e conservazione dell'energia elettrica
ATECO 2007/ISTAT	43.21.01 - Installazione di impianti elettrici in edifici o in altre opere di costruzione (inclusa manutenzione e riparazione)
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Installare i pannelli solari (fotovoltaici e/o termici)
	2. Manutenere l'impianto solare

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Installare i pannelli solari (fotovoltaici e/o termici)*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Assemblare i componenti degli impianti solari	Elementi di impiantistica civile ed industriale e di elettrotecnica
Montare gli impianti solari	Nozioni di disegno tecnico elettrico
Effettuare il riempimento dell'impianto solare termico	Nozioni sul conto energia per il fotovoltaico
Effettuare la regolazione e la taratura degli impianti solari	Caratteristiche e proprietà di impianti fotovoltaici (pannelli, inverter, quadri stringa, schede di interfaccia, ecc.)
Collaudare impianti solari	Tecniche di installazione di impianti solari (fotovoltaici e/o termici)
	Tecniche di collaudo di impianti solari

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Manutenere l'impianto solare*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Pulire i pannelli solari	Tecniche di manutenzione
Controllare il funzionamento dei componenti dell'impianto	Tecniche di ripristino
Individuare componenti difettosi e/o guasti	Tecniche di messa in sicurezza dell'impianto
Ripristinare il funzionamento dell'impianto	Caratteristiche e proprietà di materiali e componentistica elettrico-elettronica
Eseguire prove di ripristino	

Denominazione del Profilo	**TECNICO/A EFFICIENTAMENTO ENERGETICO**
Area economico-professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine;impiantistica
Livello EQF	5
Descrizione del Profilo	Il/la Tecnico/a efficientamento energetico interviene nei processi di gestione degli impianti industriali, impostando e realizzando gli interventi di efficientamento energetico. In tale ambito di operatività, il/la Tecnico/a efficientamento energetico analizza il sistema energetico aziendale, valutandone la sostenibilità economica, ambientale e sociale; analizza i livelli di efficienza energetica degli impianti; pianifica interventi di efficientamento energetico e ne segue lo sviluppo; promuove l'uso efficiente dell'energia, tenendo conto delle evoluzioni del mercato di riferimento; segue i rapporti con gli enti esterni preposti alla normazione e certificazione

Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.1.3.6.0 - Tecnici del risparmio energetico e delle energie rinnovabili
ATECO 2007/ISTAT	Profilo comune a tutti i settori
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Effettuare la diagnosi del contesto energetico aziendale
	2. Predisporre gli interventi di efficientamento energetico
	3. Promuovere l'uso efficiente dell'energia

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Effettuare la diagnosi del contesto energetico aziendale*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di analisi delle variabili del consumo di energia (climatiche, uso degli edifici e impianti, sistema tariffario, modalità di approvvigionamento energetico)	Il consumo di energia (condizioni, funzionalità, criticità e potenzialità)
Applicare tecniche di diagnosi energetica dei processi produttivi, dei macchinari, degli impianti e degli edifici	Fonti di energia rinnovabili e non
Elaborare profili di consumo aziendale	Contabilità energetica e bilanci di consumo
Applicare tecniche di analisi economica dei contratti di fornitura e delle tariffe energetiche	Sistemi tariffari e tipologie contrattuali di fornitura energetica
Elaborare dati sulle prestazioni energetiche di impianti e strutture di produzione	Normativa energetica
Utilizzare strumenti di reporting per le prestazioni energetiche di impianti e strutture di produzione	

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Predisporre l'intervento di efficientamento energetico*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Identificare la combinazione dei diversi fattori dell'intervento di efficientamento energetico	Tecnologie e metodi per il risparmio energetico negli impianti industriali
Valutare le caratteristiche funzionali, applicative e il costo delle diverse tecnologie disponibili	Contabilità energetica e bilanci di consumo
Pianificare l'attuazione degli interventi di efficientamento energetico	Tecniche per la valutazione economica degli investimenti di risparmio energetico
Definire la tipologia contrattuale per la gestione dei servizi energetici e dei fornitori di energia	Principi di organizzazione aziendale e tecniche di pianificazione del lavoro

Verificare l'applicazione della normativa tecnica, ambientale e di sicurezza connessa all'attività dell'impianto	Sistemi tariffari e tipologie contrattuali di fornitura energetica
Definire il sistema di monitoraggio e reporting su efficienza e sicurezza degli impianti energetici	Caratteristiche e proprietà delle ESCO (*Energy Service Company*)
	Tecniche di monitoraggio relative all'efficienza e sicurezza degli impianti
	Normativa tecnica sugli impianti energetici
	Normativa energetica
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Promuovere l'uso efficiente dell'energia*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Orientare le politiche aziendali verso l'uso consapevole dell'energia	Tecniche di promozione e sensibilizzazione in materia di efficientamento energetico
Utilizzare strumenti per l'identificazione e il trasferimento delle buone pratiche in materia di risparmio energetico	Tecniche di comunicazione
Realizzare campagne aziendali di promozione dell'uso efficiente dell'energia	Tecniche di reperimento e analisi di informazioni sulle esperienze internazionali in materia di risparmio energetico
Attivare tecniche e strumenti di coinvolgimento del personale nelle politiche di risparmio energetico	Finanziamenti pubblici europei, nazionali, regionali per il risparmio energetico in azienda

Denominazione del Profilo	**DISEGNATORE/TRICE TECNICO (TECNICO/A CAD)**
Settore professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine;impiantistica
Livello EQF	4
Descrizione del Profilo	Le professioni comprese in questa unità applicano ed eseguono procedure e tecniche proprie per realizzare disegni dettagliati di elementi architettonici e strutturali di edifici e di altre opere civili, di macchine, congegni ed apparecchiature meccaniche, elettriche ed elettroniche, di prodotti industriali e di beni di consumo.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.1.3.7.1 - Disegnatori tecnici
ATECO 2007/ISTAT	71.11 - Attività degli studi di architettura
	71.12.10 - Attività degli studi di ingegneria
	71.12.20 - Servizi di progettazione di ingegneria integrata
	71.12.30 - Attività tecniche svolte da geometri
	74.10.10 - Attività di design di moda e design industriale
	74.10.30 - Attività dei disegnatori tecnici
	74.10.90 - Altre attività di design
	74.90.91 - Attività tecniche svolte da periti industriali
Competenze	1. Realizzare un disegno tecnico secondo la normativa di riferimento (edifici, oggetti di design, ecc.)

	2. Eseguire la restituzione grafica di elaborati bidimensionali
	3. Eseguire la restituzione grafica di elaborati tridimensionali
	4. Stampare gli elaborati grafici
COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Realizzare un disegno tecnico secondo la normativa di riferimento (edifici, oggetti di design, ecc.)*
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Rappresentare entità secondo le norme del disegno tecnico	Normativa UNI/ISO
Ricavare particolari da complessivi	Disegno tecnico
Eseguire disegni e schizzi quotati	
Utilizzare manualistica tecnica	
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Eseguire la restituzione grafica di elaborati bidimensionali*
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Comprendere le specifiche tecniche assegnate	Disegno tecnico con l'ausilio di strumenti CAD
Realizzare l'elaborato grafico bidimensionale	Tecniche CAD per il disegno bidimensionale
Modificare l'elaborato grafico bidimensionale	Tecniche CAD per il disegno bidimensionale
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Eseguire la restituzione grafica di elaborati tridimensionali*
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Trasformare entità grafiche bidimensionali in entità grafiche tridimensionali	Disegno tecnico con l'ausilio di strumenti CAD
Elaborare entità grafiche tridimensionali	Tecniche CAD per il disegno tridimensionale
COMPETENZA N. 4	
Denominazione	*Stampare gli elaborati grafici*
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Utilizzare il layout di stampa	Tecniche di stampa
Trasferire entità grafiche tridimensionali su supporto cartaceo o digitale	Tecniche di stampa

Denominazione del Profilo	**TECNICO MECCATRONICO DELLE AUTORIPARAZIONI**
Settore professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine; impiantistica
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	Il Tecnico meccatronico delle autoriparazioni è in grado di riconoscere le esigenze del cliente, di diagnosticare e

	pianificare gli interventi necessari ed operare sia sulla parte elettrica ed elettronica che sulla parte meccanica del veicolo, in ottemperanza a quanto richiesto dalla legislazione vigente per l'abilitazione all'esercizio delle attività di meccatronica nelle autoriparazioni.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	6.2.3.1.1 - Meccanici motoristi e riparatori di veicoli a motore 6.2.4.1.5 -Elettrauto
ATECO 2007/ISTAT	45.20.10 - Riparazioni meccaniche di autoveicoli 45.20.30 - Riparazione di impianti elettrici e di alimentazione per autoveicoli
Competenze	1. Gestione dell'attività di autoriparazione
	2. Diagnosi tecnica e strumentale delle parti meccaniche del veicolo
	3. Riparazione e manutenzione delle parti meccaniche
	4. Diagnosi tecnica e strumentale degli apparati elettrico/elettronici del veicolo
	5. Riparazione e manutenzione degli apparati elettrico/elettronici del veicolo

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Gestione dell'attività di autoriparazione*
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Adottare criteri di pianificazione e organizzazione del lavoro	Elementi di sicurezza sul lavoro: normativa specifica, modalità di comportamento e gestione sicura del luogo di lavoro
Applicare le normative di sicurezza e ambientali, specifiche del settore	Normativa di settore
Utilizzare le tecniche di comunicazione e relazione con i clienti per rilevare le informazioni utili a definire lo stato del veicolo	Principali riferimenti normativi in materia di smaltimento dei rifiuti pericolosi dell'officina meccatronica
Applicare tecniche di informazione del cliente per la cura e il corretto funzionamento del veicolo	Officina di autoriparazione: strumenti, tecnologie e lavorazioni
Applicare tecniche per la preventivazione di costi e tempi	Tecniche di ascolto e comunicazione
	Terminologia tecnica in ambito elettronico e meccanico, in lingua inglese (schemi elettrici, elettronici e meccanici)
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Diagnosi tecnica e strumentale delle parti meccaniche del veicolo*
ABILITA'	**CONOSCENZE**

Applicare tecniche e metodi per eseguire il check-up delle parti meccaniche del veicolo	Tecnologia dei veicoli a motore e tecnica motoristica: componentistica, motore, idraulica
Leggere e interpretare i dati ricavati dal check-up sul veicolo per stabilire la diagnosi sullo stato e sul funzionamento delle parti meccaniche	Tecniche e strumenti per diagnosi avanzate
Definire il piano di intervento di sostituzione, riparazione, manutenzione e installazione delle parti meccaniche	Strumenti di misura e controllo per la verifica di singoli componenti meccanici e per la loro messa a punto
Individuare strumenti, tecnologie, attrezzature per l'attuazione dell'intervento	
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Riparazione e manutenzione delle parti meccaniche*
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche, strumenti e materiali per la sostituzione, riparazione, manutenzione e installazione delle parti meccaniche del veicolo	Attrezzature e tecniche di sostituzione, riparazione, manutenzione, installazione e collaudo delle componenti meccaniche
Applicare tecniche e procedure per la verifica e il collaudo finale delle parti meccaniche del veicolo	Principali tipologie di motore
Applicare tecniche e procedure di verifica delle conformità previste da normative tecniche di settore	Sistemi di alimentazione, raffreddamento, carburazione e lubrificazione
	Impianti di trasmissione e frenata
	Sospensioni e organi di direzione
COMPETENZA N. 4	
Denominazione	*Diagnosi tecnica e strumentale degli apparati elettrico/elettronici del veicolo*
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche e metodi per eseguire il check-up sugli apparati elettrico/elettronici del veicolo	Principi di elettrotecnica, elettronica e logica dei circuiti
Leggere e interpretare i dati ricavati dal check-up sul veicolo per stabilire la diagnosi sullo stato e sul funzionamento degli apparati elettrico/elettronici	Strumenti di misura e controllo per la verifica degli apparati elettrici/elettronici
Individuare tecnologie, strumenti e fasi sequenziali per l'attuazione dell'intervento sugli apparati	Tecniche e strumenti per diagnosi avanzate

elettrico/elettronici del veicolo	
COMPETENZA N. 5	
Denominazione	*Riparazione e manutenzione degli apparati elettrico/elettronici del veicolo*
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche, strumenti e materiali per la sostituzione, riparazione, manutenzione e installazione di dispositivi e circuiti degli apparati elettrico/elettronici	Attrezzatura e tecniche di installazione, manutenzione, riparazione e collaudo degli apparati elettrico/elettronici dei veicoli, di serie ed accessori
Applicare tecniche e procedure per la verifica e il collaudo finale degli apparati elettrico/elettronici del veicolo	Principi di funzionamento dei sistemi EOBD, CANBUS, ABS, ESP
Applicare tecniche e procedure di verifica delle conformità previste da normative tecniche di settore	Impianto di avviamento e ricarica
	Iniezione elettronica
	Multiplex, sicurezza passiva
	Impianto di A/C climatizzazione

Denominazione del Profilo	**DISEGNATORE/TRICE TECNICO (TECNICO CAD)**
Settore professionale	Meccanica, impianti e costruzioni
Livello EQF	
Descrizione del Profilo	Le professioni comprese in questa unità applicano ed eseguono procedure e tecniche proprie per realizzare disegni dettagliati di elementi architettonici e strutturali di edifici e di altre opere civili, di macchine, congegni ed apparecchiature meccaniche, elettriche ed elettroniche, di prodotti industriali e di beni di consumo.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.1.3.7.1 - Disegnatori tecnici
ATECO 2007/ISTAT	71.11 - Attività degli studi di architettura
	71.12.10 - Attività degli studi di ingegneria
	71.12.20 - Servizi di progettazione di ingegneria integrata
	71.12.30 - Attività tecniche svolte da geometri
	74.10.10 - Attività di design di moda e design industriale
	74.10.30 - Attività dei disegnatori tecnici
	74.10.90 - Altre attività di design
	74.90.91 - Attività tecniche svolte da periti industriali
Competenze	1. Realizzare un disegno tecnico secondo la normativa di riferimento (edifici, oggetti di design, ecc.)
	2. Eseguire la restituzione grafica di elaborati bidimensionali
	3. Eseguire la restituzione grafica di elaborati tridimensionali
	4. Stampare gli elaborati grafici

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Realizzare un disegno tecnico secondo la normativa di riferimento (edifici, oggetti di design, ecc.)*
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Rappresentare entità secondo le norme del disegno tecnico	Normativa UNI/ISO
Ricavare particolari da complessivi	Disegno tecnico
Eseguire disegni e schizzi quotati	
Utilizzare manualistica tecnica	
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Eseguire la restituzione grafica di elaborati bidimensionali*
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Comprendere le specifiche tecniche assegnate	Disegno tecnico con l'ausilio di strumenti CAD
Realizzare l'elaborato grafico bidimensionale	Tecniche CAD per il disegno bidimensionale
Modificare l'elaborato grafico bidimensionale	Tecniche CAD per il disegno bidimensionale
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Eseguire la restituzione grafica di elaborati tridimensionali*
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Trasformare entità grafiche bidimensionali in entità grafiche tridimensionali	Disegno tecnico con l'ausilio di strumenti CAD
Elaborare entità grafiche tridimensionali	Tecniche CAD per il disegno tridimensionale
COMPETENZA N. 4	
Denominazione	*Stampare gli elaborati grafici*
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Utilizzare il layout di stampa	Tecniche di stampa
Trasferire entità grafiche tridimensionali su supporto cartaceo o digitale	Tecniche di stampa

Denominazione del Profilo	**ADDETTO ALLA CONDUZIONE DI IMPIANTI TERMICI DI POTENZA SUPERIORE A 232 KW**
Settore professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine; impiantistica.
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	Il conduttore impianti termici svolge attività di conduzione degli impianti di potenza superiore a 232 kW. Applica procedure di attivazione e conduzione dell'impianto termico, garantendo il controllo della funzionalità della centrale termica e dei suoi componenti attraverso la verifica dei parametri di regolazione intervenendo, quando necessario, sugli strumenti di regolazione.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	7.1.6.1.0- Conduttori di caldaie a vapore e di motori termici in impianti industriali
ATECO 2007/ISTAT	35.30.0 - Fornitura di vapore e aria condizionata 43.22.0 - Installazione di impianti idraulici, di riscaldamento e di condizionamento dell'aria (inclusa manutenzione e riparazione) 43.22.01 -Installazione di impianti idraulici, di riscaldamento e di condizionamento dell'aria (inclusa manutenzione e riparazione) in edifici o in altre opere di costruzione 81.10 Servizi integrati di gestione agli edifici
Competenza	1) Gestione dell'impianto
COMPETENZA n.1	
Denominazione	Gestione dell'impianto

ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare modalità di controllo della combustione e analisi dei fumi Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti di riscaldamento Applicare tecniche di analisi del consumo energetico degli impianti termici civili Applicare tecniche di regolazione e taratura impianti di riscaldamento Utilizzare apparecchi di misura termometrici Utilizzare dispositivi di sicurezza, protezione, regolazione e controllo dei generatori di calore degli impianti di riscaldamento civili Utilizzare dispositivi per il trattamento dell'acqua dell'impianto termico	Apparecchi di misura termometrici Caratteristiche degli impianti termici a vapore Caratteristiche degli impianti termici ad acqua calda Caratteristiche degli impianti termici ad aria calda Caratteristiche degli impianti termici ad olio diatermico Caratteristiche dei combustibili Caratteristiche dei generatori di calore Controllo della combustione e analisi dei fumi Dispositivi di sicurezza, protezione, regolazione e controllo dei generatori di calore degli impianti di riscaldamento civili Elementi di manutenzione di impianti termici Elementi di termotecnica Impiego degli additivi chimici per combustibili Normativa sui generatori di calore e gli impianti termici di riscaldamento Nozioni elementari di fisica (massa, peso specifico, densità, lavoro potenza, pressione, scale termotecniche, dilatazione termica, condensazione, conduzione, convenzione, irraggiamento) Principi della combustione Rendimento termico e perdite di calore Responsabilità nella conduzione e manutenzione degli impianti

	Tecniche di analisi del consumo energetico degli impianti termici civili Tecniche di controllo delle emissioni inquinanti Tecniche di controllo termico Trattamento dell'acqua degli impianti termici civili

Denominazione del Profilo	**OPERATORE/TRICE IMPIANTI E RETI DI TELECOMUNICAZIONE**
Settore professionale	Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	L'Operatore/trice impianti e reti di telecomunicazione interviene nel processo di installazione e manutenzione di impianti elettrici ed elettronici, effettuando il montaggio ed il cablaggio di apparecchiature elettroniche e di telecomunicazione In tale ambito di operatività, l'Operatore/trice impianti e reti di telecomunicazione predispone i dispositivi di connessione; effettua la cablatura dell'impianto; configura i dispositivi; effettua misurazioni e tarature; applica la sequenza logico-funzionale di collaudo imposta dal progetto; effettua la marchiatura e la sigillatura del sistema; compila la scheda di collaudo; verifica il funzionamento e l'integrità dei dispositivi e delle cablature dell'impianto; si occupa della manutenzione ordinaria, preventiva e straordinaria dell'impianto e dei suoi componenti e dispositivi.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	6.2.4.4.0 - Installatori e riparatori di apparati di telecomunicazione
	7.2.7.3.0 - Assemblatori e cablatori di apparecchiature elettroniche e di telecomunicazioni
ATECO 2007/ISTAT	26.30 - Fabbricazione di apparecchiature per le telecomunicazioni
Competenze	1. Installare impianti di ricezione/trasmissione e reti locali
	2. Collaudare sistemi di telecomunicazione via cavo e antenna
	3. Riparare sistemi di telecomunicazione via cavo e antenna

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Installare impianti di ricezione/trasmissione e reti locali*
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Leggere schemi e documentazione d'appoggio	Caratteristiche e proprietà di schemi a blocchi e funzionali di sistemi di ricezione/trasmissione e reti locali
Applicare tecniche di preparazione dei dispositivi di connessione	Caratteristiche e proprietà di componenti per sistemi di ricezione/trasmissione e reti locali
Applicare tecniche di cablatura dell'impianto	Tecniche di cablatura per sistemi di ricezione/trasmissione e reti locali
Applicare tecniche di taratura dei dispositivi di connessione	
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Collaudare sistemi di telecomunicazione via cavo e antenna*

ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di misurazione e taratura	Nozioni di misurazione e taratura
Applicare tecniche di marchiatura e sigillatura del sistema	Nozioni di marchiatura e sigillatura
Registrare gli esiti dei controlli e collaudi	Tecniche di collaudo di sistemi/impianti
Applicare tecniche di redazione della documentazione di collaudo	Tecniche di registrazione dei collaudi
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Riparare sistemi di telecomunicazione via cavo e antenna*
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Diagnosticare lo stato dei dispositivi e delle cablature dell'impianto	Tecniche di testing di funzionamento dell'impianto
Applicare tecniche e procedure di manutenzione	Metodologie di verifica e controllo
Applicare tecniche di registrazione delle attività eseguite	Tecniche di riparazione di sistemi/impianti

Settore Economico - Professionale

LEGNO E ARREDO

Denominazione del Profilo	**PROGETTISTA MANUFATTI LIGNEI D'ARREDO**
Area economico-professionale	Legno e arredo
Livello EQF	5
Descrizione del Profilo	Il/La Progettista manufatti lignei d'arredo interviene nel processo di fabbricazione mobili e complementi di arredo, curandone la progettazione attraverso tecniche di rappresentazione e modellizzazione tradizionali ed informatiche (CAD e 3D). In tale ambito di operatività, il/la Progettista manufatti lignei d'arredo individua i vincoli di fattibilità; definisce le specifiche prestazionali, tecnologiche e formali; predispone la documentazione tecnica; realizza tavole grafiche; effettua la simulazione tridimensionale del manufatto ligneo.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	2.5.5.1.4 - Creatori artistici a fini commerciali (esclusa la moda)
	3.1.3.7.1 - Disegnatori tecnici
ATECO 2007/ISTAT	31.01 - Fabbricazione di mobili per ufficio e negozi
	31.02 - Fabbricazione di mobili per cucina
	31.09 - Fabbricazione di altri mobili
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Progettare manufatti lignei d'arredo
	2. Sviluppare la progettazione di dettaglio tramite le tecnologie informatiche dedicate

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Progettare manufatti lignei d'arredo*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Individuare le specifiche tecnico-costruttive (misure, incastri, ecc.) del manufatto ligneo	Tecniche di progettazione di manufatti lignei d'arredo
Individuare le specifiche stilistiche del prodotto (intagli, intarsi, ecc.) del manufatto ligneo	Caratteristiche e proprietà tecnico-costruttive e stilistiche del manufatto ligneo d'arredo
Definire i materiali e le essenze del manufatto ligneo	Metodologie di lavorazione del legno
Identificare la sequenza operativa per la produzione del manufatto ligneo	
Redigere la scheda operativa del manufatto ligneo	

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Sviluppare la progettazione di dettaglio tramite le tecnologie informatiche dedicate*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Realizzare elaborati grafici bidimensionali e tridimensionali del manufatto ligneo	Metodi di rappresentazione grafica e simulazione tridimensionale
Caratterizzare gli elaborati grafici del manufatto ligneo	Tecniche di disegno architettonico
Applicare tecniche di rendering per il posizionamento grafico del manufatto ligneo	Caratteristiche e proprietà di sistemi CAD

Denominazione del Profilo	**TECNOLOGO/A PRODUZIONI DI MANUFATTI LIGNEI D'ARREDO**
Area economico-professionale	Legno e arredo
Livello EQF	5
Descrizione del Profilo	Il/ Tecnologo/a produzioni di manufatti lignei d'arredo interviene nel processo di progettazione, prototipazione e pianificazione operativa di prodotto-processo nelle produzioni di manufatti lignei, curando la ingegnerizzazione del prodotto. In tale ambito di operatività, il/ Tecnologo/a produzioni di manufatti lignei d'arredo definisce i cicli di lavorazione, in stretta integrazione con la progettazione di prodotto; adegua le tecnologie di produzione; valuta il ricorso a risorse esterne; interviene sui problemi relativi al processo produttivo e al funzionamento degli impianti.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.1.5.3.0 - Tecnici della produzione manifatturiera
ATECO 2007/ISTAT	31 - Fabbricazione di mobili

Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Disegnare il progetto di ingegnerizzazione del prodotto/processo manufatti lignei d'arredo
	2. Dimensionare le tecnologie della produzione di manufatti lignei
	3. Configurare il processo produttivo dei manufatti lignei d'arredo

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Disegnare il progetto di ingegnerizzazione del prodotto/processo manufatti lignei d'arredo*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Analizzare le indicazioni progettuali relative al prodotto	Tecnologia meccanica, elettrotecnica ed elettronica
Applicare criteri di analisi della sostenibilità tecnica ed economica della messa in produzione e dell'industrializzazione	Processi di lavorazione del legno
Realizzare lo studio del layout e del flusso delle lavorazioni del processo produttivo di manufatti lignei d'arredo	Disegno tecnico
Utilizzare tecniche di studio dei metodi e di misurazione dei tempi per preventivare i tempi di lavorazione	Metodologie di analisi del lavoro (MTM-TMC-UMT UAS)
Definire le specifiche del processo di produzione dei manufatti lignei d'arredo in funzione della documentazione tecnica di pertinenza	Metodologie di analisi del processo produttivo
Applicare criteri di preventivazione dei costi di materiali, macchine e impianti per la lavorazione del legno	Software di progettazione e modellazione 2D e 3D
	Tecniche di analisi dei costi
	Norme UNI EN ISO relative alla lavorazione del legno

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Dimensionare le tecnologie della produzione di manufatti lignei*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Individuare le tipologie di impianti, macchine e attrezzature necessarie per le singole lavorazioni del legno	Tecnologia meccanica, elettrotecnica ed elettronica
Valutare le potenzialità e i limiti d'uso delle tecnologie di produzione dei manufatti lignei d'arredo	Processi di lavorazione del legno

Scegliere il *make or buy*	Funzionalità e caratteristiche delle macchine per la lavorazione del legno (tradizionali; a controllo numerico; sistemi FMS)
Preparare i capitolati di fornitura per la produzione di manufatti lignei d'arredo	Tecniche di valutazione dei fornitori
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Configurare il processo produttivo dei manufatti lignei d'arredo*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Definire standard, tolleranze di processo e parametri di lavoro di impianti, macchine e attrezzature per la lavorazione del legno	Tecnologia meccanica, elettrotecnica ed elettronica
Applicare tecniche di prototipazione	Processi di lavorazione del legno
Verificare la conformità del prodotto/processo manufatto ligneo alle specifiche richieste	Funzionalità e caratteristiche delle macchine per la lavorazione del legno (tradizionali; a controllo numerico; sistemi FMS)
Definire interventi correttivi dei problemi di funzionamento di attrezzature e impianti di lavorazione del legno	Principali strumenti di misura per le lavorazioni del legno
Definire interventi di miglioramento tecnologico	Normative ambientali e di sicurezza sul lavoro
Elaborare la documentazione e la manualistica tecnica per la gestione del processo di produzione dei manufatti lignei d'arredo	Principi di programmazione della produzione (Pert, Gantt, Flow Chart, etc.)
	SW applicativi di Office

Denominazione del Profilo	**TECNICO/A DI PRODUZIONE MANUFATTI LIGNEI D'ARREDO**
Area economico-professionale	Legno e arredo
Livello EQF	4
Descrizione del Profilo	Il/La Tecnico/a di produzione manufatti lignei d'arredo interviene nel processo di fabbricazione mobili e complementi di arredo, gestendo e coordinando le attività del reparto, valutando l'andamento della produzione e curando l'addestramento degli operatori e delle operatrici. In tale ambito di operatività, il/la Tecnico/a di produzione manufatti lignei d'arredo corregge e regola il processo produttivo; programma le attività di manutenzione; monitora il funzionamento di macchine e impianti di produzione di manufatti lignei; pianifica le attività formative; verifica gli apprendimenti; individua i gap di competenza.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.1.5.3.0 - Tecnici della produzione manifatturiera
ATECO 2007/ISTAT	31 - Fabbricazione di mobili

Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Gestire le attività del reparto di produzione manufatti lignei
	2. Presidiare il funzionamento e la manutenzione di macchine/impianti di produzione manufatti lignei
COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Gestire le attività del reparto di produzione manufatti lignei*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Programmare le attività del reparto di produzione di manufatti lignei	Tecniche di definizione di diagrammi di GANTT
Controllare il rispetto degli standard qualitativi di produzione	Tecniche di rappresentazione del progetto (PERT/CPM)
Risolvere problematiche di rallentamento o blocco del processo produttivo di manufatti lignei	Tecniche di programmazione del reparto di produzione manufatti lignei
Applicare tecniche di addestramento del personale	Tecniche di gestione dei gruppi di lavoro e motivazione delle risorse umane

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Presidiare il funzionamento e la manutenzione di macchine/impianti di produzione manufatti lignei*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Pianificare le attività di manutenzione di macchine e impianti per la produzione manufatti lignei	Caratteristiche e proprietà di macchine e impianti di produzione manufatti lignei
Controllare le attività di manutenzione in relazione ai guasti/usura dei macchinari e degli impianti per la produzione manufatti lignei	Tecniche di monitoraggio delle attività di manutenzione di macchinari e impianti per la produzione di manufatti lignei

Denominazione del Profilo	**TECNICO/A PROTOTIPISTA MANUFATTI LIGNEI D'ARREDO**
Area economico-professionale	Legno e arredo
Livello EQF	4
Descrizione del Profilo	Il/La Tecnico/a prototipista manufatti lignei d'arredo interviene nel processo di fabbricazione mobili e complementi di arredo realizzando, in collaborazione con il/la Progettista, modelli in scala o prototipi. In tale ambito di operatività, il/la Tecnico/a prototipista manufatti lignei d'arredo legge i disegni tecnici; ricostruisce in scala il modello; effettua le lavorazioni del modello/prototipo; assembla il prototipo
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	6.5.2.2.2 - Falegnami

ATECO 2007/ISTAT	31 - Fabbricazione di mobili
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Realizzare modelli in scala del manufatto ligneo
	2. Realizzare prototipi al vero del manufatto ligneo

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Realizzare modelli in scala del manufatto ligneo*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Leggere il disegno tecnico del prodotto ligneo	Caratteristiche e proprietà del legno
Definire i parametri in scala del modello/prototipo ligneo	Tipologie di prodotti lignei d'arredo, destinazione d'uso e valori ergonometrici
Effettuare la simulazione di particolari e componenti del manufatto ligneo	Principali strumenti di misura
Definire le specifiche per la prototipazione di particolari e componenti del manufatto ligneo	Principali norme del disegno tecnico e ornato di manufatti in legno: proprietà, misure, tipi di legno
Correggere il disegno tenendo conto dei risultati della simulazione/prototipazione	Tecniche di schizzo di pezzi e particolari lignei
	Tecniche di riproduzione in scala di manufatti lignei

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Realizzare prototipi al vero del manufatto ligneo*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Leggere il disegno tecnico del prodotto ligneo	Caratteristiche e proprietà del legno
Individuare le essenze e i derivati del legno	Tecniche di lavorazione del legno
Applicare tecniche di lavorazione del legno (taglio, piallatura, squadratura, lavorazione di incastri, foratura, carteggiatura/levigatura, fresatura, tornitura)	Caratteristiche e proprietà di macchinari per la lavorazione e fabbricazione di manufatti in legno (tradizionali e a CNC)
Montare le componenti del prototipo ligneo	Tecniche di rifinitura dei manufatti lignei: lucidatura, laccatura, verniciatura, smaltatura, doratura
Rifinire il prototipo ligneo	

Denominazione del Profilo	**FALEGNAME**
Area economico-professionale	Legno e arredo
Livello EQF	3

Descrizione del Profilo	Il/La Falegname/a interviene nel processo di lavorazione del legno, conducendo impianti e macchinari dedicati. In tale ambito di operatività, il/la Falegname/a legge i disegni tecnici dei modelli; prepara il legno e i materiali; lavora il legno; assembla le componenti; effettua la finitura del manufatto ligneo; si occupa della manutenzione ordinaria di impianti e macchinari.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	6.5.2.2.2 - Falegnami
ATECO 2007/ISTAT	16.2 - Fabbricazione di prodotti in legno, sughero, paglia e materiali da intreccio
	31 - Fabbricazione di mobili
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Realizzare manufatti lignei con metodi tradizionali e macchinari
	2. Manutenere impianti e macchinari per la produzione di manufatti lignei

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Realizzare manufatti lignei con metodi tradizionali e macchinari*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Leggere il disegno tecnico o il modello del prodotto ligneo	Caratteristiche e proprietà del legno
Individuare le essenze e i derivati del legno in funzione delle lavorazioni	Tecniche di lavorazione del legno (taglio, piallatura, squadratura, lavorazione di incastri, foratura, carteggiatura/levigatura, fresatura, tornitura)
Applicare tecniche di lavorazione del legno	Caratteristiche e proprietà di macchinari per la lavorazione e fabbricazione di manufatti in legno (tradizionali e a CNC)
Montare le componenti del manufatto ligneo	lavorazione e fabbricazione di manufatti in legno (tradizionali e a CNC)
Rifinire il manufatto ligneo	

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Manutenere impianti e macchinari per la produzione di manufatti lignei*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Controllare il livello di usura e idoneità residua di pezzi e componenti meccanici per la produzione di manufatti lignei	Caratteristiche e proprietà di macchine per la produzione di manufatti lignei
Utilizzare tecniche e strumenti per la sostituzione periodica delle parti usurate o danneggiate	Tecniche di verifica del funzionamento e usura di macchine per la produzione di manufatti lignei

	Tecniche di manutenzione ordinaria

Denominazione del Profilo	**ARREDATORE/ARREDATRICE D'INTERNI**
Area economico-professionale	Legno e arredo
Livello EQF	VI
Descrizione del Profilo	Il Progettista mobili e arredamento si occupa della progettazione di soluzioni per l'arredamento interno di ambienti abitativi privati o pubblici rispondenti agli indirizzi produttivi indicati dalla strategia aziendale e alle esigenze espresse dai clienti. Nello specifico è in grado di utilizzare tecnologie informatiche (CAD, Rendering) al fine di predisporre disegni tecnici ed esecutivi.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	2.2.2.1.1 - Archietetti 2.5.5.1.4 - Creatori artistici a fini Commerciali (esclusa moda) 3.1.3.7 - Disegnatori tecnici
ATECO 2007/ISTAT	74.10.1 - Attività di design di moda e design industriale 74.10.9 - Altre attività di design
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Consulenza al cliente
	2. Progettazione del prodotto: realizzazione del progetto esecutivo (settore arredo-mobile)
	3. Supporto alla produzione nello sviluppo del prodotto (fasi costruttive)
	4. Stesura della documentazione ad uso del cliente
	5. Esecuzione adempimenti tecnico - amministrativi
	6. Effettuazione di sopralluoghi e visite esterne

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Consulenza al cliente*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	6
ABILITA'	**CONOSCENZE**
· Individuare tutte le informazioni necessarie allo sviluppo del progetto e/o soluzione d'arredo · Percepire la tipologia di cliente ed individuarne i relativi gusti, abitudini e bisogni · Ideare una soluzione d'arredo che tenga conto del contesto d'ambientazione · Utilizzare tecniche di rappresentazione delle idee d'arredo · Applicare prezzi e scontistica al fine di ipotizzare un preventivo	· Tipologie di cliente: gusti, abitudini e bisogni · Tecniche di vendita e comunicazione · Tecniche di rappresentazione delle idee d'arredo · Tecniche di preventivazione, analisi dei costi
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	Progettazione del prodotto: realizzazione del progetto esecutivo (settore arredo-mobile)

	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	6
ABILITA'	**CONOSCENZE**
· Scegliere i materiali adeguati in base alla soluzione d'arredo individuata · Scegliere la ferramenta adeguata · Applicare i principi del disegno e delle rappresentazioni · Applicare le tecniche di disegno attraverso l'utilizzo di software · Considerare le caratteristiche di illuminazione · Applicare i principi ergonomici e di dimensionamento in base all'utilizzo del prodotto d'arredo · Applicare principi d'arredo inerenti estetica, mode, stili e tendenza	· Derivati del legno, materiali alternativi e complementari (metalli, vetro, plastiche, ecc..) · Tecniche costruttive di realizzazione mobili e soluzioni d'arredo · Principi di illuminotecnica, ergonomia, estetica, mode, stili e tendenze d'arredo · Principi di disegno tecnico, rappresentazione grafica ed utilizzo di software
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	Supporto alla produzione nello sviluppo del prodotto (fasi costruttive)
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	6
ABILITA'	**CONOSCENZE**
· Collaborare con l'ufficio acquisti per il reperimento dei materiali · Analizzare la produzione del prodotto · Considerare la costruzione ed il montaggio del prodotto · Collaborare con il reparto produzione nella valutazione di problematiche costruttive e nell'individuare le relative soluzioni · Favorire le sinergie fra i soggetti che intervengono e sono coinvolti · Individuare modifiche costruttive e/o di materiali per un eventuale cambio di sviluppo	· L'organizzazione e le attività dell'ufficio acquisti · I processi produttivi interni ad un'azienda · Fasi costruttive e di montaggio di prodotti d'arredo in legno,materiali alternativi e complementari (metalli, vetro, plastiche) · Principi per una collaborazione interpersonale e per il problem solving · Variazioni costruttive e di montaggio legate allo sviluppo commerciale di un prodotto · Le tecniche di ingegnerizzazione relative allo sviluppo del prodotto (elementi base) · Le normative sulla sicurezza dei processi produttivi;

COMPETENZA N. 4	
Denominazione	Stesura della documentazione ad uso del cliente
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	6
ABILITA'	**CONOSCENZE**
· Prevedere le possibili difficoltà e problematiche del cliente nel	· Principali casi e problemi nel montaggio e uso di arredo

montaggio, nell'uso e nella manutenzione del prodotto · Illustrare soluzioni facilmente comprensibili · Utilizzare tecniche per la stesura della documentazione di accompagnamento al prodotto · Utilizzare metodiche per la raccolta ed il completamento delle schede tecniche relative ai materiali e accessori utilizzati nella costruzione del prodotto · Utilizzare funzioni specifiche dei programmi informatici	· Limiti strutturali e funzionali dei prodotti · Tecniche illustrative · Tecniche per la stesura della documentazione · Prodotti per la pulizia, la manutenzione e la conservazione del prodotto · Metodiche per la raccolta ed il completamento delle schede tecniche relative ai materiali e accessori · Programmi informatici per la realizzazione di documentazioni tecniche
COMPETENZA N. 5	
Denominazione	Esecuzione adempimenti tecnico - amministrativi
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	6
ABILITA'	**CONOSCENZE**
· Utilizzare apposite tecniche e motori di ricerca per reperire le informazioni in internet · Utilizzare tecniche per la riproduzione e/o conversione dei vari formati · Utilizzare la posta elettronica per l'invio di documenti · Adottare tecniche di raccolta della documentazione necessaria e dei certificati di conformità relativi ai prodotti d'arredo · Adottare tecniche di archiviazione della documentazione	· Internet, posta elettronica e principali formati e supporti informatici, · Principi di archiviazione documenti, segreteria e corrispondenza · Certificati di conformità relativi ai prodotti d'arredo e normative
COMPETENZA N. 6	
Denominazione	Effettuazione di sopralluoghi e visite esterne
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	***6***
ABILITA'	**CONOSCENZE**
· Individuare la documentazione e le attrezzature necessarie al sopralluogo · Rilevare e misurare gli ambienti da arredare · Monitorare le complessità dell'intervento e collaborare con i falegnami montatori prima e durante il montaggio	· Attrezzature (DPI, strumenti di misurazione, ecc.) · Documentazione necessaria per la visita in cantiere e/o abitazioni (Progetti, Piantine dei locali, prospetti, ecc..) · Tecniche per rilevazioni e misurazioni · Tecniche fotografiche

Settore Economico - Professionale **EDILIZIA**

Denominazione del Profilo	**PROGETTISTA - DISEGNATORE/TRICE EDILE**
Area economico-professionale	Edilizia
Livello EQF	4
Descrizione del Profilo	Il progettista – disegnatore/trice edile interviene nel processo di progettazione in edilizia, curando lo sviluppo tecnico del progetto. In tale ambito di operatività il progettista – disegnatore/trice edile realizza la rappresentazione grafica e la simulazione tridimensionale dell'opera; identifica le componenti costruttive e le tecnologie da applicare.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.1.3.7.1 Disegnatori tecnici
ATECO 2007/ISTAT	41.20.00 Costruzione di edifici residenziali e non residenziali
	71.11.00 Attività degli studi di architettura
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Sviluppare il progetto esecutivo in termini di misure e soluzioni tecniche
	2. Realizzare l'elaborazione grafica bidimensionale e tridimensionale

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Sviluppare il progetto esecutivo in termini di misure e soluzioni tecniche*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di analisi dell'idea progettuale dell'opera edile	Tecniche di progettazione e programmazione edile
Identificare dati e soluzioni tecniche relative ai materiali edili da utilizzare	Tecniche di disegno architettonico
Rilevare i dati tecnici relativi all'opera da realizzare	
Elaborare la documentazione tecnica	
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Realizzare l'elaborazione grafica bidimensionale e tridimensionale*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Individuare le specifiche geometriche dei particolari e dei complessivi dell'opera	Metodi e applicativi di rappresentazione grafica e simulazione
Definire piante, particolari costruttivi e prospetti	Tecniche di disegno architettonico

Utilizzare strumenti e software per lo sviluppo di tavole grafiche	Elementi di tecnologia dei materiali e di tecnologia delle costruzioni
Applicare tecniche di simulazione tridimensionale e di sviluppo di immagini dell'opera edili	Tecniche di disegno architettonico
Applicare tecniche di rendering dell'opera edile nel suo complesso	

Denominazione del Profilo	**TECNICO/A DI CANTIERE EDILE**
Area economico-professionale	Edilizia
Livello EQF	4
Descrizione del Profilo	Il Tecnico/a di cantiere edile interviene nel processo di gestione del cantiere, programmando e coordinando le attività sotto il profilo tecnico (mezzi e servizi), amministrativo e del personale. In tale ambito di operatività, controlla il rispetto dei tempi e degli standard, delle normative e delle procedure di sicurezza, predispone i report sull'avanzamento lavori, cura la tenuta della documentazione tecnica.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.1.3.5.0 Tecnici delle costruzioni civili e professioni assimilate
	3.1.5.2.0 - Tecnici della gestione di cantieri edili
ATECO 2007/ISTAT	41.20.00 - Costruzione di edifici residenziali e non residenziali
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Organizzare le attività del cantiere edile
	2. Coordinare le squadre di lavoro del cantiere edile nel rispetto della normativa sulla sicurezza
	3. Organizzare il processo logistico e di approvvigionamento del cantiere
	4. Predisporre la documentazione tecnica relativa alla gestione del cantiere e alla contabilità dei lavori

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Organizzare le attività del cantiere*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Determinare i piani di lavoro, la distribuzione dei compiti del personale e l'impiego dei mezzi di produzione assegnati	Normativa urbanistica-edilizia e ambientale (gestione dei rifiuti e degli scarichi civili e produttivi)
Monitorare periodicamente lo stato di avanzamento dei lavori	Normativa in materia di allestimento, esercizio e dismissione di cantieri edili
Valutare la conformità dei lavori rispetto alla documentazione progettuale e di appalto	Sistemi strutturali e loro peculiarità
Definire le modalità di gestione dei rifiuti e delle risulte di cantiere	Tecnologia e caratteristiche dei materiali per l'edilizia

	Sicurezza delle costruzioni edili e tecniche antisismiche
	Organizzazione, logistica e funzionamento del cantiere edile
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Coordinare le squadre di lavoro del cantiere edile nel rispetto della normativa sulla sicurezza*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Assicurare l'osservanza degli standard di sicurezza sul lavoro e il corretto utilizzo dei DPI	Nozioni di legislazione del lavoro e CCNL dell'edilizia
Valutare il piano operativo della sicurezza dei subappaltatori in riferimento agli standard di sicurezza del cantiere	Normativa in materia di sicurezza sul lavoro in edilizia (d.lgs. 81/2008 e s.m.i.)
Curare l'informazione e l'addestramento del personale sulla sicurezza sul lavoro	Tecniche di gestione dei gruppi di lavoro e motivazione delle risorse umane
Ottimizzare l'impiego del personale (interno e in subappalto) in funzione delle professionalità e dei programmi di lavoro	
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Organizzare il processo logistico e di approvvigionamento del cantiere*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Definire il piano di approvvigionamento delle forniture	Logistica del cantiere
Monitorare i livelli di consumo e di fabbisogno di materiali e attrezzature	Procedure e tecniche di approvvigionamento
Rilevare non conformità nella fornitura	Tecniche di gestione delle scorte e delle giacenze
COMPETENZA N. 4	
Denominazione	*Predisporre la documentazione tecnica relativa alla gestione del cantiere e alla contabilità dei lavori*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Redigere i documenti di avvio cantiere	Normativa in materia di sicurezza sul lavoro in edilizia (d.lgs. 81/2008 e s.m.i.)
Redigere il piano operativo sicurezza (POS)	Contabilità lavori (libri contabili e principali riferimenti normativi in materia di contabilità dell'appalto pubblico)

Aggiornare la documentazione sulla sicurezza	Principi di gestione economico-finanziaria dei cantieri edili (cenni di preventivazione costi)
Tenere la contabilità di cantiere	Principali riferimenti legislativi in materia di subappalto
Utilizzare fogli di calcolo elettronici	
Preparare la documentazione per il certificato di regolare esecuzione delle opere edili	

Denominazione del Profilo	**DECORATORE/TRICE**
Area economico-professionale	Edilizia
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	Il/la Decoratore/trice interviene nel processo di finitura delle opere edili, curando la decorazione di pareti e soffitti nei diversi materiali. In tale ambito di operatività il/la Decoratore/trice studia la decorazione; prepara il supporto murario; confeziona i materiali per la lavorazione; realizza la decorazione; verifica asciugatura e risultato finale.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	6.1.4.1.1 Pittori edili
	6.1.4.1.2 Decoratori e stuccatori edili
	6.1.4.2.0 Pulitori di facciate
ATECO 2007/ISTAT	43.34.00 Tinteggiatura e posa in opera di vetri
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Preparare supporto murario e materiali
	2. Realizzare decorazioni, rifiniture e abbellimento della superficie

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Preparare supporto murario e materiali*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di pulizia, lavaggio e applicazione dei fondi	Caratteristiche e proprietà di materiali e prodotti per la decorazione muraria
Effettuare selezione e controllo di materiali, attrezzature e macchinari	Caratteristiche e proprietà di attrezzature e macchinari di decorazione e pittura
Applicare tecniche di miscelazione e preparazione del colore	Principi di chimica applicata ai materiali per la pittura e decorazione muraria
Applicare tecniche di stoccaggio e conservazione dei materiali per la pittura e decorazione muraria	

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Realizzare decorazioni, rifiniture e abbellimento della superficie*

	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di stuccatura e chiusura di crepe	Nozioni di disegno artistico/decorativo applicato all'abbellimento di edifici e parti di essi
Applicare tecniche di tinteggiatura delle superfici interne ed esterne	Nozioni di trattamento e coloritura di parti in materiali diversi
Applicare tecniche di decorazione e rifinitura	Caratteristiche tecniche di finiture murali storiche o moderne
Applicare rivestimenti murali (carta da parati, tela di vetro e vinile)	

Denominazione del Profilo	**MONTATORE/TRICE SERRAMENTI E INFISSI**
Area economico-professionale	Edilizia
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	Il/La Montatore/trice serramenti e infissi interviene nel processo di completamento e finitura degli edifici curando la posa in opera e la manutenzione di serramenti e infissi. In tale ambito di operatività il/la Montatore/trice serramenti e infissi monta l'infisso; installa i serramenti; ne verifica la funzionalità; ne cura la manutenzione.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	6.1.3.8.0 Installatori di infissi e serramenti
ATECO 2007/ISTAT	43.32.02 Posa in opera di infissi, arredi, controsoffitti, pareti mobili e simili
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Realizzare la posa in opera di serramenti e infissi
	2. Effettuare la manutenzione di serramenti e infissi

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Realizzare la posa in opera di serramenti e infissi*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Leggere il disegno tecnico	Strumenti e tecniche di rilievo e misurazione dei vani
Preparare il vano di destinazione dell'infisso	Modelli, caratteristiche e proprietà di serramenti e infissi
Applicare tecniche di montaggio di serramenti e infissi	Funzionamento e caratteristiche della tenuta termica del sistema controtelaio-infisso-serramento
Controllare il funzionamento del serramento e dell'infisso	

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Effettuare la manutenzione di serramenti e infissi*

	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di controllo dell'integrità e funzionalità del serramento e dell'infisso	Caratteristiche e proprietà di serramenti e infissi
Individuare componenti difettose e/o danneggiate	Tecniche di sostituzione e riparazione di parti di serramenti e infissi
Applicare tecniche di ripristino della funzionalità del serramento o dell'infisso	

Denominazione del Profilo	**OPERATORE/TRICE INFRASTRUTTURE EDILI**
Area economico-professionale	Edilizia
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	L'Operatore/trice infrastrutture edili interviene nel processo di costruzione di opere infrastrutturali, curando la realizzazione della parte portante di opere destinate al traffico e alla viabilità (strade, ferrovie, ponti, viadotti, gallerie, ecc.). In tale ambito di operatività l'Operatore/trice infrastrutture edili si occupa dell'allestimento del cantiere; effettua e mette in sicurezza le opere di scavo; posa in opera le strutture; provvede alla manutenzione ordinaria dei mezzi.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	6.1.2.5.2 Armatori di ferrovie
	6.1.2.6.1 Asfaltisti
	6.1.2.6.2 Lastricatori e pavimentatori stradali
	6.1.2.5.1 Armatori di gallerie e pozzi
ATECO 2007/ISTAT	42 Ingegneria civile
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Allestire il cantiere per opere infrastrutturali destinate al traffico e alla viabilità
	2. Realizzare l'opera infrastrutturale viaria secondo lo standard stabilito dal progetto
COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Allestire il cantiere per opere infrastrutturali destinate al traffico e alla viabilità*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Leggere il disegno dell'elemento da realizzare	Principi di disegno tecnico
Allestire recinzioni, accessi, segnaletica	Nozioni di tecniche di rilievo, tracciamento, livellamento
Applicare tecniche di preparazione del sottofondo e tracciamento dell'opera	Principi di meccanica dei terreni
Applicare tecniche di preparazione delle massicciate	Caratteristiche e funzionamento delle macchine operatrici edili

Applicare tecniche di scavo e movimentazione di materiali	Normativa sulla gestione dei rifiuti di cantiere
Applicare tecniche di manutenzione ordinaria delle macchine	
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Realizzare l'opera infrastrutturale viaria secondo lo standard stabilito dal progetto*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di posa in opera di armature semplici e giunti	Elementi di tecnologia dei materiali per l'edilizia
Applicare tecniche di colata e compattazione del calcestruzzo	Principi di carpenteria
Applicate tecniche di posizionamento di traversine e binari	Tecniche di lavorazione del calcestruzzo, di materiali sintetici e di posa del manto stradale
Applicare tecniche di preparazione di malte, cementi e asfalto	Tecniche di rifinitura delle superfici pavimentate o rivestite
Applicate tecniche di posa di rivestimenti in elementi preformati o realizzati in opera	Tecniche di riparazione e manutenzione di deviatoi, rotaie, traversine e massicciata

Denominazione del Profilo	**OPERATORE/TRICE MACCHINE PER L'EDILIZIA**
Area economico-professionale	Edilizia
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	L'Operatore/trice macchine interviene nel processo di costruzione di edifici e di opere di ingegneria civile, eseguendo gli scavi, preparando il terreno per il cantiere, movimentando i materiali edili e gli operatori. In tale ambito di operatività l'Operatore/trice macchine per l'edilizia realizza scavi e trivellazioni; rimuove, modella e spiana il terreno; demolisce integralmente o parzialmente opere edili; smaltisce macerie e materiali di risulta; carica, solleva e posa i carichi; movimenta gli operatori; segnala anomalie ed effettua la manutenzione ordinaria dei mezzi.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	7.4.4.1.0 Conduttori di macchinari per il movimento terra
	7.4.4.2.1 Conduttori di macchinari mobili per la perforazione in edilizia
	7.4.4.2.2 Conduttori di macchinari mobili per la perforazione di gallerie
	7.4.4.3.0 Conduttori di gru e di apparecchi di sollevamento
ATECO 2007/ISTAT	41.20.00 Costruzione di edifici residenziali e non residenziali
	42 Ingegneria civile
	43.11.00 Demolizione
	43.12.00 Preparazione del cantiere edile e sistemazione del terreno
	43.13.00 Trivellazioni e perforazioni

	43.99.02 Noleggio di gru ed altre attrezzature con operatore per la costruzione o la demolizione
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Eseguire i lavori di scavo e modellamento del terreno
	2. Eseguire i lavori di demolizione e smaltimento macerie
	3. Eseguire operazioni di sollevamento e posa
	4. Curare la manutenzione di macchine per l'edilizia

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Eseguire i lavori di scavo e modellamento del terreno*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di trivellazione, rimozione e frantumazione del terreno	Nozioni di sicurezza del cantiere
Applicare tecniche di spianamento del terreno	Caratteristiche tecniche delle macchine movimento terra
Applicare tecniche di perforazione di piccolo e grande diametro	Permessi specifici per la conduzione di macchine operatrici
Applicare tecniche di consolidamento di scavi, gallerie, cunicoli, pozzi	Normativa sulla gestione dei materiali di risulta dei cantieri
Applicare tecniche di carico e scarico dei materiali	

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Eseguire i lavori di demolizione e smaltimento macerie*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di demolizioni di piccole entità	Caratteristiche e proprietà di macchine per le demolizioni in edilizia
Applicare tecniche di stoccaggio dei materiali di risulta	Normativa sulla gestione dei materiali di risulta dei cantieri
Applicare tecniche di smaltimento macerie	Permessi specifici per la conduzione di macchine operatrici
Applicare tecniche di carico e scarico dei materiali di risulta	

COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Eseguire operazioni di sollevamento e posa dei carichi*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di posizionamento e controllo delle macchine per il sollevamento	Caratteristiche e proprietà delle diverse tipologie di gru

Applicare tecniche di imbracatura e stabilizzazione dei carichi	Tecniche di sollevamento e posa di materiali e attrezzature
Applicare tecniche di carico, sollevamento e posa	Normativa sulla sicurezza nelle operazioni di movimentazione in altezza
Applicare tecniche di movimentazione in altezza degli operatori	Sistemi di comando delle gru

COMPETENZA N. 4	
Denominazione	*Curare la manutenzione di macchine per l'edilizia*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Controllare il funzionamento delle macchine per l'edilizia	Caratteristiche e proprietà di macchine per l'edilizia
Individuare anomalie meccaniche e funzionali	Tecniche e strumenti per la manutenzione ordinaria
Applicare tecniche di ripristino ordinario	

Denominazione del Profilo	**POSATORE/TRICE DI RIVESTIMENTI**
Area economico-professionale	Edilizia
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	Il/la posatore/trice di rivestimenti interviene nel processo di finitura di superfici orizzontali e verticali, occupandosi dei rivestimenti. In tale ambito di operatività il/la posatore/trice di rivestimenti studia la disposizione della superficie; sistema il fondo di posa; seleziona e miscela i materiali adesivi; sceglie, taglia, adatta e colloca gli elementi di posa; ne controlla l'allineamento; stucca le fughe e pulisce la superficie.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	6.1.3.2.1 Posatori di pavimenti
	6.1.3.2.2 Rifinitori di pavimenti
	6.1.3.2.3 Piastrellisti e rivestimentisti in pietra e materiali assimilati
	6.1.3.2.4 Parchettisti e posatori di pavimenti e rivestimenti sintetici e in legno
ATECO 2007/ISTAT	43.33.00 Rivestimento di pavimenti e di muri
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Predisporre la superficie da rivestire, gli adesivi e gli elementi di posa
	2. Realizzare la posa dei diversi materiali e le finiture

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Predisporre la superficie da rivestire, gli adesivi e gli elementi di posa*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3

ABILITA'	CONOSCENZE
Applicare tecniche di correzione, modifica e finitura del fondo di posa	Caratteristiche e proprietà del fondo di posa
Applicare tecniche di preparazione dei materiali adesivi	Caratteristiche e proprietà degli adesivi
Applicare tecniche di taglio e adattamento dell'elemento di posa	Caratteristiche e proprietà degli elementi di posa
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Realizzare la posa dei diversi materiali e le finiture*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di stesura dell'adesivo	Caratteristiche e proprietà degli elementi di posa
Applicare tecniche di collocamento e allineamento degli elementi di posa	Caratteristiche e proprietà dei materiali di stucco
Applicare tecniche di posa di mosaici	Tecniche e materiali per la finitura
Applicate tecniche di posa dello stucco	
Applicare tecniche di pulizia e rifinitura del lavoro	

Denominazione del Profilo	**CARPENTIERE/A**
Area economico-professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine;impiantistica
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	Il/La Carpentiere/a interviene nel processo di realizzazione di opere edili, eseguendo lavori di carpenteria strutturale in cemento armato, legno, ferro, pareti portanti e altri materiali previsti dalle norme tecniche per le costruzioni. In tale ambito di operatività, il Carpentiere/a provvede all'allestimento del cantiere; prepara le armature e getta il calcestruzzo; forma e assembla gli elementi in legno e in acciaio; verifica la conformità delle opere al progetto.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	6.1.2.2.1 Casseronisti/Cassonisti
	6.1.2.3.0 Carpentieri e falegnami edili
ATECO 2007/ISTAT	41.20.00 Costruzione di edifici residenziali e non residenziali
	42 Ingegneria civile
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Predisporre il cantiere edile nel rispetto delle normative sulla sicurezza e del piano operativo di sicurezza (POS)
	2. Realizzare le lavorazioni di carpenteria strutturale rispettando disegno e standard del progetto esecutivo
COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Predisporre il cantiere edile nel rispetto delle normative sulla sicurezza e del Piano Operativo di Sicurezza (POS)*

	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Leggere il disegno del progetto esecutivo e la documentazione tecnica	Principi di tecnologia delle costruzioni edili e dei materiali
Identificare utensili, macchinari e attrezzi da utilizzare	Principi di disegno tecnico
Applicare tecniche di allestimento degli spazi di lavoro	Nozioni di tecniche di rilievo e tracciamento
Smantellare e pulire gli spazi di lavoro	Organizzazione e funzionamento del cantiere edile
	Regole per la gestione e lo smaltimento dei rifiuti di cantiere
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Realizzare le lavorazioni di carpenteria strutturale rispettando disegno e standard del progetto esecutivo*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di preparazione di armature in acciaio e ferro	Caratteristiche e comportamento dei materiali per l'edilizia e degli impasti cementizi
Applicare tecniche di getto di calcestruzzo	Principi di tecnologia delle costruzioni edili e dei materiali
Formare gli elementi strutturali in legno e in acciaio	Principi di disegno tecnico
Applicare tecniche di assemblaggio degli elementi formati	Caratteristiche e specifiche di utilizzo dei macchinari del cantiere edile
Preparare malte	
Applicare tecniche di verifica di qualità e tenuta degli elementi strutturali	

Settore Economico - Professionale

TRASPORTI E LOGISTICA

Denominazione del Profilo	**TECNICO/A DI APPRONTAMENTO MEZZI**
Area economico-professionale	Trasporti
Livello EQF	4
Descrizione del Profilo	Il Tecnico/a di approntamento mezzi interviene nel processo della logistica curando la predisposizione dei mezzi per il servizio di trasporto merci su gomma. In tale ambito di operatività, il/la Tecnico/a di approntamento mezzi cura la pianificazione ed esecuzione delle attività di approntamento interne e appaltate; monitora lo stato di funzionamento dei veicoli e delle attrezzature; definisce i piani di manutenzione ordinaria, programmata e straordinaria di veicoli e attrezzature.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.3.4.1. Spedizionieri e tecnici della distribuzione

ATECO 2007/ISTAT	49.41.00 Trasporto di merci su strada
	52.29.21 Intermediari dei trasporti
	52.29.22 Servizi logistici relativi alla distribuzione delle merci
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Organizzare gli aspetti amministrativi e di pianificazione del parco mezzi
	2. Organizzare le attività di approntamento e manutenzione di veicoli e attrezzature

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Organizzare gli aspetti amministrativi e di pianificazione del parco mezzi*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Monitorare le scadenze amministrative relative ai mezzi e alle attrezzature	Codice della strada
Applicare tecniche di analisi di costi, ammortamenti e consumi	Normativa sulla documentazione dei mezzi di trasporto
Applicare tecniche di pianificazione e programmazione dell'uso dei mezzi	

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Organizzare le attività di approntamento e manutenzione di veicoli e attrezzature*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di pianificazione e monitoraggio delle attività di approntamento e manutenzione	Caratteristiche tecniche dell'autoveicolo e dell'autoarticolato
Definire standard di qualità delle attività di approntamento e manutenzione	Strumenti ed attrezzature per l'approntamento dei mezzi
Applicare tecniche di check up meccanico ed elettronico dei veicoli	Informatica per l'uso di sistemi di check up computerizzato ed elettronico dell'autoveicolo
Applicare metodi e criteri di valutazione dell'idoneità di veicoli e attrezzature	Diagnosi tecnica e strumentale del guasto di veicoli e attrezzature

Denominazione del Profilo	**TECNICO/A DI ORGANIZZAZIONE DEL TRAFFICO**
Area economico-professionale	Trasporti
Livello EQF	4
Descrizione del Profilo	Il/La Tecnico/a di organizzazione del traffico interviene nel processo della logistica curando l'organizzazione e la gestione del trasporto merci su

	gomma. In tale ambito di operatività il/la Tecnico/a di organizzazione del traffico cura l'organizzazione e l'ottimizzazione dei trasporti, la programmazione, l'avanzamento dei servizi e l'organizzazione logistica; definisce le procedure e organizza il lavoro degli autisti nel rispetto delle normative vigenti nelle diverse tipologie di trasporto.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.3.4.1. Spedizionieri e tecnici della distribuzione
ATECO 2007/ISTAT	49.41.00 Trasporto di merci su strada
	52.29.21 Intermediari dei trasporti
	52.29.22 Servizi logistici relativi alla distribuzione delle merci
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Organizzare i trasporti utilizzando tecnologie satellitari
	2. Coordinare il lavoro degli autisti

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Organizzare i trasporti utilizzando tecnologie satellitari*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Identificare le diverse tipologie di carico da trasportare	Tecniche di programmazione e pianificazione del piano dei trasporti
Applicare tecniche di gestione di affidamenti, dislocazioni, rifornimenti, prestazioni, prenotazioni	Normative relative alla circolazione dei mezzi, dei beni, delle sostanze pericolose o con particolari prescrizioni
Gestire pratiche amministrative	Normativa su turni di guida e tempi di riposo
Applicare tecniche di integrazione dei mezzi con sistemi ITS (localizzatori satellitari)	Normative ISO sulla gestione del sistema qualità
Utilizzare software per la gestione della logistica	
Applicare tecniche di redazione di procedure e standard di riferimento	

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Coordinare il lavoro degli autisti*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Stabilire turni e carichi di lavoro	Procedure amministrativo-documentali relative all'assegnazione di turni e missioni
Applicare tecniche di programmazione delle missioni	Tecniche di monitoraggio dei processi di lavoro
Applicare tecniche di verifica degli standard e delle procedure	Tecniche di gestione dei gruppi di lavoro e motivazione delle risorse umane
Definire tempi e modalità di aggiornamento professionale degli operatori	

Denominazione del Profilo	**AUTISTA TRASPORTO MERCI**
Area economico-professionale	Trasporti
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	L'Autista trasporto merci interviene nel processo della logistica, effettuando il trasporto delle merci su gomma in funzione delle richieste di consegna. In tale ambito di operatività, l'Autista trasporto merci guida i veicoli assegnati; adempie agli obblighi amministrativi connessi; ne cura la manutenzione ordinaria; collabora alle operazioni di carico e scarico.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	7.4.2.1.0 Autisti di taxi, conduttori di automobili, furgoni e altri veicoli
	7.4.2.3.0 Conduttori di mezzi pesanti e camion
ATECO 2007/ISTAT	49.41.00 Trasporto di merci su strada
	52.29.21 Intermediari dei trasporti
	52.29.22 Servizi logistici relativi alla distribuzione delle merci
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Effettuare il trasporto tenendo conto delle diverse tipologie di merci
	2. Curare la manutenzione ordinaria del veicolo

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Preparare e realizzare il trasporto tenendo conto delle diverse tipologie di merci*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Controllare lo stato del mezzo prima della partenza	Codice della strada
Accertare presenza e validità dei documenti dell'autista, del mezzo e delle merci	Normativa europea sui tempi di guida e riposo
Applicare tecniche di carico e fissaggio delle merci	Caratteristiche e funzionamento del tachigrafo
Applicare tecniche di pianificazione e ottimizzazione del percorso	Caratteristiche e funzionamento delle parti e degli impianti del mezzo
Applicare criteri di economicità alla guida	Documentazione nell'autotrasporto
	Normativa ADR (merci pericolose) e HACCP (merci alimentari)
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Effettuare la manutenzione ordinaria del veicolo*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di controllo meccanico del mezzo	Caratteristiche tecniche degli autoveicoli da trasporto

Applicare tecniche di manutenzione ordinaria	Strumenti per la diagnosi di funzionamento dell'autoveicolo
Applicare tecniche di riparazione di guasti o danni di piccola entità	

Settore Economico - Professionale
SERVIZI DI PUBLIC UTILITIES

Denominazione del Profilo	**TECNOLOGO/A PROCESSI IMPIANTI DI RECUPERO E RICICLAGGIO RIFIUTI**
Area economico-professionale	Servizi di public utilities
Livello EQF	5
Descrizione del Profilo	Il/ Tecnologo/a processi impianti di recupero e riciclaggio rifiuti interviene nel processo di recupero e smaltimento di rifiuti, individuando e sviluppando i processi e le tecnologie e curandone l'installazione ed il mantenimento. In tale ambito di operatività, il/la Tecnologo/a di processi/impianti di recupero e riciclaggio dei rifiuti definisce i cicli di lavorazione; adegua le tecnologie per il trattamento e lo smaltimento dei rifiut,; valuta il ricorso a risorse esterne; interviene sui problemi relativi al processo e al funzionamento degli impianti
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.1.8.3.2 - Tecnici della raccolta e trattamento dei rifiuti e della bonifica ambientale
ATECO 2007/ISTAT	38 - Attività di raccolta, trattamento e smaltimento dei rifiuti; recupero dei materiali
	39 - Attività di risanamento e altri servizi di gestione dei rifiuti
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Disegnare il progetto di ingegnerizzazione del processo/impianto di trattamento/smaltimento dei rifiuti
	2. Dimensionare le tecnologie per il trattamento/smaltimento dei rifiuti
	3. Configurare il processo di trattamento/smaltimento dei rifiuti

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Disegnare il progetto di ingegnerizzazione del processo/impianto di trattamento/smaltimento dei rifiuti*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Analizzare le indicazioni progettuali relative al servizio	Tecnologia meccanica, elettrotecnica ed elettronica
Applicare criteri di analisi della sostenibilità tecnica ed economica della messa in produzione dell'impianto di trattamento/smaltimento dei rifiuti	Processi di trattamento/smaltimento dei rifiuti
Realizzare lo studio del layout e del flusso delle lavorazioni del processo di trattamento/smaltimento dei rifiuti	Disegno tecnico

Utilizzare tecniche di studio dei metodi e di misurazione dei tempi per preventivare i tempi di lavorazione	Metodologie di analisi del lavoro
Definire le specifiche del processo di trattamento/smaltimento dei rifiuti in funzione della documentazione tecnica di pertinenza	Metodologie di analisi del processo di lavorazione
Applicare criteri di preventivazione dei costi di materiali, macchine e impianti	Software di progettazione e modellazione 2D e 3D
	Tecniche di analisi dei costi
	Norme UNI EN ISO relative alla gestione dei rifiuti
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Dimensionare le tecnologie per il trattamento/smaltimento dei rifiuti*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Individuare le tipologie di impianti, macchine e attrezzature necessarie per le singole lavorazioni	Tecnologia meccanica, elettrotecnica ed elettronica
Valutare le potenzialità e i limiti d'uso delle tecnologie di produzione trattamento/smaltimento	Processi di trattamento/smaltimento dei rifiuti
Scegliere il *make or buy*	Funzionalità e caratteristiche degli impianti per il trattamento/smaltimento dei rifiuti
Preparare i capitolati di fornitura per le tecnologie di trattamento/smaltimento dei rifiuti	Tecniche di valutazione dei fornitori
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Configurare il processo di trattamento/smaltimento dei rifiuti*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Definire standard, tolleranze di processo e parametri di lavoro di impianti e attrezzature per il trattamento/smaltimento dei rifiuti	Tecnologia meccanica, elettrotecnica ed elettronica
Verificare la conformità dell'impianto alle specifiche richieste	Processi di trattamento/smaltimento dei rifiuti
Definire interventi correttivi dei problemi di funzionamento di attrezzature e impianti per il trattamento/smaltimento dei rifiuti	Funzionalità e caratteristiche degli impianti per il trattamento/smaltimento dei rifiuti
Definire interventi di miglioramento tecnologico	Principali strumenti di misura per le lavorazioni relative al trattamento/smaltimento dei rifiuti

Elaborare la documentazione e la manualistica tecnica per la gestione del processo di per il trattamento/smaltimento dei rifiuti	Normative ambientali e di sicurezza sul lavoro
	Principi di programmazione della produzione (Pert, Gantt, Flow Chart, etc.)
	SW applicativi di Office

Denominazione del Profilo	**TECNICO/A DI GESTIONE RIFIUTI**
Area economico-professionale	Servizi di public utilities
Livello EQF	4
Descrizione del Profilo	Il/La Tecnico/a di gestione rifiuti interviene nel processo di raccolta e smaltimento di rifiuti, curando l'organizzazione del servizio relativo ai rifiuti solidi urbani. In tale ambito di operatività, il/la Tecnico/a di gestione rifiuti redige protocolli operativi; pianifica le operazioni di raccolta, trasporto e smaltimento; attribuisce funzioni e mansioni al personale; pianifica le turnazioni; segue il funzionamento e la manutenzione degli impianti, dei mezzi e delle attrezzature; valuta l'andamento del servizio e propone soluzioni migliorative; cura l'addestramento degli operatori; redige registrazioni e dichiarazioni di legge
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.1.8.3.2 - Tecnici della raccolta e trattamento dei rifiuti e della bonifica ambientale
ATECO 2007/ISTAT	38 - Attività di raccolta, trattamento e smaltimento dei rifiuti; recupero dei materiali
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Organizzare le attività del ciclo dei rifiuti solidi urbani
	2. Monitorare il ciclo dei rifiuti

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Organizzare le attività del ciclo dei rifiuti solidi urbani*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Interagire con gli enti e le autorità deputate alla definizione delle politiche e delle strategie in materia ambientale	Normativa in materia di rifiuti e inquinamento ambientale
Pianificare le attività in relazione alla tipologia di rifiuto da trattare	Tecniche di pianificazione, organizzazione e gestione delle risorse umane
Determinare i piani di lavoro e la distribuzione dei compiti del personale	Tecniche di organizzazione della logistica degli impianti di trattamento e smaltimento dei rifiuti
Stabilire tipologia e quantità merceologica in ingresso in relazione alla capacità complessiva dell'impianto di smaltimento	Tecniche di raccolta e trasporto rifiuti nel rispetto delle norme ambientali

Definire interventi di differenziazione/separazione per il trattamento del rifiuto urbano in ingresso	Il ciclo integrato dei rifiuti solidi urbani
Definire procedure per il carico/scarico e lo smaltimento di rifiuti pericolosi	I processi di trattamento e smaltimento dei rifiuti
	Caratteristiche e proprietà dei rifiuti pericolosi
	Tecniche di smaltimento dei rifiuti pericolosi
	Normativa sul trasporto di rifiuti e merci pericolose
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Monitorare il ciclo dei rifiuti*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Valutare l'impatto ambientale dell'impianto di trattamento nell'ecosistema circostante	Nozioni su ecologia e sostenibilità ambientale
Verificare il funzionamento degli impianti di trattamento dei rifiuti urbani	Tecniche di monitoraggio del ciclo dei rifiuti
Individuare interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria di mezzi e impianti di raccolta, trattamento e smaltimento dei rifiuti solidi urbani	Caratteristiche e proprietà di tecnologie e strumentazioni per il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti urbani
Identificare interventi tecnologici e strutturali di miglioramento	

Denominazione del Profilo	**OPERATORE/TRICE ECOLOGICO/A**
Area economico-professionale	Servizi di public utilities
Sottoarea	Servizi di public utilities
Livello EQF	3
Edizione	2014
Descrizione del Profilo	L'Operatore/trice ecologico/a interviene nel processo di raccolta e smaltimento di rifiuti, curando la raccolta, il trasporto e il conferimento dei rifiuti in relazione alle procedure assegnate. In tale ambito di operatività, l'Operatore/trice ecologico/a spazza e lava; effettua la pulizia accessoria; segnala le situazioni di allerta; mette in sicurezza l'area di intervento; effettua la bonifica ed il ripristino ambientale dei siti inquinanti/contaminati; carica container, cassonetti e bidoni; trasporta e consegna i rifiuti; rileva i guasti e ripristina le anomalie; sostituisce cassonetti, bidoni e cestini.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	8.1.4.5.0 - Operatori ecologici e altri raccoglitori e separatori di rifiuti
ATECO 2007/ISTAT	39 - Attività di raccolta, trattamento e smaltimento dei rifiuti: recupero dei materiali
Standard professionale nazionale	

Competenze	1. Raccogliere i rifiuti solidi urbani
	2. Raccogliere i rifiuti pericolosi (tossici o nocivi)
	3. Effettuare la manutenzione ordinaria dei mezzi e delle attrezzature

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Raccogliere i rifiuti solidi urbani*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di pulizia di aree pubbliche	Tecniche di spazzamento e lavaggio
Applicare tecniche di raccolta differenziata ed indifferenziata	Tecniche di igienizzazione e protezione ambientali (derattizzazione, disinfestazione, disinfezione, demuscamento e diserbamento)
Applicare tecniche igienizzazione e protezione ambientali	Tecniche di raccolta dei rifiuti solidi urbani: manuale e/o meccanizzata, differenziata ed indifferenziata
Applicare tecniche di caricamento di container, cassonetti e bidoni e di ritiro di rifiuti ingombranti	Normativa ambientale regionale, nazionale e comunitaria sulla gestione dei rifiuti e degli scarichi civili e produttivi
Conferire i rifiuti solidi urbani	Caratteristiche e proprietà dei rifiuti solidi urbani
	Caratteristiche e proprietà di mezzi e strumenti per lo spazzamento meccanizzato
	Tecniche di caricamento di container, cassonetti e bidoni
	Nozioni sul ciclo dei rifiuti e sui sistemi di raccolta, stoccaggio e smaltimento rifiuti

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Raccogliere i rifiuti pericolosi (tossici o nocivi)*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Indicare situazioni di rischio igienico/ambientale	Tecniche di raccolta dei rifiuti pericolosi
Riconoscere le diverse tipologie e la composizione dei rifiuti pericolosi tossici e nocivi	Normative sulla protezione dell'ambiente
Applicare tecniche di trasporto dei rifiuti pericolosi tossici e nocivi	Caratteristiche e proprietà delle tipologie di rifiuti (urbani, speciali, pericolosi, tossici e nocivi)
Applicare tecniche di bonifica di aree oggetto di scarichi abusivi	Tecniche di raccolta e trattamento dei rifiuti pericolosi, tossici e nocivi

COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Effettuare la manutenzione ordinaria dei mezzi e delle attrezzature*

	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Utilizzare tecniche di controllo del funzionamento di mezzi e attrezzature	Caratteristiche e proprietà di mezzi e macchinari di raccolta dei rifiuti
Utilizzare tecniche di diagnosi delle anomalie	Tecniche di manutenzione
Individuare componenti difettosi e/o guasti	
Ripristinare il funzionamento di mezzi e attrezzature	

Denominazione del Profilo	**OPERATORE/TRICE IMPIANTI DI RECUPERO E RICICLAGGIO DEI RIFIUTI**
Area economico-professionale	Servizi di public utilities
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	L'Operatore/trice di impianti di recupero e riciclaggio dei rifiuti interviene nel processo di raccolta e smaltimento di rifiuti, conducendo gli impianti di trattamento. In tale ambito di operatività, l'Operatore/trice di impianti di recupero e riciclaggio dei rifiuti effettua le operazioni di riciclaggio dei rifiuti e di riutilizzo dei materiali di scarto, di compostaggio, di trattamento a freddo e a caldo dei rifiuti indifferenziati o residui; conferisce in discarica i rifiuti; imposta macchine ed impianti; segnala ed interviene su anomalie e guasti; effettua la manutenzione ordinaria
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	7.1.6.2.1 - Operatori di impianti di recupero e riciclaggio dei rifiuti
ATECO 2007/ISTAT	39 - Attività di raccolta, trattamento e smaltimento dei rifiuti: recupero dei materiali
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Effettuare il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti
	2. Utilizzare macchine e impianti di trattamento dei rifiuti

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Effettuare il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Identificare la tipologia dei rifiuti da trattare e/o smaltire	Nozioni sul ciclo della raccolta differenziata (riciclaggio e compostaggio)
Applicare tecniche di riciclaggio, di riutilizzo dei materiali di scarto e di compostaggio dei rifiuti differenziati	Nozioni sul ciclo della raccolta indifferenziata (trattamento a freddo e a caldo dei rifiuti - conferimento in discarica)
Applicare tecniche di trattamento dei rifiuti indifferenziati	Tecniche di raccolta differenziata (riciclaggio e compostaggio)
Trasportare i rifiuti in discarica	Tecniche di raccolta indifferenziata (trattamento a freddo e a caldo dei rifiuti - conferimento in

	discarica)
	Caratteristiche e proprietà dei rifiuti
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Utilizzare macchine e impianti di trattamento dei rifiuti*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Condurre macchine ed impianti di trattamento dei rifiuti	Caratteristiche e proprietà degli impianti di trattamento dei rifiuti
Individuare guasti e anomalie	Tecniche di manutenzione ordinaria di macchine e impianti di trattamento dei rifiuti
Applicare tecniche di manutenzione ordinaria	

Settore Economico - Professionale

SERVIZI FINANZIARI E ASSICURATIVI

Denominazione del Profilo	**TECNICO/A DEI SERVIZI/PRODOTTI FINANZIARI, CREDITIZI, ASSICURATIVI**
Area economico-professionale	Servizi finanziari e assicurativi
Livello EQF	4
Descrizione del Profilo	Il/La Tecnico/a dei servizi/prodotti finanziari, creditizi, assicurativi interviene nel processo di vendita/gestione di prodotti finanziari e assicurativi, valutando le performance dei prodotti/servizi su cui informare il cliente in relazione alle sue esigenze e aspettative, secondo principi etici e di responsabilità professionale. In tale ambito di operatività, il/la Tecnico/a dei servizi/prodotti finanziari, creditizi, assicurativi definisce il profilo finanziario del cliente; valuta il servizio/prodotto; definisce le proposte al cliente; descrive le caratteristiche dei prodotti/servizi e dei relativi livelli di protezione per l'investitore; offre consulenza nella stipula del contratto e assistenza post-vendita.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.3.2.3.0 - Agenti assicurativi
	4.2.1.1.0 - Addetti agli sportelli assicurativi, bancari e di altri intermediari finanziari
ATECO 2007/ISTAT	64 - Attività di servizi finanziari (escluse le assicurazioni e i fondi pensione)
	65 - Assicurazioni, riassicurazioni e fondi pensione (escluse le assicurazioni sociali obbligatorie)
	66 - Attività ausiliarie dei servizi finanziari e delle attività assicurative

Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Configurare l'offerta di prodotti/servizi finanziari, creditizi, assicurativi
	2. Supportare il cliente nella scelta dei servizi/prodotti finanziari, creditizi, assicurativi
	3. Assistere il cliente nel corso della fase attuativa prevista dal contratto

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Configurare l'offerta di prodotti/servizi finanziari, creditizi, assicurativi*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Identificare il profilo finanziario assegnato al cliente	Nozioni di diritto privato, tributario, commerciale.
Identificare prodotti/servizi conformi agli obiettivi di investimento del cliente	Tecniche di valutazione delle performance di prodotti/servizi finanziari, creditizi, assicurativi
Verificare l'adeguatezza dei prodotti/servizi individuati	Tecniche di calcolo della capacità finanziaria del cliente
Redigere la proposta di prodotti/servizi al cliente	

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Supportare il cliente nella scelta dei servizi/prodotti finanziari, creditizi, assicurativi*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Presentare i servizi/prodotti dell'offerta di vendita	Nozioni di diritto privato, tributario, commerciale
Descrivere i livelli di protezione associati ai servizi/prodotti	Tecniche di promozione e vendita di servizi/prodotti finanziari, creditizi, assicurativi
Rispondere alle domande del cliente	Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente
Accompagnare il cliente nella compilazione della documentazione contrattuale	Nozioni di contrattualistica finanziaria, creditizia, assicurativa

COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Assistere il cliente nel corso della fase attuativa prevista dal contratto*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Controllare periodicamente il risultato degli investimenti	Nozioni di diritto privato, tributario, commerciale

Controllare lo stato di raggiungimento degli obiettivi	Caratteristiche e proprietà di strumenti di programmazione e monitoraggio delle attività amministrativo-contabili
Fornire informazioni al cliente	Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente

Settore Economico - Professionale
SERVIZI DI INFORMATICA

Denominazione del Profilo	**PROGETTISTA DI PRODOTTI WEB BASED**
Area economico-professionale	Servizi di Informatica
Livello EQF	5
Descrizione del Profilo	Il/La Progettista di prodotti web based interviene nel processo di produzione di software, progettando soluzioni e applicativi web based, definendone specifiche tecniche e modalità realizzative, interpretando i fabbisogni di committenti e utenti. In tale ambito di operatività, il/la Progettista di prodotti web based analizza i requisiti funzionali; definisce le modalità di integrazione tra tipologie di comunicazione e le politiche di sicurezza informatica; definisce gli obiettivi funzionali e comunicativi dei contenuti; progetta la grafica del prodotto; verifica il rispetto dei criteri di web writing e web usability.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	2.1.1.4.3 - Analisti e progettisti di applicazioni web
	3.1.1.3.1 - Tecnici programmatori
ATECO 2007/ISTAT	62.01.00 - Produzione di software non connesso all'edizione
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Progettare l'architettura di prodotti web based
	2. Progettare l'applicativo web based
	3. Progettare la grafica di prodotti web based

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Progettare l'architettura di prodotti web based*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Definire la struttura dei dati dell'applicativo web based	Normativa su privacy e sicurezza informatica
Definire le specifiche funzionali dell'applicativo software web based	Caratteristiche e proprietà dei principali browser
Individuare modalità e vincoli di interazione multimediale web oriented	Caratteristiche e proprietà delle principali tecnologie ITC
Individuare misure di sicurezza per la protezione da violazioni e attacchi di pirateria informatica	Tecniche di strutturazione logica di contenuti web based

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Progettare l'applicativo web based*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Individuare gli obiettivi comunicativi ed il target del prodotto web based	Normativa su privacy e sicurezza informatica

Definire ruoli e permessi in relazione agli utenti del prodotto web based	Metodologie di gestione di account di sistema
Stabilire modalità e vincoli di accessibilità/navigabilità dell'applicativo web based	Tecniche di progettazione di applicativi software
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Progettare la grafica di prodotti web based*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Individuare gli obiettivi comunicativi ed il target del prodotto web based	Nozioni di web writing
Definire lo stile del prodotto web based	Nozioni di web usability
Adattare lo stile del prodotto ai criteri di web writing e web usability	Elementi di comunicazione multimediale
	Caratteristiche e proprietà dei principali browser
	Caratteristiche e proprietà delle principali tecnologie ITC

Denominazione del Profilo	**TECNICO/A DI SVILUPPO SOFTWARE**
Area economico-professionale	Servizi di Informatica
Livello EQF	4
Descrizione del Profilo	Il/La Tecnico/a di sviluppo software interviene nel processo di produzione di software, effettuando l'analisi delle esigenze di sviluppo/manutenzione di applicativi, curandone la progettazione, lo sviluppo ed il collaudo. In tale ambito di operatività, il/la Tecnico/a di sviluppo software effettua l'analisi delle specifiche funzionali; definisce l'architettura software; implementa gli applicativi, integrandoli con altri interfacciati al software; effettua testing e debugging; crea il pacchetto di installazione dell'applicativo software.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	2.1.1.4.1 - Analisti e progettisti di software
	3.1.2.1.0 - Tecnici programmatori
ATECO 2007/ISTAT	62.01.00 - Produzione di software non connesso all'edizione
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Progettare applicativi software
	2. Sviluppare applicativi software
	3. Collaudare applicativi software
COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Progettare applicativi software*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4

ABILITA'	CONOSCENZE
Individuare le specifiche funzionali e strutturali dell'applicativo software	Caratteristiche e proprietà degli applicativi software
Definire la struttura dei dati dell'applicativo software	Caratteristiche e proprietà delle interfacce software
Definire le interfacce dell'applicativo software	Tecniche di progettazione di applicativi software
Definire gli algoritmi di dettaglio dell'applicativo software	
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Sviluppare applicativi software*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Programmare il software dell'applicativo software	Metodologie di programmazione
Controllare la scrittura del codice di programmazione del software	Caratteristiche e proprietà degli applicativi software
Correggere il codice di programmazione del software	Tecniche di programmazione software
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Collaudare applicativi software*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di testing dell'applicativo software	Caratteristiche e proprietà degli applicativi software
Applicare tecniche di debugging dell'applicativo software	Caratteristiche e proprietà delle interfacce software
	Tecniche di testing e debugging
Denominazione del Profilo	**TECNICO/A RETI E SISTEMI TELEMATICI**
Area economico-professionale	Servizi di Informatica
Livello EQF	4
Descrizione del Profilo	Il/La Tecnico/a reti e sistemi telematici interviene nel processo di progettazione e gestione di sistemi/reti curando l'installazione e gestione di sistemi telematici e relativi software di sicurezza. In tale ambito di operatività, il/la Tecnico/a reti e sistemi telematici configura e manutiene reti e sistemi telematici; rileva le criticità di sicurezza della rete/sistema; installa ed aggiorna software di sicurezza; monitora e manutiene la rete/sistema.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.1.1.3.3 - Tecnici amministratori di reti e di sistemi telematici

	3.1.2.5.0 - Tecnici gestori di reti e di sistemi telematici
ATECO 2007/ISTAT	62.02.00 - Consulenza nel settore delle tecnologie dell'informatica
	62.03.00 - Gestione di strutture e apparecchiature informatiche hardware - housing (esclusa la riparazione)
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Gestire reti e sistemi telematici
	2. Gestire sistemi di sicurezza relativi a reti e sistemi telematici
COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Gestire reti e sistemi telematici*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Identificare tipologia software di server in relazione alle esigenze del sistema	Nozioni di telematica
Configurare dispositivi e software di reti e sistemi telematici	Caratteristiche e proprietà dei principali hardware/software di reti e sistemi telematici
Interfacciare apparati di rete come router, switch, modem	Tecniche di diagnostica di sistemi elettronici e informatici
Definire servizi e protocolli di rete	Caratteristiche e proprietà di strumenti per la misura delle prestazioni ed il troubleshooting di rete
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Gestire sistemi di sicurezza relativi a reti e sistemi telematici*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Identificare i requisiti di sicurezza in relazione al sistema telematico	Nozioni di sicurezza informatica
Configurare dispositivi e software di sicurezza relativi a reti e sistemi telematici	Caratteristiche e proprietà dei principali hardware/software di reti e sistemi telematici
Monitorare lo stato di sicurezza di reti e sistemi telematici	Caratteristiche e proprietà dei principali sistemi di sicurezza informatica attiva e passiva
Ripristinare reti e sistemi telematici	Tecniche di ripristino di reti e sistemi telematici

Denominazione Profilo	Tecnico specializzato in progettazione e sviluppo di applicazioni multimediali ed in creazione ed avvio di start up in ambito digitale
Settore professionale	Servizi di informatica
Livello EQF	5
Descrizione del Profilo	Il Consulente esperto in creazione e sviluppo di start-up in ambito digitale sintetizza due macro gruppi di competenze: **a)** implementazione, sviluppo e promozione del sistema

	impresa digitale; **b)** sviluppo di applicazioni software per dispositivi mobili. È una figura esperta sia di creazione d'impresa, in particolare di start up, sia di tecnologie digitali, del mercato di riferimento e dello sviluppo di applicazioni software per dispositivi mobili. a) Egli interviene nel processo di implementazione di una nuova impresa ideando, progettando, promuovendo e commercializzando il "prodotto" start up; utilizza pertanto gli strumenti per effettuare una analisi strategica del contesto/dei fabbisogni/dei materiali/ecc.; sviluppa l'idea d'impresa, la bozza di modello di business, costruisce il team, applica competenze finanziarie, di sales e di networking. b) Egli è in grado di strutturare architetture funzionali, di definire specifiche tecniche e modalità realizzative di applicazioni, di creare applicazioni mediante l'utilizzo di linguaggi specifici, di avere competenze in ambito di design d'interfaccia utente e di sviluppare e mettere a punto le App a seconda dei parametri del tipo di piattaforma.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	2.1.1.4.3 – Analisti e progettisti di applicazioni web
ATECO 2007/ISTAT	62.01.00 – Produzione di software non connesso all'edizione
Competenze	1. Verificare la fattibilità della start up digitale 2. Gestire gli aspetti finanziari dell'impresa 3. Ideare una App 4. Implementare una App 5. Testare una App
COMPETENZA n. 1	
Denominazione	Verificare la fattibilità della start up digitale
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare le tecniche di analisi di mercato	Metodologie e strumenti statistici Concetti di base di marketing e ricerca quali – quantitativa di mercato Strategia aziendale
Prevedere le risorse per lo sviluppo del progetto di start up	Organizzazione aziendale Conoscenze di base sull'impresa innovativa Risorse umane: Il team, le dinamiche interne ed esterne, i processi decisionali Normativa su bandi e appalti pubblici
Valutare la fattibilità dell'idea e stimare i costi del progetto di start up	Economia politica ed economica Metodologie di verifica dei parametri del progetto
Redigere il budget del progetto di start up	Redazione di business plan Tecniche di budgeting
Controllare il rispetto dei criteri di verifica del progetto di start up	Tecniche di redazione del business plan Tecniche di business analysis
COMPETENZA n. 2	
Denominazione	Gestire gli aspetti finanziari dell'impresa
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Valutare gli strumenti finanziari in	Le istituzioni e i mercati finanziari

relazione agli obiettivi aziendali	Swot analysis: lo scenario, la concorrenza, il portafoglio, etc.
Individuare e intercettare le agevolazioni comunitarie, nazionali e regionali per startupper innovativi	Le agevolazioni comunitarie, nazionali e regionali per startupper innovativi Tecniche e approcci per la ricerca di fonti di finanziamento: fund raising, crowfounding, etc.
Applicare tecniche di negoziazione nella trattazione di accordi e offerte creditizie	Principali tipologie di strumenti finanziari e relative forme tecniche (capitale di debito e capitale di rischio)
Monitorare le operazioni attivate con il sistema finanziario	Normativa in materia di banche e credito (accordi di Basilea; Testo unico bancario, "Patti chiari")
Prospettare le dinamiche finanziarie (business plan)	Strumenti e tecniche per ridurre l'asimmetria informativa tra impresa e istituzioni finanziarie
Applicare tecniche di gestione tesoreria/cassa	
COMPETENZA n. 3	
Denominazione	Ideare una App
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Riconoscere le richieste del committente, identificando le necessità e le caratteristiche degli utenti destinatari e definendo gli scopi del prodotto multimediale	Gli scenari tecnologici in atto e futuri Le tecnologie Web
Definire l'architettura informativa in termini di contenuto e sua organizzazione all'interno del percorso di fruizione	Architettura delle tecnologie mobili Le tecniche di progettazione di una App: programmazione a oggetti di applicazioni mobili cross-platform
Stabilire il livello di sicurezza minimo richiesto per proteggere le applicazioni ed i sistemi da attacchi informatici	Panorama sui framework di sviluppo Le regole di usability di una App
COMPETENZA n. 4	
Denominazione	Implementare una App
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Determinare strumenti e linguaggi di sviluppo e specifiche dettagliate del supporto tecnico (server web, application server, sistemi di gestione dati, ecc.) in base alle caratteristiche della soluzione web progettata	I linguaggi Scelta dei componenti tecnici (server web, application server, sistemi di gestione dati, ecc.) Selezione del linguaggio di sviluppo
Progettare e implementare algoritmi con diversi tipologie di strutture dati	Principali strutture dati e loro implementazione Software e applicazioni Web Geolocalizzazione mappe e gestione dati
Progettare e implementare un semplice applicativo secondo il paradigma ad oggetti	Selezione del linguaggio di sviluppo Tecniche di progettazione/sviluppo di applicazioni Tecniche di pubblicizzazione di un'applicazione mobile
COMPETENZA n. 5	
Denominazione	Testare una App
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di testing della App Valutare il livello di rispondenza tecnica di simulazioni e prototipi relativamente allo schema di sviluppo progettato	Tecniche di testing e debugging Verifica funzionalità e coerenza di simulazioni e prototipi
Applicare tecniche di debugging della App	Tecniche di verifica usabilità e interfaccia grafica

Identificare strumenti e procedure per il monitoraggio delle funzionalità e l'aggiornamento dei prodotti rilasciati	Redazione report tecnici relativi ad usabilità ed accessibilità del prodotto sviluppato
Interpretare i dati forniti dalle operazioni di testing per la revisione dei parametri Verificare la compatibilità dell'applicazione	Predisposizione piani e procedure di collaudo e testing delle soluzioni WEB Scenari del "Mobile Business": ambiti applicativi (numeri, e dinamiche).

Settore Economico - Professionale

SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONE E POSTE

Denominazione del Profilo	**OPERATORE/TRICE IMPIANTI E RETI DI TELECOMUNICAZIONE**
Area economico-professionale	Servizi di telecomunicazione e poste
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	L'Operatore/trice impianti e reti di telecomunicazione interviene nel processo di installazione e manutenzione di impianti elettrici ed elettronici, effettuando il montaggio ed il cablaggio di apparecchiature elettroniche e di telecomunicazione In tale ambito di operatività, l'Operatore/trice impianti e reti di telecomunicazione predispone i dispositivi di connessione; effettua la cablatura dell'impianto; configura i dispositivi; effettua misurazioni e tarature; applica la sequenza logico-funzionale di collaudo imposta dal progetto; effettua la marchiatura e la sigillatura del sistema; compila la scheda di collaudo; verifica il funzionamento e l'integrità dei dispositivi e delle cablature dell'impianto; si occupa della manutenzione ordinaria, preventiva e straordinaria dell'impianto e dei suoi componenti e dispositivi.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	6.2.4.4.0 - Installatori e riparatori di apparati di telecomunicazione
	7.2.7.3.0 - Assemblatori e cablatori di apparecchiature elettroniche e di telecomunicazioni
ATECO 2007/ISTAT	26.30 - Fabbricazione di apparecchiature per le telecomunicazioni
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Installare impianti di ricezione/trasmissione e reti locali
	2. Collaudare sistemi di telecomunicazione via cavo e antenna
	3. Riparare sistemi di telecomunicazione via cavo e antenna

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Installare impianti di ricezione/trasmissione e reti locali*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Leggere schemi e documentazione d'appoggio	Caratteristiche e proprietà di schemi a blocchi e funzionali di sistemi di ricezione/trasmissione e reti locali
Applicare tecniche di preparazione dei dispositivi di connessione	Caratteristiche e proprietà di componenti per sistemi di ricezione/trasmissione e reti locali
Applicare tecniche di cablatura dell'impianto	Tecniche di cablatura per sistemi di ricezione/trasmissione e reti locali

Applicare tecniche di taratura dei dispositivi di connessione	

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Collaudare sistemi di telecomunicazione via cavo e antenna*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di misurazione e taratura	Nozioni di misurazione e taratura
Applicare tecniche di marchiatura e sigillatura del sistema	Nozioni di marchiatura e sigillatura
Registrare gli esiti dei controlli e collaudi	Tecniche di collaudo di sistemi/impianti
Applicare tecniche di redazione della documentazione di collaudo	Tecniche di registrazione dei collaudi

COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Riparare sistemi di telecomunicazione via cavo e antenna*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Diagnosticare lo stato dei dispositivi e delle cablature dell'impianto	Tecniche di testing di funzionamento dell'impianto
Applicare tecniche e procedure di manutenzione	Metodologie di verifica e controllo
Applicare tecniche di registrazione delle attività eseguite	Tecniche di riparazione di sistemi/impianti

Settore Economico - Professionale
SERVIZI DI DISTRIBUZIONE COMMERCIALE

Denominazione del Profilo	**TECNICO/A APPROVVIGIONAMENTI/LOGISTICA NEL COMMERCIO**
Area economico-professionale	Servizi di distribuzione commerciale
Livello EQF	4
Descrizione del Profilo	Il/La Tecnico/a approvvigionamenti/logistica nel settore commerciale interviene nel processo di distribuzione commerciale, curando le politiche degli acquisti/approvvigionamenti, selezionando i fornitori e coordinando l'organizzazione logistica del punto vendita. In tale ambito di operatività, il/la Tecnico/a approvvigionamenti/logistica nel settore commerciale cura la scelta degli assortimenti; programma gli ordini; definisce le procedure di accettazione, controllo e immagazzinamento delle merci; valuta i fornitori e definisce i contratti di fornitura; ottimizza la movimentazione delle merci; monitora le informazioni relative ai flussi delle merci; ne effettua l'inventariazione.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.3.3.1.0 - Approvvigionatori e responsabili acquisti
	3.3.3.2.0 - Responsabili di magazzino e della distribuzione interna
ATECO 2007/ISTAT	46 - Commercio all'ingrosso (escluso quello di autoveicoli e di motocicli)
	47 - Commercio al dettaglio (escluso quello di autoveicoli e di motocicli)
	70.22.01 - Attività di consulenza per la gestione della logistica aziendale
	52.29.22 - Servizi logistici relativi alla distribuzione delle merci
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Organizzare l'approvvigionamento del magazzino
	2. Coordinare la logistica del punto vendita

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Organizzare l'approvvigionamento del magazzino*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Selezionare gli assortimenti del punto vendita	Nozioni di logistica integrata
Pianificare gli approvvigionamenti e le modalità di immagazzinamento dei prodotti	Tecniche di approvvigionamento prodotti e di gestione delle scorte
Individuare le criticità del processo di approvvigionamento e logistica	Tipologie e caratteristiche delle principali merci e relative specifiche di stoccaggio e movimentazione

Definire i parametri di valutazione delle performance offerte dei prodotti/servizi dei fornitori	Caratteristiche e proprietà di software per la gestione dei flussi informativi delle merci di magazzino
Applicare tecniche di comparazione della qualità dei prodotti e/o servizi dei fornitori	Metodologie di qualificazione e valutazione dei fornitori
Individuare nuove fonti di fornitura attraverso analisi di mercato	Caratteristiche e proprietà di sistemi di supplier relationship management operativi e direzionali
Applicare tecniche di redazione e compilazione dei contratti con i fornitori	Normativa contrattuale applicata alle transazioni commerciali
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	Coordinare la logistica del punto vendita
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Stimare le scorte necessarie in funzione del flusso vendite	Tecniche di gestione delle scorte
Adattare ai dati reali di vendita i piani di approvvigionamento dei materiali	Tecniche di monitoraggio dei flussi delle merci
Applicare procedure per l'inventario di magazzino	Caratteristiche e proprietà di sistemi ERP (Enterprise resource planning)
	Caratteristiche e proprietà di software per la gestione dei flussi informativi delle merci di magazzino

Denominazione del Profilo	**TECNICO/A DI GESTIONE PUNTO VENDITA**
Area economico-professionale	Servizi di distribuzione commerciale
Livello EQF	4
Descrizione del Profilo	Il/La Tecnico/a di gestione punto vendita interviene nel processo del commercio di beni, curando l'allestimento e la gestione del punto vendita. In tale ambito di operatività, il/la Tecnico/a di gestione punto vendita definisce il layout del punto vendita (esposizione, scaffali, banco, percorsi); cura la custodia delle merci e la sicurezza del punto vendita; sovrintende alla manutenzione di spazi e attrezzature e alle pulizie/gestione dei rifiuti; coordina le attività del personale; cura la gestione dei reclami; valuta gli andamenti delle vendite e propone interventi migliorativi e correttivi della redditività del punto vendita
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione
ATECO 2007/ISTAT	45 - Commercio all'ingrosso e al dettaglio e riparazione di autoveicoli e motocicli
	46 - Commercio all'ingrosso (escluso quello di autoveicoli e di motocicli)

	47 - Commercio al dettaglio (escluso quello di autoveicoli e di motocicli)
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Gestire gli aspetti commerciali del punto vendita
	2. Amministrare il conto economico del punto vendita
	3. Gestire le risorse umane del punto vendita

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Gestire gli aspetti commerciali del punto vendita*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di composizione dell'assortimento	Organizzazione dell'impresa commerciale
Pianificare gli approvvigionamenti e le modalità di immagazzinamento dei prodotti	Organizzazione e gestione commerciale del punto vendita
Applicare tecniche di posizionamento e composizione delle esposizioni del punto vendita	Tecniche di Visual merchandising e layout del punto vendita
Applicare tecniche di programmazione dei percorsi e disposizione della segnaletica di prodotti del punto vendita	Tecniche di promozione delle vendita
Definire la turnazione delle merci sugli scaffali del punto vendita	Metodologie di analisi della customer satisfaction
Programmare le campagne promozionali	Normativa per l'apertura e la conduzione di punti vendita
Utilizzare strumenti e tecnologie per la raccolta e l'elaborazione dei dati sulla customer satisfaction	
Applicare tecniche di fidelizzazione della clientela	

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Amministrare il conto economico del punto vendita*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Calcolare il prezzo di vendita dei prodotti in relazione ai prezzi della concorrenza	Gestione contabile e amministrativa del punto vendita
Utilizzare strumenti per il calcolo dei margini commerciali e di ricarico per reparti e famiglie merceologiche	Il contratto di franchising
Analizzare dati economici di vendita e di costo del punto vendita e della sua redditività	Tecniche di budgeting del punto vendita
Ideare interventi migliorativi della redditività del punto vendita	Software per la gestione del punto vendita

COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Gestire le risorse umane del punto vendita*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Determinare organico e turni di lavoro del personale del punto vendite	Tecniche di gestione dei gruppi di lavoro e motivazione delle risorse umane
Valutare caratteristiche e competenze del personale	Tecniche di rilevazione dei bisogni formativi
Applicare leve motivazionali per l'incentivazione della produttività	I piani di aggiornamento e formazione del personale
Applicare tecniche di addestramento del personale del punto vendita	Nozioni su Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro, Contratti Integrativi Aziendali e normativa aziendale
Selezionare i fornitori esterni e le fonti di finanziamento delle attività di formazione	Gli enti previdenziali, fiscali e di controllo sul lavoro
	Normative sulla tutela di salute e sicurezza

Denominazione del Profilo	**TECNICO/A DI VENDITA**
Area economico-professionale	Servizi di distribuzione commerciale
Livello EQF	4
Descrizione del Profilo	Il/La Tecnico/a di vendita interviene nel processo della distribuzione commerciale, realizzando piani di vendita e gestendo trattative commerciali. In tale ambito di operatività, il/la Tecnico/a di vendita individua le esigenze dei clienti; definisce la proposta di vendita e cura la compilazione della documentazione commerciale; definisce i piani di consegna in relazione alle richieste dei clienti e alla disponibilità dei prodotti; monitora le operazioni di consegna e deposito merci; raccoglie informazioni sul mercato e propone azioni per la promozione delle vendite
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione
ATECO 2007/ISTAT	45 - Commercio all'ingrosso e al dettaglio e riparazione di autoveicoli e motocicli
	46 - Commercio all'ingrosso (escluso quello di autoveicoli e di motocicli)
	47 - Commercio al dettaglio (escluso quello di autoveicoli e di motocicli)
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Analizzare il potenziale di mercato e l'andamento delle vendite
	2. Gestire trattative commerciali e azioni di vendita

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Analizzare il potenziale di mercato e l'andamento delle vendite*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di analisi del mercato di riferimento (tendenze di prodotto/servizio; logiche di cambiamento; propensione all'acquisto; etc.)	Tipologie, segmentazioni e dinamiche di mercato e dei canali di distribuzione dei prodotti/erogazione dei servizi
Rilevare informazioni funzionali alla identificazione di potenziali clienti (esigenze/bisogni emergenti, etc.)	Metodologie e tecniche della ricerca di mercato
Utilizzare strumenti per l'individuazione e l'analisi dei *competitors*	Tecniche di benchmarking
Elaborare proposte di azioni di promozione delle vendita da sottoporre alle direzione marketing	Nozioni di marketing strategico e operativo
Interpretare gli indicatori inerenti dati e proiezioni di vendita	Tecniche di individuazione e analisi dei target clienti
Valutare l'affidabilità/potenzialità dei clienti già acquisiti attraverso l'interpretazione dei dati di vendita sintetici e analitici	Tecniche di rilevazione dei dati statistici sulle vendite
Utilizzare strumenti di *reporting*	Principi di diritto commerciale e legislazione tributaria
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Gestire trattative commerciali e azioni di vendita*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Definire proposte di vendita in accordo con la Direzione Marketing	Nozioni di psicologia del consumatore
Definire il piano delle vendite in funzione delle diverse tipologie commerciali di clienti, degli obiettivi di fatturato e dei margini di profitto, della prossimità geografica	Tecniche di comunicazione
Programmare le attività di promozione del prodotto/servizio	Tecniche di vendita e negoziazione
Adottare modalità di presentazione del prodotto/servizio funzionali alle esigenze e caratteristiche del cliente	Modelli di *customer care and satisfaction* e tecniche di fidelizzazione del cliente
Personalizzare la proposta di vendita in base ai desiderata del cliente nel rispetto dei vincoli tecnici e di prezzo prefissati	Tecniche di gestione dei reclami
Stipulare il contratto di vendita	I servizi commerciali *web based*

Monitorare lo stato di avanzamento della consegna del prodotto/erogazione del servizio	Principi di diritto commerciale e legislazione tributaria
Supportare il cliente nella risoluzione di problematiche relative alla consegna e deposito delle merci	

Denominazione del Profilo	**TECNICO DELLA GESTIONE DI RAPPORTI COMMERCIALI CON I CLIENTI PER LA VENDITA DI PRODOTTI E/O SERVIZI**
Area economico-professionale	Servizi di distribuzione commerciale
Livello EQF	5
Descrizione del Profilo	Gestisce i rapporti commerciali con i Clienti per la vendita di prodotti e/o servizi. Visita i Clienti direttamente nella loro impresa, spesso su appuntamento, proponendo l'acquisto dei prodotti/servizi e svolgendo un ruolo sempre più orientato all'aspetto consulenziale. Si occupa di individuare potenziali acquirenti di prodotti/servizi, di vendere 'se stesso' e 'l'immagine dell'azienda', di trovare un accordo su una serie di iniziative che siano profittevoli per le parti interessate attraverso un processo di determinazione dei bisogni del Cliente e delle tendenze del mercato dell'area/zona sulla quale ha il mandato
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.3.4.2.0 - Agente di commercio
ATECO 2007/ISTAT	46.11 - Intermediari del commercio di materie prime agricole, di animali vivi, di materie prime tessili e di semilavorati 46.12 - Intermediari del commercio di combustibili, minerali, metalli e prodotti chimici 46.13 - Intermediari del commercio di legname e materiali da costruzione46.14 - Intermediari del commercio di macchinari, impianti industriali, navi e aeromobili 46.15 - Intermediari del commercio di mobili, articoli per la casa e ferramenta 46.16 - Intermediari del commercio di prodotti tessili, abbigliamento, pellicce, calzature e articoli in pelle 46.17 - Intermediari del commercio di prodotti alimentari, bevande e tabacco 46.18 - Intermediari del commercio specializzato in altri prodotti 46.19.01 - Agenti e rappresentanti di vari prodotti senza prevalenza di alcuno 46.19.02 - Procacciatori d'affari di vari prodotti senza prevalenza di alcuno 46.19.03 - Mediatori in vari prodotti senza prevalenza di alcuno
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Fornire indicazioni e proposte per lo sviluppo dei prodotti e dei servizi in linea con la politica aziendale, sulla base di un'analisi delle caratteristiche e dei dati relativi al gradimento e alla resa del prodotto/servizio nel medio e nel lungo periodo

	2. Monitorare gli adempimenti amministrativi e la gestione degli ordini avvalendosi anche di professionalità esterne per la consulenza e la predisposizione dei documenti nel rispetto delle normative fiscali vigenti
	3.Pianificare le attività di visita ai Clienti e ogni altra attività necessaria al mantenimento di contatti e rapporti utili al proprio lavoro che consentano il raggiungimento dei risultati previsti dall'azienda
	4.Sviluppare il portfolio Clienti comunicando efficacemente con loro, controllando e verificando con periodicità la loro soddisfazione, l'evoluzione degli interessi e delle richieste

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Fornire indicazioni e proposte per lo sviluppo dei prodotti e dei servizi in linea con la politica aziendale, sulla base di un'analisi delle caratteristiche e dei dati relativi al gradimento e alla resa del prodotto/servizio nel medio e nel lungo periodo*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Analizzare i dati sulla percezione del prodotto da parte del Cliente valutandone potenzialità e limiti che incidono sulle possibilità di vendita	Metodologie di reporting di andamento e previsionali
Analizzare i prodotti della concorrenza individuandone i punti deboli e i punti di forza	Politica di prodotto/servizio della casa mandante con particolare riferimento a obiettivi e scelte strategiche
Analizzare le informazioni sul prodotto fornite dall'azienda cogliendone punti di forza e punti di debolezza, opportunità e rischi	Principali modelli organizzativo-strutturali e relative condizioni di efficacia ed efficienza dei processi con particolare riferimento agli aspetti delle funzioni e dei ruoli organizzativi
Identificare i processi aziendali, i ruoli, le funzioni e le responsabilità, relativi al prodotto/servizio, che consentono di comprendere la struttura organizzativa	Strumenti di gestione della forza vendita con particolare attenzione agli strumenti operativi di analisi del portfolio prodotti nel mercato di riferimento
Presentare soluzioni di miglioramento in linea con le potenzialità dell'azienda, le tendenze del mercato e l'analisi della concorrenza	Tecniche di analisi delle caratteristiche del prodotto in termini di punti di forza, di debolezza, opportunità e rischi
Verificare la presenza dei requisiti minimi di qualità del prodotto/servizio sperimentandone l'utilizzo per fornire suggerimenti di miglioramento	Tecniche di banchmarking per l'analisi dei prodotti della concorrenza e la scelta di best practice
COMPETENZA N. 2	

Denominazione	*Monitorare gli adempimenti amministrativi e la gestione degli ordini avvalendosi anche di professionalità esterne per la consulenza e la predisposizione dei documenti nel rispetto delle normative fiscali vigenti*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Comprendere i dati di bilancio	Elementi di contabilità generale e scritture contabili per la procedura di redazione e l'analisi del bilancio di esercizio
Fornire la documentazione necessaria per la redazione della dichiarazione dei redditi	Elementi di disciplina contrattuale e di diritto commerciale
Gestire le scritture contabili	Elementi di legislazione sociale
Interpretare i contratti stipulati con le case mandanti	Normativa in materia di rapporti di lavoro
Preparare gli ordini evacuandoli nel rispetto dei modelli, dei tempi e delle procedure fornite dall'azienda	Normativa in materia fiscale, di imposte, tasse e tributi
Redigere correttamente e archiviare le fatture	Normativa in materia previdenziale e di infortunistica
Utilizzare sistemi applicativi informatici per la registrazione dei dati e delle informazioni	Sistemi informatici per la ricerca di informazioni e la gestione dei dati indispensabili per le registrazioni e la tenuta sotto controllo dell'attività svolta
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Pianificare le attività di visita ai Clienti e ogni altra attività necessaria al mantenimento di contatti e rapporti utili al proprio lavoro che consentano il raggiungimento dei risultati previsti dall'azienda*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Definire le attività da svolgere con chiarezza e precisione utilizzando sistemi informatici per la gestione dei dati e delle informazioni sia in input che in output al processo	Sistemi informatici per la ricerca di informazioni e la gestione dei dati per le registrazioni e la tenuta sotto controllo dell'attività svolta
Organizzare un programma di visite ai Clienti fissando gli appuntamenti, ottimizzandone costi e tempi e verificando l'efficienza dei mezzi di supporto (es. automobile, computer portatile). Prevedere il budget dei costi da sostenere durante le trasferte collocandolo in una programmazione annuale delle attività	Tecniche di previsione dei costi per ottimizzare le spese da sostenere per il corretto svolgimento delle attività previste.

Preparare i cataloghi, i campionari e i listini prezzi necessari per svolgere le attività con professionalità e secondo le procedure richieste dalla casa mandante	Teorie e tecniche per effettuare una pianificazione strategica utile alla riduzione dei costi e all'ottimizzazione dei tempi e delle risorse
Reperire le informazioni necessarie alla programmazione utilizzando il telefono, il fax, Internet, la posta elettronica ed ogni altro strumento di ricerca che favorisca una ricerca rapida ed efficace	
COMPETENZA N. 4	
Denominazione	*Sviluppare il portfolio Clienti comunicando efficacemente con loro, controllando e verificando con periodicità la loro soddisfazione, l'evoluzione degli interessi e delle richieste*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Analizzare il portfolio Clienti e i risultati di vendita sulla base di indicatori utili alla misurazione delle performance	Canali di distribuzione e tipologie delle relazioni tra intermediari
Ascoltare i reclami dei Clienti favorendo il mantenimento del clima di fiducia instaurato	Elementi di marketing strategico e marketing operativo: teorie e modelli
Attivare azioni correttive e preventive risolvendo le situazioni di inefficienza o di non conformità del prodotto con risposte competitive, vantaggiose e adeguate	Elementi di psicologia della comunicazione per fornire informazioni utilizzando stili comunicativi e strategie adeguati al contesto
Comunicare con efficacia durante la trattativa di vendita utilizzando stili, strategie comunicative e tecniche di vendita differenziate, adeguate al contesto, all'interlocutore ed agli scopi	Iniziative e strategie della concorrenza per offrire al Cliente risposte competitive, vantaggiose e adeguate
Elaborare report periodici alla casa mandante sull'andamento delle vendite, le previsioni e i cambiamenti in atto rispetto alle richieste dei Clienti e alle più generali tendenze della propria area	Metodologie di reporting di andamento e previsionali
Fornire informazioni tecniche al cliente sui prodotti offerti, suggerimenti nelle scelte e possibili alternative di acquisto orientando il Cliente verso i prodotti del proprio repertorio che maggiormente soddisfino le richieste e le aspettative latenti e sviluppando nuovi interessi e bisogni	Politica e strategie di prodotto e di prezzo della casa mandante per offrire al Cliente proposte in linea con le possibilità e nel rispetto dell'immagine dell'azienda rappresentata

Identificare i potenziali clienti circoscrivendo l'area di intervento, determinandone bisogni, interessi e richieste e attivando azioni mirate per l'ampliamento del portfolio	Sistema informativo di marketing e per le ricerche di mercato: architettura del sistema informativo, ricerche qualitative e quantitative, analisi dei dati secondari e sistemi informatici per la ricerca di informazioni e la gestione dei dati indispensabili per le registrazioni e la tenuta sotto controllo dell'attività svolta
Trovare un accordo sulle iniziative profittevoli per entrambi le parti	Tecniche di vendita per condurre la trattativa di vendita negoziando ed offrendo soluzioni soddisfacenti per le parti interessate
	Tecniche e strumenti di gestione della forza vendita per compiere analisi corrette del portfolio Clienti, delle performance di vendita, e definire gli obiettivi della forza vendita
	Teorie di Customer satisfaction per comprendere la psicologia del Cliente e le motivazioni degli orientamenti di acquisto

Denominazione del Profilo	**AGENTE D'AFFARI IN MEDIAZIONE**
Area economico-professionale	Servizi di distribuzione commerciale
Livello EQF	5
Descrizione del Profilo	L'Agente di Affari in Mediazione – settore immobili e aziende - svolge la propria attività al fine di mettere in contatto due o più parti al fine della conclusione di un affare, generalmente la compravendita di un bene di valore rilevante, senza essere legato ad alcuna di esse da rapporti di collaborazione, dipendenza o rappresentanza (art. 1754 c.c.). Garantisce la ricerca di un potenziale acquirente / conduttore o venditore / locatore per il buon esito dell'affare e la gestione della relazione tra le parti. Deve conoscere le nozioni necessarie atte a verificare la conformità dell'immobile / azienda (attività commerciale) in materia urbanistica, fiscale, giuridica ed amministrativa, a tutela delle parti per il corretto perfezionamento dell'affare. Deve inoltre conoscere approfonditamente il mercato nel quale opera. Tale profilo professionale ha le funzioni di costituire ed implementare il portafoglio dei beni da trattare, gestire l'iter di vendita o locazione, realizzare valutazioni commerciali, organizzare iniziative promozionali e fornire consulenza al cliente acquirente / locatore
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.3.4.5.1 agenti immobiliari
	3.3.4.2.0 - agenti di commercio
ATECO 2007/ISTAT	68.31.0 Attività di mediazione immobiliare 74.90.99 Altre attività professionali nca
Standard professionale nazionale	

Competenze	1.Gestire le relazioni con i potenziali venditori/compratori e le informazioni sui beni in vendita
	2.Pianificare appuntamenti e incontri e iniziative promozionali
	3.Negoziare tra le parti per concludere la compravendita
	4.Assistere i clienti nella stipula di contratti di compravendita e nella scelta di finanziamenti

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Gestire le relazioni con i potenziali venditori/compratori e le informazioni sui beni in vendita*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di analisi di dati di mercato e di benchmarking. Applicare criteri di scelta di beni/servizi rispondenti alle esigenze di mercato	Tecniche di lettura dell'andamento domanda beni e servizi. Elementi di Marketing
Applicare criteri di valutazione e definizione prezzi	Tecniche di estimo e valutazione del bene. Tecniche di definizione prezzi - pricing. Gamma di prodotti/servizi in vendita. Tecniche di vendita e locazione di aziende
Applicare tecniche di segmentazione della clientela, di valutazione dei bisogni del cliente e di interazione col cliente	Principi di customer care
Applicare tecniche e strumenti di verifica e controlli di iscrizioni e trascrizioni pregiudizievoli	Tipologie di iscrizioni/trascrizione sui beni .Elementi di urbanistica. Documentazione catastale
Applicare codici comportamentali, deontologici e di autodisciplina	Contratto di incarico e/o mandato di vendita/acquisto/locazione. Normative specifiche del settore di riferimento
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Pianificare appuntamenti e incontri e iniziative promozionali*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Utilizzare strumenti e applicare modalità di pianificazione contatti commerciali	Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività
Applicare tecniche di valutazione delle attività di comunicazione e promozione	Tecniche promozionali. Canali di comunicazione e promozione
COMPETENZA N. 3	

Denominazione	*Negoziare tra le parti per concludere la compravendita*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di ascolto attivo	Concetti e tecniche di ascolto attivo
Applicare tecniche di comunicazione efficace	Tecniche di comunicazione (verbale e non verbale) e di relazione
Applicare tecniche di negoziazione, di decision making e di valutazione di offerte	Tecniche di negoziazione
COMPETENZA N. 4	
Denominazione	*Assistere i clienti nella stipula di contratti di compravendita e nella scelta di finanziamenti*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Utilizzare la modulistica contrattuale. Applicare tecniche di redazione di contratti preliminari	Elementi di diritto commerciale. Elementi di contrattualistica. Procedure di compravendita. Documentazione per la compravendita
Applicare tecniche di valutazione degli aspetti fiscali dell'affare	Elementi di normativa fiscale e tributaria
Applicare tecniche di valutazione dei bisogni del cliente. Applicare tecniche di valutazione di un finanziamento	Caratteristiche dei finanziamenti per l'acquisto di immobili e aziende. Convenzioni con istituti di credito

Settore Economico - Professionale
SERVIZI TURISTICI

Denominazione del Profilo	**TECNICO/A GESTIONE SERVIZI ALBERGHIERI**
Area economico-professionale	Servizi turistici
Livello EQF	5
Descrizione del Profilo	Il/la Tecnico/a gestione servizi alberghieri interviene nel processo dei servizi turistici di alloggio curando l'ottimizzazione dei servizi di assegnazione, ricevimento, governo piani, congressuali, tempo libero. In tale ambito di operatività, il/la Tecnico/a gestione servizi alberghieri coordina l'accoglienza del cliente all'arrivo; attribuisce funzioni e mansioni e stabilisce le turnazioni del personale; ne pianifica l'attività di aggiornamento; controlla il rispetto degli standard di confort e delle normative vigenti in materia di igiene e sicurezza; provvede alle dotazioni e alla loro manutenzione
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	
ATECO 2007/ISTAT	55.10.00 Alberghi
	55.20.10 Villaggi turistici
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Gestire i clienti durante il soggiorno
	2. Gestire le risorse umane dell'albergo
	3. Definire le procedure di erogazione del servizio alberghiero monitorandone efficienza ed efficacia

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Gestire i clienti durante il soggiorno*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Gestire le prenotazioni utilizzando strumenti e applicativi informatici dedicati	Caratteristiche dei servizi alberghieri
Applicare tecniche di gestione dell'accoglienza, check in, presentazione e promozione dei servizi offerti dalla struttura alberghiera	Elementi di marketing e comunicazione
Applicare strumenti di gestione amministrativa delle strutture alberghiere	Tecniche di accoglienza del cliente
Gestire le attività di informazione e promozione dei servizi (turistici; culturali; sociali; commerciali) disponibili sul territorio	Caratteristiche e funzioni dei software per la gestione di strutture alberghiere
	Lingua inglese livello C1 Europass e seconda lingua straniera livello B2 Europass
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Gestire le risorse umane dell'albergo*

	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Definire i ruoli e compiti del personale	Caratteristiche dei servizi alberghieri
Programmare le attività e i turni di erogazione del servizio	Tecniche di programmazione del lavoro nelle strutture alberghiere
Predisporre procedure di valutazione e monitoraggio delle prestazioni del personale	Tecniche di gestione dei gruppi di lavoro e motivazione del personale
Applicare tecniche di addestramento del personale	Normativa e strumenti per la sicurezza sul lavoro nelle strutture alberghiere
Rilevare i fabbisogni formativi del personale	
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Definire le procedure di erogazione del servizio alberghiero monitorandone efficienza ed efficacia*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Individuare procedure e istruzioni operative per l'erogazione dei servizi di prenotazione, check-in, assegnazione, ricevimento, check-out	Caratteristiche e standard di comfort delle strutture alberghiere
Individuare procedure e istruzioni operative per il servizio di governo ai piani	Le diverse tipologie di servizi accessori
Individuare procedure e istruzioni operative per il servizio di ristorazione e prima colazione	Organizzazione dei processi di lavoro nelle strutture alberghiere
Individuare procedure e istruzioni operative per i servizi accessori (palestre, saune e idromassaggi, fornitura di giornali, riviste e altri beni, garage e servizio di trasporto, etc.)	Strumenti per il monitoraggio di efficacia ed efficienza dei servizi alberghieri
Individuare procedure e istruzioni operative per l'organizzazione di eventi	Strumenti per la raccolta e gestione dei reclami dei clienti
Programmare la manutenzione della struttura alberghiera e delle sue dotazioni	Elementi di contabilità aziendale
Predisporre strumenti di monitoraggio del rispetto degli standard di servizio	Normativa fiscale e amministrativa sulle strutture alberghiere
Applicare tecniche di rilevazione della soddisfazione del cliente	Metodologia HACCP per gli alberghi
Applicare strumenti di analisi del rendimento economico della struttura	

Denominazione del Profilo	**GUIDA TURISTICA**
Settore professionale	Servizi turistici

Livello EQF	4
Descrizione del Profilo	E' guida turistica chi per professione, accompagna persone singole o gruppi di persone nelle visite ad opere d'arte, a musei, a gallerie, a scavi archeologici, illustrando le attrattive storiche, artistiche, monumentali, paesaggistiche e naturali.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.4.1.5.2 - Guide ed accompagnatori turistici
ATECO 2011/ISTAT	3.4.1.5.2 - Guide turistiche
Competenze	1. Essere in grado di accompagnare i turisti nella visita a luoghi e località turisticamente interessanti
	2. Essere in grado di definire gli itinerari
	3. Essere in grado di illustrare le attrazioni storiche, culturali, naturali e paesaggistiche

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	**Essere in grado di accompagnare i turisti nella visita a luoghi e località turisticamente interessanti**
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di accoglienza della clientela	Elementi di comunicazione interpersonale
Applicare tecniche di ascolto attivo	Lingua straniera
Applicare tecniche di comunicazione efficace	Tecniche di accoglienza clienti
Applicare tecniche di comunicazione orale	Tecniche di coinvolgimento
Applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo	
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	**Essere in grado di definire gli itinerari**
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare criteri di pianificazione degli itinerari	Itinerari escursionistici
Applicare criteri di selezione degli itinerari	Offerta turistica locale
Applicare procedure di pianificazione operativa	Organizzazioni turistiche (tour operator)
Applicare tecniche di analisi della domanda di servizi turistici	Tecnica turistica e professionale
Applicare tecniche di progettazione di itinerari turistici	
Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)	
Applicare tecniche per l'analisi del mercato turistico	
Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività	

COMPETENZA N. 3	
Denominazione	**Essere in grado di illustrare le attrazioni storiche, culturali, naturali e paesaggistiche**
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di ascolto attivo	Elementi di archeologia
Applicare tecniche di comunicazione efficace	Elementi di geografia del turismo
Applicare tecniche di comunicazione orale	Elementi di storia dell'arte
Utilizzare materiali informativi dell'offerta turistica	Elementi di storia della pittura
	Elementi di storia e cultura del territorio
	Elementi storia delle arti minori
	Lingua straniera

Settore Economico - Professionale **SERVIZI SOCIO-SANITARI**

Denominazione del Profilo	**INTERPRETE IN LINGUA ITALIANA DEI SEGNI (LIS)**
Area economico-professionale	Servizi socio-sanitari
Livello EQF	4
Descrizione del Profilo	L'Interprete in Lingua Italiana dei Segni interviene nel processo di assistenza sociale, accompagnando l'interazione linguistico-comunicativa tra udente e non udente. In tale ambito di operatività, l'Interprete in Lingua Italiana dei Segni comprende il contenuto semantico e simbolico della comunicazione; trasferisce il messaggio alle parti; supporta le parti nell'interazione linguistico-comunicativa.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	2.5.4.3.0 - Interpreti e traduttori di livello elevato
ATECO 2007/ISTAT	74.30.00 – Traduzioni e interpretariato
Standard professionale nazionale	
Competenze	Accompagnare l'interazione linguistico-comunicativa tra udente e non udente

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Accompagnare l'interazione linguistico-comunicativa tra udente e non udente*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Recepire il contenuto semantico e simbolico del messaggio tra udente e non udente	Nozioni di linguistica generale e di psicolinguistica
Esprimere il messaggio con componenti manuali e non manuali del segno	Nozioni sulle Atà sensoriali dell'apparato uditivo
Favorire la dinamica relazionale tra udente e non udente	Tecniche di interpretazione LIS simultanea e consecutiva
	Tecniche di mediazione comunicativa e relazionale

Denominazione del Profilo	**TECNICO/A DI CONDUZIONE STRUTTURE SOCIO-ASSISTENZIALI**
Area economico-professionale	Servizi socio-sanitari
Livello EQF	4

Descrizione del Profilo	Il/La Tecnico/a di conduzione strutture socio-assistenziali interviene nel processo di assistenza socio-sanitaria, gestendo e coordinando le strutture e le attività relative all'intero processo di messa a punto ed erogazione del servizio. In tale ambito di operatività, il/la Tecnico/a di conduzione strutture socio-assistenziali definisce le attività del servizio e i gruppi di lavoro; programma le turnazioni; supporta il personale nella risoluzione di problematiche; definisce i protocolli di verifica di efficacia e gradimento del servizio; supervisiona la reportistica relativa agli interventi effettuati.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale
ATECO 2007/ISTAT	87 - Servizi di assistenza sociale residenziale
	88 - Assistenza sociale non residenziale
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Coordinare le attività delle strutture socio-assistenziali
	2. Valutare l'andamento del servizio socio-assistenziale

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Coordinare le attività delle strutture socio-assistenziali*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Pianificare le attività in relazione al servizio socio-assistenziale	Normativa di gestione dei servizi socio-assistenziali
Definire le procedure operative per le attività del servizio socio-assistenziale	Nozioni di politiche sociali e sanitarie
Stabilire turni e carichi di lavoro del personale socio-assistenziale	Caratteristiche dei servizi socio-assistenziali
Risolvere situazioni di emergenza del servizio socio-assistenziale	Tecniche di programmazione delle attività socio-assistenziali
Applicare tecniche di addestramento del personale	Tecniche di supporto al personale socio-assistenziale
	Tecniche di gestione dei gruppi di lavoro e motivazione delle risorse umane

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Valutare l'andamento del servizio socio-assistenziale*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Controllare il raggiungimento degli obiettivi del servizio socio-assistenziale	Tecniche di monitoraggio dei processi di erogazione di servizi socio-assistenziali

Controllare l'economicità e la qualità degli interventi del servizio socio-assistenziale	Normativa sulla qualità del servizio socio-assistenziale
Controllare la documentazione relativa alla qualità del servizio socio-assistenziale	Metodologie di rilevazione della soddisfazione dell'utente di servizi socio-assistenziali
Proporre il piano di miglioramento del servizio socio-assistenziale	Nozioni di pianificazione e organizzazione di presidi socio-sanitari

Denominazione del Profilo	**OPERATORE SOCIO - SANITARIO**
Area economico-professionale	Servizi socio-sanitari
Livello EQF	4
Descrizione del Profilo	L'Operatore Socio-Sanitario è in grado di svolgere attività di cura e di assistenza alle persone in condizione di disagio o di non autosufficienza sul piano fisico e/o psichico, al fine di soddisfarne i bisogni primari e favorirne il benessere e l'autonomia, nonché l'integrazione sociale.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	5.3.1.1.0 Professioni qualificate nei servizi sanitari
	88.10.00 Assistenza sociale non residenziale per anziani e disabili -
	88.99.00 Altre attività di assistenza sociale nca
CODICE ORFEO	2802
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Curare i bisogni primari della persona
	2. Assistere e supportare l'utente nelle attività domestico-alberghiere e igienico sanitarie
	3. Individuare e gestire situazioni sanitarie
	4. Promuovere il benessere psicologico e relazionale della persona
	5. Conoscere le competenze istituzionali - legislative

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Curare i bisogni primari della persona*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Riconoscere e classificare i bisogni ed interpretare le problematiche assistenziali derivanti in relazione alle principali caratteristiche dell'utente	i principali targets di utenze, le loro caratteristiche e le problematiche di servizio connesse
Adozione delle necessarie norme di igiene, comprendere ed applicare le indicazioni definite dal personale preposto circa l'utilizzo di semplici apparecchi medicali e per l'aiuto all'assunzione dei farmaci Applicare, secondo i protocolli definiti, tecniche di esecuzione di semplici medicazioni od altre minime prestazioni di base	Igiene, riordino e confort dell'ambiente domestico, igiene e abbigliamento degli operatori. Tecniche per la somministrazione dei farmaci, interventi di assistenza di base alla persona

Porre in essere attività ed azioni finalizzate a supportare l'assistito, in rapporto al grado di disabilità, nell'espletamento delle funzioni primarie	Problematiche assistenziali connesse alla deambulazione e mobilizzazione in rapporto alle diverse tipologie di utenti, conoscenza degli ausili
Riconoscere le specifiche dietoterapiche per la preparazione dei cibi	Principi di alimentazione e aiuto nell'assunzione dei pasti
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Assistere e supportare l'utente nelle attività domestico-alberghiere e igienico sanitarie*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Rilevare esigenze di allestimento e riordino degli ambienti di vita e di cura dell'assistito, individuando le soluzioni meglio rispondenti alle esigenze;	Elementi di organizzazione domestica
Provvedere alla pulizia di ambienti, utensili, panni, tende e simili	Tecniche di manutenzione ordinaria dell'ambiente domestico
Applicare procedure di sanificazione e disinfezione dell'ambiente di vita e di cura dell'assistito	Procedure di sanificazione e disinfezione dell'ambiente
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Individuare e gestire situazioni sanitarie*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
identificare tutti gli elementi necessari alla pianificazione dell'assistenza, collaborando con le figure professionali preposte	caratteristiche e sintomi delle principali patologie che possono coinvolgere le utenze target
riconoscere le principali alterazioni delle funzioni vitali al fine di attivare altre competenze e/o utilizzare tecniche comuni di primo intervento	tecniche e protocolli di intervento e primo soccorso
applicare le tecniche, misure e pratiche finalizzate al mantenimento e/o recupero delle capacità motorie, all'assunzione di una corretta postura e alla prevenzione dei rischi derivanti da periodi di allettamento	strumenti e tecniche a sostegno dell'attività motoria, dell'alimentazione attiva e passiva, dell'igiene personale e della vestizione
adottare procedure e protocolli per la raccolta, il trasporto e lo stoccaggio di rifiuti, materiale biologico, sanitario e campioni per esami diagnostici	i principi di sicurezza le norme igienico-sanitarie da adottare negli ambienti di vita e di cura dell'assistito, nella preparazione e manipolazione di alimenti, strumenti e presidi sanitari

utilizzare modalità di trasmissione delle informazioni adeguate al contesto lavorativo ed al proprio ruolo	i principali strumenti informativi per la registrazione e/o trasmissione dei dati
COMPETENZA N. 4	
Denominazione	*Promuovere il benessere psicologico e relazionale della persona*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
utilizzare tecniche di comunicazione e modalità di trasmissione delle informazioni adeguate al contesto lavorativo ed al proprio ruolo, con particolare attenzione al rapporto con il personale medico-sanitario e con i famigliari dell'assistito	le principali tecniche comunicative e relazionali in rapporto alle diverse condizioni di malattia, disagio e dipendenza
stimolare le capacità espressive e psicomotorie dell'assistito attraverso attività ludico/ricreative individuali o di gruppo	tecniche di animazione individuale e di gruppo
impostare una adeguata relazione di aiuto in sintonia con i bisogni di carattere fisico, psicologico ed emotivo manifestati dall'assistito	Aspetti psicologici,rilevazione,terapia e prevenzione del dolore
COMPETENZA N. 5	
Denominazione	*Conoscere le competenze istituzionali - legislative*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Organizzazione sanitaria e burocratica e gestione di pratiche per attivazione di servizi socio-assistenziali	elementi di legislazione sanitaria, di carattere nazionale e regionale, e di organizzazione dei servizi a contenuto socio-assistenziale;
Applicazione della normativa in materia di salute negli ambienti di lavoro	concetti fondamentali in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
Controllo delle varie tipologie di contratti di lavoro e applicazione del contratto nazionale di lavoro	elementi di diritto del lavoro, le tipologie contrattuali ed il CCNL di riferimento

Denominazione del Profilo	**TECNICO ACCOGLIENZA SOCIALE**
Area economico-professionale	Servizi socio-sanitari
Livello EQF	3

Descrizione del Profilo	Operatore di prImo contatto con l'utenza: è in grado di recepire le istanze dell'interlocutore e di fornire la prima risposta di carattere generale, di informare em orientare verso altre figure professionali o latri servizi. Svolge una funzione di filtro.	
Elementi di correlazione		
NUP/ISTAT	4.2.2..1.0 ADDETTI ALL'ACCOGLIENZA ED ASSIMILATI	
ATECO 2007/ISTAT	86.00 Sanità e assitenza sociale	
Standard professionale nazionale		
Competenze	1. accoglienza	
	2. area informativa	
	3. area socio-psico-pedagogica	
	4. Progettazione e valutazione dell'intervento	
COMPETENZA N. 1		
Denominazione	*Accoglienza*	
		Codice standard professionale nazionale
Livello EQF		***3***
ABILITA'		**CONOSCENZE**
Ascolto; Analisi della domanda Promuovere e garantire le scelte più appropriate per la risoluzione di un problema; Rilevazione e registrazione dei bisogni;		Tecniche e metodo dell'accoglienza; Tecniche di couselling; Tecniche di ascolto; Modalità e strumenti per la rilevazione dei bisogni; Tecniche e metodi per l'analisi dei bisogni
COMPETENZA N. 2		
Denominazione	*Informazione e orientamento*	
		Codice standard professionale nazionale
Livello EQF		***3***
ABILITA'		**CONOSCENZE**
Fornire informazioni corrette, chiare e complete; Orientare;Stimolare, motivare la partecipazione dell'utente		Tecniche della comunicazione e dell'informazione sociale;Diritto pubblico e costituzionale;Legislazione nazionale e regionale;Diritto amministrativo e degli enti locali;Ordinamento sanitario nazionale;Diritto del lavoro;Analisi dell'organizzazione dei servizi; Sistema dei servizi sociali, socio-sanitari, socio-educativi; diritti di cittadinanza; Lingua inglese
COMPETENZA N. 3		
Denominazione	*Area socio-psico-pedagogica*	
		Codice standard professionale nazionale
Livello EQF		***3***
ABILITA'		**CONOSCENZE**
Scambiare informazioni con altri operatori; Raccogliere, elaborare e interpretare le informazioni;		Psicologia sociale e di comunità; Psicologia relazionale;

Fronteggiare situazioni impreviste; Osservazione dei comportamenti individuali o di gruppo	Lavoro sociale; Elementi di psicologia e di sociologia
COMPETENZA N. 4	
Denominazione	*Progettazione e valutazione dell'intervento*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	***3***
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Mappatura e classificazione dei servizi territoriali; Progettazione dei percorsi di fruizione dei servizi; produzione materiali per la divulgazione dell informazioni(manifesti, volantini, opuscoli, stampe); smistare e/o segnalare le richieste di aiuto ai servizi e agli enti competenti; raccogliere eventuali reclami e/o suggeriemnti per il miglioramento dei servizi	Conoscenza degli strumenti per la divulgazione delle informazioni; metologia del lavoro di rete.

Denominazione del Profilo	**ANIMATORE/TRICE PROFESSIONALE SOCIO-EDUCATIVO/A**
Area economico-professionale	Servizi socio-sanitari
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	L'Animatore/trice professionale socio-educativo/a interviene nel processo di assistenza sociale, culturale e di sviluppo di comunità, realizzando interventi di animazione socio-culturale ed educativa finalizzati a prevenire/recuperare il disagio sociale. In tale ambito di operatività, l'Animatore/trice professionale socio-educativo/a progetta interventi di animazione; predispone location, materiali e attrezzature; conduce interventi di animazione di persone e gruppi, stimolando le potenzialità ludico-culturali ed espressivo-manuali dei partecipanti.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale
ATECO 2007/ISTAT	87 - Servizi di assistenza sociale residenziale
	88 - Assistenza sociale non residenziale
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Progettare interventi di animazione socio-culturale ed educativa
	2. Gestire interventi di animazione socio-culturale ed educativa
COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Progettare interventi di animazione socio-culturale ed educativa*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**

Scegliere le attività di animazione	Normativa di settore e programmi ministeriali
Adattare le attività di animazione al target di utenza	Nozioni di intervento socio-culturale ed educativo
Stabilire criteri di monitoraggio e supporto delle attività di animazione	Tecniche di animazione (teatrale, espressiva, musicale, motoria, ludica)
	Tecniche di progettazione di interventi socio-sanitari ed assistenziali
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Gestire interventi di animazione socio-culturale ed educativa*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Allestire l'area dedicata all'intervento di animazione	Metodologie di animazione socio-culturale ed educativa
Accogliere l'utenza dell'intervento di animazione	Elementi di Psicologia
Presentare le attività dell'intervento di animazione	Tecniche di animazione (teatrale, espressiva, musicale, motoria, ludica)
Applicare tecniche di animazione sociale, educativa e/e ludico-culturale	Tecniche di comunicazione sociale e relazione con l'utente
Supportare l'utenza nello svolgimento delle attività di animazione	
Favorire le dinamiche di relazione e apprendimento all'interno delle attività dell'intervento di animazione	

Settore Economico - Professionale

SERVIZI ALLA PERSONA

Denominazione del Profilo	**OPERATORE PER L'ASSISTENZA DI BASE**
Area economico-professionale	Servizi alla persona
Livello EQF	III
Descrizione del Profilo	L'operatore per l'assistenza di base svolge attività prevalentemente nell'assistenza di cura di anziani e ai disabili, presso il domicilio dell'utente, nelle strutture resisdenziali o semiresidenziali; inoltre, nelle scuole, coadiuva il personale insegnate e gli educatori nell'ambito delle attività scolastiche. Opera in collegamento con i servizi e con le risorse sociali al fine di favorire l'autonomia personale dell'utente con l'obiettivo di mantenere le abilità residue della persona.

Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	5.5.3.4.0. Addetti all'assstenza personale in istituzioni 5.5.3.5.0 Addetti all'assistenza personale a domicilio
ATECO 2007/ISTAT	88.10 Assistenza sociale non residenziale per anziani e disabili
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Cura e l'accompagnamento dell'assistito; 2. Pulizia e sicurezza degli ambienti domestici 3. Competenze Socio-psico-pedagogica; 4. Competenze socio-sanitarie

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Cura e l'accompagnamento dell'assistito*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	***3***
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di preparazione dei cibi Applicare tecniche di rilevazione dei bisogni psico-fisici di utenti non autosufficienti Applicare tecniche di supporto all'assunzione dei pasti per utenti non autosufficienti Applicare tecniche di supporto all'espletamento delle funzioni fisiologiche dell'utente non autosufficiente Applicare tecniche di supporto all'igiene personale dell'utente non autosufficiente Applicare tecniche di supporto all'utente non autosufficiente nel mantenimento capacità residue e di recupero funzionale Applicare tecniche di supporto all'utente non autosufficiente nella mobilizzazione, deambulazione e trasporto Applicare tecniche di supporto alla vestizione e cura nell'abbigliamento dell'utente non autosufficiente	Caratteristiche psico-fisiche di persone con diversi livelli di auto-sufficienza Educazione alimentare Educazione sanitaria Elementi di assistenza socio-educativa, con particolare riferimento a standard di servizio privati Elementi di dietoterapia Elementi di etica nei servizi alla persona Elementi di gestione delle capacità residue Elementi di igiene degli alimenti Elementi di igiene personale

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Pulizia e sicurezza degli ambienti domestici*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	***3***
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare procedure di sicurezza in ambienti domestici Applicare tecniche di pulizia degli ambienti Applicare tecniche per l'igienizzazione della biancheria dell'utente Utilizzare attrezzature per la pulizia degli ambienti Utilizzare prodotti per il lavaggio dei sanitari Utilizzare prodotti per la pulizia dei locali	Elementi di igiene ambientale Elementi di igiene personale Sicurezza e prevenzione negli ambienti domestici
COMPETENZA N. 3	

Denominazione	*Competenze Socio-psico-pedagogica*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	***3***
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Sviluppare le capacità comunicazionali dell'utente; Instaurare situazioni di ascolto (psicologico, emotivo, ecc.) dell'utente; Favorire incontri con amici e parenti dell'utente;	1) psicologia generale e psicologia dell'età adulta; 2) Elementi di sociologia; 3) Elementi di geratria; 4) Elementi di psichiatria; 5) Elementi di pedagogia speciale; 6) Elementi di psicopedagogia per il sostegno dell'autonomia personale e l'integrazione scolastica; 7) Elementi di comunicazione verbale e non verbale

COMPETENZA N. 4	
Denominazione	*Competenze socio-sanitarie*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	***III***
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Partecipare a incontri periodici dell'equipe che segue gli utenti	Sistema dei servizi sociali, sanitari, educativi, culturali del territorio
Redigere schede riepilogative degli interventi realizzati	Predisposizione degli strumenti e valutazione dei risultati; tecniche di raccolta dei dati e analisi della situazione e dell'evoluzione dell'intervento professionale
Aggiornarsi sulle nuove conoscenze in materia sociale e assistenziale	Nozioni sulle principali condizioni invalidanti; Elementi di dietica e geratria; Elemnti di anatomia; Educazione alla salute; Normative nazionali e regionali in materia sociosanitaria.

Denominazione del Profilo	**ADDETTO ALLA TRATTAZIONE DEGLI AFFARI**
Area economico-professionale	Servizi alla persona
Livello EQF	IV
Descrizione del Profilo	L' addetto alla trattazione degli affari è in grado di gestire le filiali dell'impresa funebre come azienda commerciale, curando gli aspetti commerciali e le relazioni di marketing, svolgendo le pratiche amministrative e gestendo l'accoglienza del cliente
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	5.4.7.1.0 Esercenti di agenzie di pompe funebri
ATECO 2007/ISTAT	96.03.00 Servizi di pompe funebri e attività connesse
Standard professionale nazionale	
Competenze	1.Gestire gli aspetti commerciali dell'attività funebre

	2.Predisporre e gestire l'accoglienza del cliente
	3.Eseguire il servizio funebre nel rispetto delle norme di salute e sicurezza sul lavoro e di salvaguardia ambientale

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	Gestire gli aspetti commerciali dell'attività funebre
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare la normativa in materia funeraria	Legislazione specialistica in materia funeraria
Applicare la normativa in materia di contratti di lavoro	Norme di regolamentazione dei rapporti di lavoro
Applicare tecniche di organizzazione e gestione amministrativa, contabile e fiscale dell'impresa	Nozioni di diritto amministrativo, nozioni di diritto commerciale
Applicare tecniche di rilevazione e analisi della qualità ,applicare tecniche di pianificazione delle attività	Elementi di marketing
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	Predisporre e gestire l'accoglienza del cliente
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di comunicazione interpersonale e di interazione con il dolente	Tecniche di assistenza e accoglienza dei dolenti
Applicare tecniche di ascolto attivo	Comunicazione empatica
Applcare tecniche di negoziazione commerciale	Tecniche di negoziazione
Accogliere la clientela	Elementi di psicologia sociale
Applicare la modulistica per il trattamento dei dati	Normativa in materia della privacy
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	Eseguire il servizio funebre nel rispetto delle norme di salute e sicurezza sul lavoro e di salvaguardia ambientale
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene nell'ambito dell'attività funebre	Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori
Applicare procedure di sanificazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature	Nozioni igienico-sanitarie nell'ambito dell'attività funebre, compresi i sistemi di sanificazione e disinfezione

Applicare tecniche e procedure per il trattamento delle salme e dei cadaveri,Applicare tecniche di prevenzione sanitaria	Procedure nel trattamento delle salme e dei cadaveri
Conoscenza ed uso delle attrezzature impiegate nell'attività funebre	Attrezzature e strumenti impiegati nell'attività funebre, , mezzi funebri, rimesse, sistemi di sanificazione e disinfezione
Svolgere le idonee procedure amministrative ed attuative del servizio di trasporto funebre nel rispetto della normativa vigente	Operazioni cimiteriali, sepolture e cimiteri, cremazioni e crematori

Settore Economico - Professionale

AREA COMUNE

Denominazione del Profilo	**TECNICO/A AMMINISTRAZIONE FINANZA E CONTROLLO DI GESTIONE**
Area economico-professionale	Area comune: servizi alle imprese
Livello EQF	5
Descrizione del Profilo	Il/la Tecnico/a amministrazione finanza e controllo di gestione interviene nel processo di amministrazione di impresa, curando il sistema di contabilità (generale e industriale), gli adempimenti amministrativo-fiscali e la redazione dei bilanci ed effettuando analisi economico-finanziarie. In tale ambito di operatività, il/la Tecnico/a amministrazione finanza e controllo di gestione individua la configurazione del sistema di contabilità aziendale e ne cura la corretta implementazione; si occupa del monitoraggio e della reportistica contabile; cura gli obblighi fiscali e previdenziali e l'amministrazione del personale; predispone e redige il bilancio di esercizio; individua gli strumenti di copertura del fabbisogno finanziario e di garanzia; gestisce le relazioni con le istituzioni finanziarie; definisce il sistema di pianificazione e controllo di gestione; formula il budget e cura il controllo di gestione (andamento economico-finanziario)
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.3.1.2.1 Contabili
	2.5.1.2.0 Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private
ATECO 2007/ISTAT	Profilo comune a tutti i settori
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Curare gli aspetti amministrativi dell'impresa
	2. Gestire gli aspetti finanziari dell'impresa
	3. Curare il controllo di gestione

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Curare gli aspetti amministrativi dell'impresa*
	Codice standard professionale nazionale

Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Definire finalità, logica generale e criteri del sistema di contabilità generale ed analitica	Elementi di organizzazione aziendale
Pianificare le attività amministrativo-contabili	Tecniche di contabilità generale
Tenere la contabilità elementare, sezionale e generale	Metodologie di contabilità analitica
Gestire le pratiche amministrativo-contabili, gli obblighi fiscali e previdenziali, l'amministrazione del personale	I documenti amministrativi e contabili
Curare la reportistica contabile	Normativa civilistica, fiscale e previdenziale (nazionale ed europea)
Effettuare le operazioni di chiusura e la redazione del bilancio	Riclassificazione e analisi di bilancio per indici e per flussi
	Software di contabilità e sistemi ERP

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Gestire gli aspetti finanziari dell'impresa*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Valutare gli strumenti finanziari in relazione agli obiettivi aziendali	Le istituzioni finanziarie
Applicare tecniche di negoziazione nella trattazione di accordi e offerte creditizie	Principali tipologie di strumenti finanziari e relative forme tecniche (capitale di debito e capitale di rischio)
Monitorare le operazioni attivate con il sistema finanziario	Normativa in materia di banche e credito (accordi di Basilea; Testo unico bancario, "Patti chiari")
Prospettare le dinamiche finanziarie (business plan)	Strumenti e tecniche per ridurre l'asimmetria informativa tra impresa e istituzioni finanziarie
Applicare tecniche di gestione tesoreria/cassa	
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Curare il controllo di gestione*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Individuare le caratteristiche del sistema di pianificazione e controllo di gestione	Nozioni di statistica
Effettuare analisi sulla formazione dei costi e dei ricavi	Principi e metodologie del controllo di gestione
Individuare il sistema di budgeting e reporting	Tecniche di reporting

Acquisire le informazioni a supporto del processo di budgeting	Tecniche di analisi di bilancio europeo
Redigere il budget generale e di comparto	Metodologie di calcolo del break even point, della valutazione patrimoniale, reddituale e finanziaria dell'azienda e degli indici di bilancio
Identificare gli scostamenti (costi-ricavi) e individuarne i fattori e le cause	
Curare le azioni di reporting	

Denominazione del Profilo	**TECNICO/A COMUNICAZIONE E IMMAGINE**
Area economico-professionale	Area comune: servizi alle imprese
Livello EQF	5
Descrizione del Profilo	Il/la Tecnico/a comunicazione e immagine interviene nel processo di gestione della comunicazione e immagine aziendali, curando la progettazione, lo sviluppo e il coordinamento di azioni comunicative in funzione dei fabbisogni rilevati. configurazione di piani di comunicazione, monitoraggio dell'efficacia delle azioni di marketing. In tale ambito di operatività, il/la Tecnico/a comunicazione e immagine individua strategie comunicative coerenti con la missione e visione aziendale; predispone testi scritti efficaci e adeguati al contesto; crea presso il pubblico un'immagine positiva dell'impresa/organizzazione e ne promuove le attività di mercato; programma e attiva campagne pubblicitarie di diverso genere e su vari mezzi; ricerca, seleziona, raccoglie e sistematizza materiale pubblicistico favorevole; organizza eventi e ne cura la sponsorizzazione
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.3.3.6.1 Tecnici della pubblicità
	3.3.3.6.2 Tecnici delle pubbliche relazioni
ATECO 2007/ISTAT	*Profilo comune a tutti i settori*
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Progettare azioni di comunicazione riferite ai fabbisogni aziendali rilevati
	2. Configurare piani di comunicazione
	3. Monitorare l'efficienza e l'efficacia delle azioni di comunicazione e marketing

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Progettare azioni di comunicazione riferite ai fabbisogni aziendali rilevati*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare strumenti e tecniche di rilevazione del fabbisogno comunicativo aziendale	Nozioni di organizzazione e cultura aziendali
Definire gli obiettivi strategici e gli elementi costitutivi del piano di comunicazione	Nozioni di statistica

Applicare tecniche di valutazione dell'impatto del piano di comunicazione	Metodologie di ricerche di mercato
Applicare tecniche di segmentazione dei pubblici	Normativa di riferimento sull'informazione
Selezionare gli strumenti di comunicazione tradizionali e on line in base a tempi, risorse, costi	Caratteristiche e proprietà di strumenti per la rilevazione della domanda di prodotti e servizi
Individuare strutture, tecnologie, rete di soggetti da coinvolgere	Psicologia della comunicazione
Individuare indicatori per misurare l'efficacia e l'efficienza delle azioni	Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Configurare piani di comunicazione*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di progettazione di prodotti per la comunicazione (slide, brochure, newsletter, eventi collettivi, etc.)	Elementi di marketing
Applicare tecniche di scrittura di testi	Tecniche, strumenti e modalità di comunicazione off line e on line
Definire i macro obiettivi di un evento (missione, posizionamento, pubblici da raggiungere, strategie di comunicazione)	Tecniche di promozione
Predisporre planning e logistica di eventi e campagne di comunicazione	Tecniche redazionali
Applicare tecniche di gestione di eventi e campagne di comunicazione	La pianificazione di eventi e campagne pubblicitarie
Applicare tecniche di ricerca e gestione fornitori a supporto degli eventi	Tecniche di organizzazione di eventi
Coordinare il lavoro dei collaboratori interni/esterni	Normativa sull'organizzazione di eventi su spazi pubblici
	Normativa in materia di tutela della privacy
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Monitorare l'efficienza e l'efficacia delle azioni di comunicazione e marketing*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Definire il piano di monitoraggio e valutazione delle azioni di comunicazione e degli eventi	Indicatori e strumenti per il monitoraggio delle azioni di comunicazione
Monitorare l'avanzamento delle attività	Tecniche di analisi della qualità del servizio erogato

Elaborare i dati relativi al gradimento del prodotto presso la clientela target definita	Tecniche di customer care
Misurare il raggiungimento dei risultati attesi	Caratteristiche e proprietà di software di elaborazione dati
Accogliere e gestire suggerimenti e reclami dell'utenza	Normativa in materia di tutela della privacy
Delineare gli interventi correttivi delle azioni di comunicazione	
Redigere reportistica e rendicontazioni delle azioni di comunicazione	

Denominazione del Profilo	**TECNICO/A PROGRAMMAZIONE DELLA PRODUZIONE/LOGISTICA**
Area economico-professionale	Area comune: servizi alle imprese
Livello EQF	5
Descrizione del Profilo	Il/la Tecnico/a programmazione della produzione/logistica interviene nel processo di produzione nelle industrie manifatturiere, curando la programmazione e l'avanzamento della produzione e l'organizzazione della logistica interna (movimentazione e magazzino) ed esterna (approvvigionamenti e spedizioni). In tale ambito di operatività, Il/la Tecnico/a programmazione della produzione/logistica organizza il programma di produzione; standardizza i flussi operativi; definisce i carichi di lavoro per reparto, linea e operazione; individua i blocchi funzionali della catena logistica (supply chain) e pianifica gli ordini di approvvigionamento; provvede allo stoccaggio e ottimizza la movimentazione in funzione dei tempi di permanenza delle merci; si occupa della distribuzione alle unità di produzione e della definizione di procedure per la spedizione di materiali
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.3.1.5.0 Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi
	3.3.3.2.0 Responsabili di magazzino e della distribuzione interna
ATECO 2007/ISTAT	C Attività manifatturiere
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Programmare la produzione
	2. Organizzare la logistica interna (movimentazione e magazzino)
	3. Organizzare la logistica esterna (approvvigionamenti e spedizioni)

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Programmare la produzione*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di ingegnerizzazione dei processi industriali	Tecniche di programmazione della produzione

Applicare tecniche di elaborazione dei tempi e dei cicli di produzione	Elementi di organizzazione del lavoro
Determinare le risorse in base alle esigenze produttive	Tecniche di pianificazione di attività
Applicare tecniche di coordinamento del lavoro	Elementi di contabilità industriale
	Sistemi informativi ERP per la programmazione della produzione

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Organizzare la logistica interna (movimentazione e magazzino)*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Monitorare il processo relativo al carico/scarico magazzino	Tecniche di gestione del magazzino
Sovraintendere la movimentazione delle merci all'interno del magazzino	Tecniche di monitoraggio dei flussi delle merci
Ottimizzare le tecniche di gestione delle scorte di magazzino	Normativa di conservazione delle merci
Monitorare l'applicazione delle tecniche per la conservazione delle merci	Tecniche di reporting
	Sistemi informativi ERP per la gestione dei magazzini

COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Organizzare la logistica esterna (approvvigionamenti e spedizioni)*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Analizzare i fabbisogni di approvvigionamento	Tecniche di gestione del magazzino
Applicare tecniche di stoccaggio merci	Tecniche di stoccaggio
Applicare tecniche di gestione della rete distributiva delle merci	Normativa sui trasporti
Applicare procedure per il trasporto merci	Nozioni di logistica dei trasporti
	Caratteristiche e proprietà di reti di comunicazione e trasporto
	Sistemi informativi ERP per la pianificazione del fabbisogno dei materiali
	Tecniche amministrative, fiscali e doganali relative alle spedizioni nazionali e internazionali

Denominazione del Profilo	**TECNICO/A ACQUISTI/APPROVVIGIONAMENTI**
Area economico-professionale	Area comune: servizi alle imprese
Livello EQF	4
Descrizione del Profilo	Il/la Tecnico/a acquisti/approvvigionamenti interviene nel processo della logistica, curando le politiche degli acquisti e approvvigionamenti (incluse le lavorazioni conto terzi). In tale ambito di operatività, il/la Tecnico/a acquisti/approvvigionamenti rileva i fabbisogni di acquisto e valuta le offerte disponibili sul mercato; definisce le priorità degli acquisti; seleziona e valuta i fornitori; cura la definizione dei contratti e ne segue l'adempimento
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.3.3.1.0 Approvvigionatori e responsabili acquisti
ATECO 2007/ISTAT	Profilo comune a più settori
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Pianificare approvvigionamento e acquisti 2. Configurare il sistema di fornitura 3. Gestire il processo di acquisto

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Pianificare approvvigionamento e acquisti*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di analisi di dati di mercato	Principali caratteristiche e tipologie dei processi di produzione industriale
Applicare tecniche di rilevazione delle opportunità di mercato	Tecniche di approvvigionamento di prodotti/servizio
Individuare nuove fonti di approvvigionamento	Tecniche di pianificazione degli acquisti
Valutare tempi e processi di approvvigionamento	Tecniche di analisi costi/benefici
Definire priorità d'acquisto, scadenze e modalità di consegna	Tecniche di pianificazione delle attività
Applicare tecniche di redazione di piani di approvvigionamento	Tecniche di benchmarking
Definire le specifiche tecniche dei prodotti/servizi da acquisire	Software di gestione dell'approvvigionamento e sistemi ERP

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Configurare il sistema di fornitura*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4

ABILITA'	CONOSCENZE
Applicare criteri di selezione dei fornitori e valutazione delle offerte	Tecniche di indagine e monitoraggio del mercato per individuazione fornitori (tradizionali e web-based)
Applicare tecniche comparative della qualità dei prodotti e/o servizi offerti dai fornitori	Metodologie di qualificazione fornitori
Applicare tecniche di valutazione della *performance* della fornitura	Software di gestione dell'approvvigionamento e sistemi ERP
Definire le condizioni della fornitura	Principali tipologie contrattuali e normative applicate alle transazioni commerciali

COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Gestire il processo di acquisto*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Redigere richieste di offerta di fornitura	Tecniche di comunicazione e negoziazione
Definire la soluzione contrattuale adeguata alla tipologia delle forniture richieste	Tecniche di gestione delle relazioni commerciali con i fornitori
Predisporre gli ordini di acquisto	Tecniche di analisi costi/benefici
Rilevare il grado di soddisfazione dei fruitori in merito alle forniture acquisite	Software di gestione dell'approvvigionamento e sistemi ERP
	Principali tipologie contrattuali e normative applicate alle transazioni commerciali

Denominazione del Profilo	**TECNICO/A AMBIENTE E SICUREZZA**
Area economico-professionale	Area comune: servizi alle imprese
Livello EQF	4
Descrizione del Profilo	Il/La Tecnico/a ambiente e sicurezza interviene nei processi di gestione degli aspetti ambientali e di sicurezza, curando le procedure relative alla salute e sicurezza del lavoro e all'ambiente interno ed esterno. In tale ambito di operatività, il/la Tecnico/a ambiente e sicurezza gestisce i rapporti con le strutture istituzionali e di certificazione; effettua audit interni sui processi e sulle aree funzionali; valuta le situazioni di potenziale insorgenza di eventi dannosi, individua le soluzioni e le priorità; promuove interventi di motivazione, formazione, addestramento del personale
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.1.8.2.0 - Tecnici della sicurezza sul lavoro
	3.1.8.3.1 - Tecnici del controllo ambientale
ATECO 2007/ISTAT	Profilo comune a tutti i settori
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Attuare le politiche di tutela ambientale in azienda

	2. Salvaguardare la salute e la sicurezza negli ambienti di lavoro
	3. Gestire il sistema integrato ambiente-sicurezza

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Attuare le politiche di tutela ambientale in azienda*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Utilizzare i dispositivi di monitoraggio e misurazione	Normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di ambiente (emissioni in atmosfera; autorizzazione ambientale integrata; scarichi idrici; rumore esterno; gestione dei rifiuti)
Applicare tecniche di campionamento, raccolta e analisi dei dati relativi agli impatti ambientali dell'azienda e dei servizi di supporto alla produzione	Caratteristiche e componenti dei Sistemi di Gestione Ambientale (SGA)
Valutare l'impatto ambientale dell'azienda in termini di inquinamento idrico, acustico, del suolo, dell'aria e da rifiuti	Principi di Valutazione d'Impatto Ambientale (VIA)
Formulare obiettivi di miglioramento delle prestazioni ambientali dell'organizzazione	Nozioni di chimica dell'atmosfera, del suolo e delle acque, di biologia industriale e di ecologia
Promuovere tecnologie per il risparmio energetico e l'uso delle fonti rinnovabili	Caratteristiche e proprietà di strumenti statistici e previsionali applicabili alle tematiche ambientali
Definire procedure inerenti il Sistema di Gestione Ambientale	Metodologie di analisi del ciclo produttivo
Applicare tecniche di informazione del personale in materia di norme procedure ambientali	Nozioni sul funzionamento di impianti e macchinari presenti nei processi produttivi
Applicare tecniche di trasferimento di conoscenze/competenze al personale in materia di norme e procedure ambientali	Tecniche di insegnamento e di valutazione dell'apprendimento (stili, strategie, modalità)

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Salvaguardare la salute e la sicurezza negli ambienti di lavoro*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Analizzare il processo produttivo e le attività dei reparti aziendali	Normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di sicurezza, salute e prevenzione sui luoghi di lavoro
Individuare i fattori di rischio attinenti alla sicurezza aziendale e le situazioni di non conformità e/o emergenza	Organizzazione e responsabilità dei Servizi per la Sicurezza e la Salute sul lavoro (Istituzionali e interni all'impresa)

Elaborare il documento di valutazione dei rischi	Malattie professionali e fattori di rischio chimico, fisico, biologico, organizzativo, trasversali
Predisporre misure di prevenzione e protezione	Caratteristiche e componenti dei Sistemi di Gestione Sicurezza sul Lavoro (SGSL)
Definire procedure inerenti il Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro	Caratteristiche e proprietà di strumenti statistici e previsionali applicabili alle tematiche di sicurezza
Applicare tecniche di informazione del personale in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Nozioni sul funzionamento di impianti e macchinari presenti nei processi produttivi
Applicare tecniche di trasferimento di conoscenze/competenze al personale in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Tecniche di insegnamento e di valutazione dell'apprendimento (stili, strategie, modalità)

COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Gestire il sistema integrato ambiente-sicurezza*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Analizzare le politiche aziendali in relazione ai sistemi di gestione integrata	Normativa di riferimento per i sistemi di gestione integrata ambiente-sicurezza
Configurare il sistema aziendale di gestione integrata ambiente-sicurezza	Caratteristiche e componenti dei Sistemi di Gestione Integrata Ambiente-Sicurezza
Applicare procedure di raccordo con gli enti di certificazione e controllo	Tecniche, strumenti e interlocutori della comunicazione ambientale (rapporti, bilanci, dichiarazioni) e relativa alla sicurezza sul lavoro
Applicare tecniche di preparazione e conduzione di audit interni e presso i fornitori	Strumenti tecnici e organizzativi per il miglioramento continuo del Sistema di Gestione Integrato Ambiente-Sicurezza
Riesaminare periodicamente il sistema di gestione integrata ambiente-sicurezza	

Denominazione del Profilo	**TECNICO/A SISTEMA QUALITA'**
Area economico-professionale	Area comune: servizi alle imprese
Livello EQF	4

Descrizione del Profilo	Il/la Tecnico/a sistema qualità interviene nel processo di miglioramento della qualità in azienda, curando le politiche di qualità sulla base degli obiettivi stabiliti dalle Direzione. In tale ambito di operatività, il/la Tecnico/a sistema qualità definisce le procedure e ne cura la diffusione e attuazione all'interno dell'azienda e verso i fornitori; elabora e aggiorna i manuali di qualità; tiene i collegamenti con gli enti di certificazione; effettua audit interni sui processi e sulle aree funzionali; effettua l'analisi della rilevanza delle non conformità riscontrate; redige rapporti periodici sull'andamento della qualità; effettua riesami periodici delle procedure e del sistema di qualità
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	
ATECO 2007/ISTAT	Profilo comune a tutti i settori
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Configurare Sistemi per la Qualità aziendale
	2. Gestire Sistemi per la Qualità aziendale

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Configurare Sistemi per la Qualità aziendale*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Definire architettura logica e strutturale del Sistema Qualità aziendale	Nozioni di organizzazione aziendale
Identificare gli indicatori di monitoraggio e valutazione del sistema qualità	Normativa UNI EN ISO 9001
Applicare tecniche di redazione di manuali, procedure e modulistica	Caratteristiche degli Enti di Normazione e Certificazione
Applicare procedure di raccordo con l'Ente di Certificazione	Metodologie di redazione di manuali, procedure e modulistica per il Sistema di Gestione per la Qualità
Applicare tecniche di diffusione al personale e ai fornitori delle informazioni sul Sistema di Gestione per la Qualità	Tecniche di gestione e conservazione dei documenti
	Tecniche di comunicazione

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Gestire Sistemi per la Qualità aziendale*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Pianificare i controlli e la raccolta dei dati di monitoraggio del sistema qualità	Normativa UNI EN ISO 9001
Utilizzare i dispositivi di monitoraggio e misurazione	Caratteristiche degli Enti di Normazione e Certificazione

Applicare tecniche di preparazione e conduzione degli audit interni e presso i fornitori	Nozioni di statistica e analisi dei dati
Applicare tecniche di analisi dei costi/benefici di un piano di qualità	Caratteristiche e proprietà di applicativi informatici per la raccolta e l'analisi dei dati
Applicare procedure di raccordo con l'Ente di Certificazione	Tecniche di audit di prima e seconda parte
Valutare la rilevanza delle non conformità	Linea Guida per audit di sistemi di gestione (normativa UNI EN ISO 19011)
Identificare azioni preventive e/o correttive	Tecniche di reporting sull'applicazione e i risultati del sistema qualità
Tradurre obiettivi di miglioramento in modalità operative e parametri di misurazione qualitativa	Principi, metodologie e tecniche di miglioramento continuo
Applicare procedure di miglioramento del Sistema Qualità	

Denominazione del Profilo	**OPERATORE/TRICE SERVIZI COMMERCIALI**
Area economico-professionale	Area comune: servizi alle imprese
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	L'Operatore/trice servizi commerciali interviene nel processo commerciale, supportando la gestione delle attività commerciali dell'azienda e curando le attività amministrative sia per la vendita/assistenza clienti, sia per gli acquisti.
	In tale ambito di operatività, l'Operatore/trice servizi commerciali supporta lo sviluppo di azioni di marketing e commerciali; si occupa dell'accettazione ed evasione degli ordini; emette i documenti di vendita; segue le spedizioni nazionali ed internazionali; monitora e rendiconta sull'andamento delle vendite; effettua le operazioni amministrative necessarie alla gestione degli ordini d'acquisto, al sollecito dei fornitori, al controllo e all'inventario delle materie prime
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	4.3.1.1.0 Addetti alla gestione degli acquisti
	4.3.1.3.0 Addetti alla gestione amministrativa dei trasporti merci
ATECO 2007/ISTAT	Profilo comune a tutti i settori
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Supportare la gestione delle attività commerciali dell'azienda
	2. Curare le attività amministrative di vendita e assistenza clienti
	3. Effettuare le operazioni amministrative per gli acquisti

COMPETENZA N. 1

Denominazione	*Supportare la gestione delle attività commerciali dell'azienda*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare modalità di stesura di offerte commerciali	Nozioni sul sistema distributivo delle aziende
Applicare codici promozionali	Principi di *customer c*are e *customer satisfaction*
Distribuire merce in promozione, materiale pubblicitario e omaggi secondo una strategia di marketing predefinita	Tecniche di vendita e comunicazione
Fornire indicazioni sulle caratteristiche e funzionalità dei prodotti	Elementi di pricing (definizione prezzi)
	Tecniche di fidelizzazione cliente
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Curare le attività amministrative di vendita e assistenza clienti*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di accettazione degli ordini	Elementi di amministrazione aziendale
Archiviare gli ordini e tenere traccia di quelli insoluti	Elementi base di normative in materia di transazioni commerciali (diritto commerciale, contrattualistica, gestione crediti, tutela privacy)
Attivare modalità di gestione delle richieste di variazione degli ordini e dei reclami	Tecniche di rilevamento dati inerenti alle vendite
Compilare la documentazione per la spedizione nazionale ed internazionale	Principi di *customer care* e *customer satisfaction*
Utilizzare software gestionali per la compilazione dei documenti e dei registri di vendita	I registri IVA e la Prima Nota
Rendicontare periodicamente sull'andamento delle vendite	Obblighi civilistici e fiscali inerenti ai documenti di trasporto nazionali e internazionali
	Normativa in materia di trasporto merci
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Effettuare le operazioni amministrative per gli acquisti*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**

Applicare le procedure amministrative per gli acquisti	Elementi di amministrazione aziendale
Tenere le relazione con i fornitori per la gestione degli ordini d'acquisto e dei solleciti	Elementi base di normative in materia di transazioni commerciali (diritto commerciale, contrattualistica, gestione crediti, tutela privacy)
Caricare/scaricare le schede delle materie prime assicurandone l'aggiornamento	Tecniche di rilevamento dati inerenti agli acquisti
Monitorare le statistiche aziendali relative agli acquisti secondo lo schema prefissato	Procedure per la gestione dell'Archivio dell'ufficio acquisti
Utilizzare software gestionali per la compilazione dei documenti e dei registri di acquisto	
Eseguire periodicamente la valorizzazione dell'inventario	

Denominazione del Profilo	**EXPORT MANAGER**
Area economico-professionale	Area comune: servizi alle imprese
Livello EQF	VI
Descrizione del Profilo	L'Export Manager è una figura professionalecon il compito di sviluppare il mercato estero dell'impresa scegliendo nuovi potenziali mercati esteri ed elaborando le strategie più efficaci per l'ingresso e il consolidamento della presenza aziendale nei paesi individuati. Definisce le linee d'azione in base alle direttive della politica export fissate dalla direzione aziendale, identifica e seleziona le principali opportunità di business, programma e coordina il piano di promozione sul mercato internazionale.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	2.5.1.5.4. Analisti di mercato
ATECO 2007/ISTAT	73.20.00 Ricerche di mercato e sondaggi di opinione
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Consulenza al cliente
	2. Nozioni di economia, diritto e statistica.
	3. Nozioni di economia politica, aziendale e di diritto commerciale
	4. Conoscenza del mercato d'interesse aziendale
	5. Strategia, pianificazione, direzione ed organizzazione del marketing.
	6. Predisposizione alle lingue e al lavoro in team

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	Consulenza al cliente
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Percepire la tipologia di cliente ed individuarne i relativi bisogni	Tipologie di cliente

Individuare tutte le informazioni necessarie allo sviluppo del progetto e/o soluzione	Tecniche di vendita, tecniche di preventivazione
	Tecniche di rappresentazione delle idee
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	Nozioni di economia, diritto e statistica.
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Ricercare ed elaborare i dati che rilevano gli orientamenti dell'economia all'interno del processo di globalizzazione dei mercati	Diritto commerciale, nazionale ed internazionale
Analizzare la possibilità di una presenza locale del prodotto	Cenni di organizzazione aziendale-amministrativa
Familiarità con i metodi statistico-informatici per il trattamento dei dati	Conoscenza degli strumenti informatici e telematici. Elaborazione statica delle informazioni
Analizzare e conoscere le diverse procedure contrattuali	Conoscenza delle procedure bancarie e contrattualistiche
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	Conoscenza del mercato d'interesse aziendale
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Analizzare elementi di analisi del sistema competitivo; analisi della domanda e dei comportamenti dei consumatori;	Conoscere i paesi target: Il sistema economico (sistema produttivo, sistema d'impresa, aree industriali)
Monitorare e ricercare i mercati in cui inserire i prodotti o servizi	Conoscere l' Import: sistema doganale, certificazione e licenze
Analizzare l'andamento delle aree di mercato in cui l'impresa compete	Conoscere il sistema distributivo: importatori, distributori, agenti, venditori, i supermarket, i department stores, i negozi
Analizzare i mutamenti della domanda e dei consumi, conoscere le dinamiche di consumo e di acquisto in un determinato contesto	effettua l'analisi della concorrenza e valuta ulteriori le iniziative commerciali sulla rete di distribuzione per incrementare il fatturato;
Potenzialità di nuovi segmenti di mercato, Avere capacità di valutazione (per i costi e prodotto),	Come esportare, canali distributivi,
COMPETENZA N. 4	
Denominazione	Strategia, pianificazione, direzione ed organizzazione del marketing.
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Costruire un'identità locale	Strumenti di comunicazione, strategie di marketing, pubblicità, eventi e fiere. Saper integrare le diverse forme di comunicazione

Contestualizzare il prodotto,	Studio del prodotto o del brand aziendale, linguaggio e immagine
Analizzare quali sono gli strumenti di comunicazione più adatti ad avviare una politica di internazionalizzazione	Campagna di comunicazione all' estero
Coordinare le attività internazionali dell'azienda come l'ingresso e l'affermazione dei suoi prodotti/servizi in nuovi mercati;	Previsione, coordinamento e leadership
Riuscire a creare relazioni con molteplici soggetti ai fini dell'organizzazione di diversi eventi, creatività	Relazionarsi con soggetti differenti
COMPETENZA N. 5	
Denominazione	Predisposizione alle lingue e al lavoro in team
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Saper elaborare una rete di contatti. Gestire le relazioni con i partner locali	intrattiene accordi commerciali e istituzionali con i partner locali (imprenditori, uffici commerciali, operatori stranieri del settore, assicurazioni, compagnie di trasporto, banche ecc.).
Avere predisposizione per l'utilizzo di strumenti multimediali	utilizzo di reti informative (Internet, Intranet, E-Mail, videoconferenze e multisessioni di lavoro con l'utilizzo di sistemi e software interattivi, etc.);
Avere conoscenze linguistiche, in particolare della lingua inglese, sia per intrattenere una corrispondenza commerciale sia per effettuare delle sessioni di lavoro e di scambio informativo. Elasticità mentale, capacità d'adattamento (per viaggi)	Conoscenza della lingua, scritta e parlata, oltre alla lingua del Paese di cui si occupa

Denominazione del Profilo	**CENTRALINISTA TELEFONICO**
Area economico-professionale	Area comune: servizi alle imprese
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	Il centralinista è un profilo segretariale che riceve e smista le chiamate telefoniche in entrata ed in uscita. Il luogo di lavoro è presso uffici di enti pubblici, pubbliche amministrazioni, aziende private di medie e grandi dimensioni
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	4.2.2.3.0 - Centralinisti
ATECO 2007/ISTAT	82.11.01 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio
	82.20.00 Attività dei call center
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Effettuare lo smaltimento delle chiamate telefoniche

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Effettuare lo smaltimento delle chiamate telefoniche*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di comunicazione efficace	Elementi di telefonia di base
Applicare tecniche di filtro telefonico	Funzionalità e caratteristiche del centralino
Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico	tecniche di comunicazione interpersonale
Utilizzare software di navigazione e posta elettronica	Elementi di informatica correlati all' uso del posto operatore
Utilizzare software di trattamento testi	Organigramma aziendale
Utilizzare software per la gestione di rubriche telefoniche	Nozioni di inglese e altra lingua europea correlate allo svolgimento dell' attività di centralinista
Smistamento del traffico telefonico	Normativa in materia di tutela della privacy
	Normativa sulla sicurezza nel posto di lavoro

Denominazione del Profilo	**CENTRALINISTA TELEFONICO NON VEDENTE O IPOVEDENTE**
Area economico-professionale	Area comune: servizi alle imprese
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	Il centralinista è un profilo segretariale che riceve e smista le chiamate telefoniche in entrata ed in uscita. Il luogo di lavoro è presso uffici di enti pubblici, pubbliche amministrazioni, aziende private di medie e grandi dimensioni
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	4.2.2.3.0 Centralinisti
ATECO 2007/ISTAT	82.11.01 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio
	82.20.00 Attività dei call center
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Effettuare lo smaltimento delle chiamate telefoniche
	2. Utilizzo di tecnologie per non vedenti o ipovedenti

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Effettuare lo smaltimento delle chiamate telefoniche*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**

Applicare tecniche di comunicazione efficace	Elementi di telefonia di base
Applicare tecniche di filtro telefonico	Funzionalità e caratteristiche del centralino
Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico	tecniche di comunicazione interpersonale
Utilizzare software di navigazione e posta elettronica	Elementi di informatica correlati all' uso del posto operatore
Utilizzare software di trattamento testi	Organigramma aziendale
Utilizzare software per la gestione di rubriche telefoniche	Nozioni di inglese e altra lingua europea correlate allo svolgimento dell' attività di centralinista
Smistamento del traffico telefonico	Normativa in materia di tutela della privacy
	Normativa sulla sicurezza nel posto di lavoro
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Utilizzo di tecnologie per non vedenti o ipovedenti*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Utilizzare tecnologie assistive hardware e software per ciechi e/o ipovedenti	Conoscenza di scrittura e lettura Braille e/o modalità di scrittura/lettura affereneti la minorazione visiva anche attraverso supporti elettronici per ciechi ed ipovedenti (display braille, software per l'ingrandimento dei caratteri,ecc)
Utilizzare sistemi di scrittura e lettura Braille	

Denominazione del Profilo	**OPERATORE TELEFONICO ADDETTO ALLE INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA E AGLI UFFICI RELAZIONALI CON IL PUBBLICO**
Area economico-professionale	Area comune: servizi alle imprese
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	L' operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazionali con il pubblico è un profilo segretariale che gestisce il front office ed il back office nelle strutture di comunicazione degli enti pubblici e privati, fungendo da tramite con l'utente finale. In particolare fornisce risposta ed assistenza alle rischieste dell' utente, aggiorna il sistema di raccolta e pubblicazione delle informazioni, raccoglie dati ed informazioni sul grado di soddisfazione dell' utenza e sui suoi bisogni, in modo che il contributo informativo consenta di rendere più efficaci ed aggiornate le procedure dell' amministrazione di appartenenza relative alle informazioni alla clientela, alla qualità dei servizi ed al gradimento degli stessi. Il luogo di lavor è presso uffici di amministrazioni pubbliche o imprese private, dotati di sportelli informativi telefonici per l'utenza. L'operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela ed agli uffici relazioni col pubblico svolge la sua attività nel campo della comunicazione, all'interno dell'Ente ma in costante contatto con il pubblico. Può lavorare da solo o in unità organizzative di piccole dimensioni, oppure in collaborazione con altri addetti se l'unità organizzativa è di medie/grandi dimensioni.

Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	4.2.2.1.0 Addetti all' accoglienza e all' informazione nelle imprese e negli enti
	4.4.2.1.0 Addetti allo smistamento ed al recapito della posta
	4.1.1.3.0 Addetti al protocollo ed allo smistamento dei documenti
	4.1.1.1.0 Addetti a funzioni di segreteria
ATECO 2007/ISTAT	82.11.01 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio
	82.19.09 Servizi di fotocopiatura, preparazione di documenti e altre attività di supporto specializzate per le funzioni d'ufficio
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Fornire risposte ed assistenza ai bisogni dell' utente
	2. Effettuare l'aggiornamento del sistema di raccolta e pubblicazione delle informazioni
	3. Effettuare la raccolta dei dati per rilevare la soddisfazione dell' utente

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Fornire risposte ed assistenza ai bisogni dell' utente*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di comunicazione interpersonale	Principi di customer satisfaction
Applicare tecniche di ascolto attivo	Elementi di marketing
Applicare tecniche di comunicazione telefonica	Elementi di Customer care
Applicare procedure di verifica della soddisfazione del cliente	Principi di relazioni pubbliche
Applicare procedure per la gestione dei reclami	Nozioni generali di informatica
Utilizzare software per attività di call center	Nozioni di inglese e altra lingua europea correlate allo svolgimento dell' attività
Utilizzare la strumentazione dell'impianto telefonico	Tecniche di comunicazione telefonica
Utilizzare software di navigazione e di posta elettronica	Smistamento del traffico telefonico
Utilizzare software di trattamento testi	
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Effettuare l'aggiornamento del sistema di raccolta e pubblicazione delle informazioni*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**

Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell' utente	Principi di accessibilità informatica
Applicare tecniche di ricerca dei dati	Principi di usabilità del web
Applicare modalità di verifica delle informazioni	Elementi di comunicazione pubblica
Applicare sistemici informatici usabili e accessibili	Principi di Customer Satisfaction
Utilizzare software di navigazione e di posta elettronica	Normativa in materia di tutela della privacy
Utilizzare software di trattamento testi	Normativa sulla sicurezza nel posto di lavoro
	Nozioni di Inofrmatica correlate al sistema di raccolta e pubblicazione delle informazioni
	Nozioni di inglese e altra lingua europea correlate allo svolgimento dell' attività
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Effettuare la raccolta dei dati per rilevare la soddisfazione dell' utente*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di comunicazione telefonica	Tecniche di ricerca qualitativa e quantitativa
Utilizzare software per attività di call center	Elementi di comunicazione pubblica
Utilizzare software per indagini di mercato	Principi di Customer Satisfaction
	Principi di tutela dei dati personali
	Nozioni di informatica correlate al sistema di rilevazione dati
	Elementi di marketing
	Nozioni di inglese e altra lingua europea correlate allo svolgimento dell' attività

Denominazione del Profilo	**OPERATORE TELEFONICO, NON VEDENTE O IPOVEDENTE, ADDETTO ALLE INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA E AGLI UFFICI RELAZIONALI CON IL PUBBLICO**
Area economico-professionale	Area comune: servizi alle imprese
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	L' operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazionali con il

	pubblico è un profilo segretariale che gestisce il front office ed il back office nelle strutture di comunicazione degli enti pubblici e privati, fungendo da tramite con l'utente finale. In particolare fornisce risposta ed assistenza alle rischieste dell' utente, aggiorna il sistema di raccolta e pubblicazione delle informazioni, raccoglie dati ed informazioni sul grado di soddisfazione dell' utenza e sui suoi bisogni, in modo che il contributo informativo consenta di rendere più efficaci ed aggiornate le procedure dell' amministrazione di appartenenza relative alle informazioni alla clientela, alla qualità dei servizi ed al gradimento degli stessi. Il luogo di lavor è presso uffici di amministrazioni pubbliche o imprese private, dotati di sportelli informativi telefonici per l'utenza. L'operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela ed agli uffici relazioni col pubblico svolge la sua attività nel campo della comunicazione, all'interno dell'Ente ma in costante contatto con il pubblico. Può lavorare da solo o in unità organizzative di piccole dimensioni, oppure in collaborazione con altri addetti se l'unità organizzativa è di medie/grandi dimensioni.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	4.2.2.1.0 Addetti all' accoglienza e all' informazione nelle imprese e negli enti
	4.4.2.1.0 Addetti allo smistamento ed al recapito della posta
	4.1.1.3.0 Addetti al protocollo ed allo smistamento dei documenti
ATECO 2007/ISTAT	82.11.01 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio
	82.19.09 Servizi di fotocopiatura, preparazione di documenti e altre attività di supporto specializzate per le funzioni d'ufficio
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Fornire risposte ed assistenza ai bisogni dell' utente
	2. Effettuare l'aggiornamento del sistema di raccolta e pubblicazione delle informazioni
	3. Effettuare la raccolta dei dati per rilevare la soddisfazione dell' utente
	4. Utilizzo di tecnologie per non vedenti o ipovedenti

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Fornire risposte ed assistenza ai bisogni dell' utente*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di comunicazione interpersonale	Principi di customer satisfaction
Applicare tecniche di ascolto attivo	Elementi di marketing
Applicare tecniche di comunicazione telefonica	Elementi di Customer care
Applicare procedure di verifica della soddisfazione del cliente	Principi di relazioni pubbliche
Applicare procedure per la gestione dei reclami	Nozioni generali di informatica
Utilizzare software per attività di call center	Nozioni di inglese e altra lingua europea correlate allo svolgimento dell' attività

Utilizzare la strumentazione dell'impianto telefonico	Tecniche di comunicazione telefonica
Utilizzare software di navigazione e di posta elettronica	Smistamento del traffico telefonico
Utilizzare software di trattamento testi	
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Effettuare l'aggiornamento del sistema di raccolta e pubblicazione delle informazioni*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell' utente	Principi di accessibilità informatica
Applicare tecniche di ricerca dei dati	Principi di usabilità del web
Applicare modalità di verifica delle informazioni	Elementi di comunicazione pubblica
Applicare sistemici informatici usabili e accessibili	Principi di Customer Satisfaction
Utilizzare software di navigazione e di posta elettronica	Normativa in materia di tutela della privacy
Utilizzare software di trattamento testi	Normativa sulla sicurezza nel posto di lavoro
	Nozioni di Inofrmatica correlate al sistema di raccolta e pubblicazione delle informazioni
	Nozioni di inglese e altra lingua europea correlate allo svolgimento dell' attività
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Effettuare la raccolta dei dati per rilevare la soddisfazione dell' utente*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di comunicazione telefonica	Tecniche di ricerca qualitativa e quantitativa
Utilizzare software per attività di call center	Elementi di comunicazione pubblica
Utilizzare software per indagini di mercato	Principi di Customer Satisfaction
	Principi di tutela dei dati personali
	Nozioni di informatica correlate al sistema di rilevazione dati
	Elementi di marketing
	Nozioni di inglese e altra lingua europea correlate allo svolgimento dell' attività
COMPETENZA N. 4	
Denominazione	*Utilizzo di tecnologie per non vedenti o ipovedenti*

	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Utilizzare tecnologie assistive hardware e software per ciechi o ipovedenti	Conoscenza di scrittura e lettura Braille e/o modalità di scrittura/lettura affereneti la minorazione visiva anche attraverso supporti elettronici per ciechi ed ipovedenti (display braille, software per l'ingrandimento dei caratteri,ecc)
Utilizzare sistemi di scrittura e lettura in Braille	

Denominazione del Profilo	**OPERATORE TELEFONICO ADDETTO ALLE INFORMAZIONI ALLA GESTIONE ED UTILIZZAZIONE DI BANCHE DATI**
Sottoarea	Area comune: servizi alle imprese
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	L' operatore telefonico addetto alla gestione e utilizzazione di banche dati è un profilo segretariale dedicato alla creazione, modifica, aggiornamento ed utilizzo di archivi informatici di dati. Il luogo di lavoro è presso uffici amministrazioni pubbliche o imprese private che utilizzano archivi informatici di dati per l'erogazione dei loro servizi e/o per i rapporti con gli utenti e/o per il più efficace funzionamento dell' amministrazione interna degli uffici. L'operatore telefonico addetto alla gestione delle banche dati svolge il suo ruolo come tramite tra la base informatica dei dati e gli utenti, interni o esterni dell' amministrazione di appartenenza. Può lavorare da solo in unità organizzative di piccole dimensioni, oppure in collaborazione con altri addetti se gli archivi informatici di dati e l' unità organizzativa sono di medie-grandi dimensioni.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	4.1.2.2.0. Addetti all' immissione dati
	4.1.1.1.0 Addetti a funzioni di segreteria
ATECO 2007/ISTAT	63.11.19 Altre elaborazioni elettroniche dati
	82.11.01 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio
	82.19.09 Servizi di fotocopiatura, preparazione di documenti e altre attività di supporto specializzate per le funzioni d'ufficio
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Utilizzo di software per la gestione di banche dati
COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Utilizzo di software per la gestione di banche dati*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche informatiche di inserimeno dati	Principi e relazioni pubbliche
Applicare tecniche di raccolta delle informazoni	Nozioni generali di informatica
Applicare tecniche di comunicazione telefonica	Nozioni di inglese e altra lingua europea correlate allo svolgimento dell' attività

Utilizzare software di gestione banche dati	Tecniche di comunicazione telefonica
Utilizzare software di navigazione e posta elettronica	Normativa in material di tutela della privacy
	Elementi di gestione dei documenti informatici
	Elementi di organizzazione di base

Denominazione del Profilo	**OPERATORE TELEFONICO NON VEDENTE O IPOVEDENTE ADDETTO ALLE INFORMAZIONI ALLA GESTIONE ED UTILIZZAZIONE DI BANCHE DATI**
Area economico-professionale	Area comune: servizi alle imprese
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	L' operatore telefonico addetto alla gestione e utilizzazione di banche dati è un profilo segretariale dedicato alla creazione, modifica, aggiornamento ed utilizzo di archivi informatici di dati. Il luogo di lavoro è presso uffici amministrazioni pubbliche o imprese private che utilizzano archivi informatici di dati per l'erogazione dei loro servizi e/o per i rapporti con gli utenti e/o per il più efficace funzionamento dell' amministrazione interna degli uffici. L'operatore telefonico addetto alla gestione delle banche dati svolge il suo ruolo come tramite tra la base informatica dei dati e gli utenti, interni o esterni dell' amministrazione di appartenenza. Può lavorare da solo in unità organizzative di piccole dimensioni, oppure in collaborazione con altri addetti se gli archivi informatici di dati e l' unità organizzativa sono di medie-grandi dimensioni.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	4.1.2.2.0. Addetti all' immissione dati
ATECO 2007/ISTAT	63.11.19 Altre elaborazioni elettroniche dati
	82.11.01 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio
	82.11.09 Servizi di fotocopiatura, preparazione di documenti e altre attività di supporto specializzate per le funzioni d'ufficio
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Utilizzo di software per la gestione di banche dati
	2. Utilizzo di tecnologie per non vedenti o ipovedenti
COMPETENZA N. 1	
Denominazione	Utilizzo di software per la gestione di banche dati
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche informatiche di inserimeno dati	Principi e relazioni pubbliche
Applicare tecniche di raccolta delle informazoni	Nozioni generali di informatica
Applicare tecniche di comunicazione telefonica	Nozioni di inglese e altra lingua europea correlate allo svolgimento dell' attività
Utilizzare software di gestione banche dati	Tecniche di comunicazione telefonica
Utilizzare software di navigazione e posta elettronica	Normativa in material di tutela della privacy

	Elementi di gestione dei documenti informatici
	Elementi di organizzazione di base
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	Utilizzo di tecnologie per non vedenti o ipovedenti
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Utilizzare tecnologie assistive hardware e software per ciechi o ipovedenti	Conoscenza di scrittura e lettura Braille e/o modalità di scrittura/lettura affereneti la minorazione visiva anche attraverso supporti elettronici per ciechi ed ipovedenti (display braille, software per l'ingrandimento dei caratteri,ecc)
Utilizzare sistemi di scrittura e lettura in Braille	

Denominazione del Profilo	**OPERATORE TELEFONICO ADDETTO AI SERVIZI DI TELEMARKETING E DI TELESOCCORSO**
Area economico-professionale	Area comune: servizi alle imprese
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	L'operatore telefonico addetto ai servizi di telemarketing è un profilo segretariale dedicato ai servizi telefonici di supporto alle vendite ed erogazioni di servizi; l' operatore telefonico addetto ai servizi di telesoccorso è un profilo segretariale dedicato all' assistenza socio sanitaria in favore di utenti in stato di bisogno psico-fisico. Il luogo di lavoro per i servizi di telemarketing è prevelentemente presso call center in stretto contatto con le unità organizzative del settore marketing. Il luogo di lavoro per i servizi di telesoccorso è presso uffici di amministrazioni pubbliche o imprese private che offrono servizi di assistenza ad utenti in stato di bisogno, per rispondere a chiamate di allarme o di prima assistenza anche psicologica. L' operatore telefonico addetto ai servizi di telemarketing e telesoccorso svolge il suo ruolo come tramite tra l' azienda-amministrazione di appartenenza e gli utenti.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	4.2.2.3.1. Operatore di call center, telemarketing e centralino
	4.1.1.1.0 Addetti a funzioni di segreteria
ATECO 2007/ISTAT	82.20.00 Attività dei call center
	73.20.00 Ricerche di mercato e sondaggi di opinione
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Realizzare servizi telefonici di telemarketing
	2. Realizzare servizi telefonici di telesoccorso
COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Realizzare servizi telefonici di telemarketing*

	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di telemarketing	Principi di relazioni pubbliche
Applicare tecniche di tele-selling e cross-selling	principi di marketing
Applicare tecniche di comunicazione telefonica	Nozioni generali di informatica
Utilizzare software di navigazione e posta elettronica	Nozioni di inglese e altra lingua europea correlate allo svolgimento dell' attività
Utilizzare software di gestione di call center	
	Tecniche di comunicazione telefonica
	Principi di riservatezza dei dati pesonali
	Elementi di organizzazione di base
COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Realizzare servizi telefonici di telesoccorso*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche organizzative di telesoccorso	Principi di relazioni pubbliche
Applicare tecniche di comunicazione telefonica	Nozioni di primo intervento di pronto soccorso telefonico
Utilizzare software di navigazione e posta elettronica	Nozioni di psicologia dell'emergenza
Utilizzare software di gestione di call center	Nozioni generali di informatica
	Nozioni di inglese e altra lingua europea correlate allo svolgimento dell' attività
	Tecniche di comunicazione telefonica
	Normativa in materia di tutela della privacy
	Normativa sulla sicurezza nel posto di lavoro

Denominazione del Profilo	**OPERATORE TELEFONICO NON VEDENTE O IPOVEDENTE ADDETTO AI SERVIZI DI TELEMARKETING E DI TELESOCCORSO**
Area economico-professionale	Area comune: servizi alle imprese
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	L'operatore telefonico addetto ai servizi di telemarketing è un profilo segretariale

	dedicato ai servizi telefonici di supporto alle vendite ed erogazioni di servizi; l' operatore telefonico addetto ai servizi di telesoccorso è un profilo segretariale dedicato all' assistenza socio sanitaria in favore di utenti in stato di bisogno psico-fisico. Il luogo di lavoro per i servizi di telemarketing è prevelentemente presso call center in stretto contatto con le unità organizzative del settore marketing. Il luogo di lavoro per i servizi di telesoccorso è presso uffici di amministrazioni pubbliche o imprese private che offrono servizi di assistenza ad utenti in stato di bisogno, per rispondere a chiamate di allarme o di prima assistenza anche psicologica. L' operatore telefonico addetto ai servizi di telemarketing e telesoccorso svolge il suo ruolo come tramite tra l' azienda-amministrazione di appartenenza e gli utenti.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	4.2.2.3.1. Operatore di call center, telemarketing e centralino
ATECO 2007/ISTAT	82.20.00 Attività dei call center
	73.20.00 Ricerche di mercato e sondaggi di opinione
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Realizzare servizi telefonici di telemarketing
	2. Realizzare servizi telefonici di telesoccorso
	3. Utilizzo di tecnologie per non vedenti o ipovedenti

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Realizzare servizi telefonici di telemarketing*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche di telemarketing	Principi di relazioni pubbliche
Applicare tecniche di tele-selling e cross-selling	principi di marketing
Applicare tecniche di comunicazione telefonica	Nozioni generali di informatica
Utilizzare software di navigazione e posta elettronica	Nozioni di inglese e altra lingua europea correlate allo svolgimento dell' attività
Utilizzare software di gestione di call center	
	Tecniche di comunicazione telefonica
	Principi di riservatezza dei dati pesonali
	Elementi di organizzazione di base

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Realizzare servizi telefonici di telesoccorso*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare tecniche organizzative di telesoccorso	Principi di relazioni pubbliche
Applicare tecniche di comunicazione telefonica	Nozioni di primo intervento di pronto soccorso telefonico
Utilizzare software di navigazione e posta elettronica	Nozioni di psicologia dell'emergenza

Utilizzare software di gestione di call center	Nozioni generali di informatica
	Nozioni di inglese e altra lingua europea correlate allo svolgimento dell' attività
	Tecniche di comunicazione telefonica
	Normativa in materia di tutela della privacy
	Normativa sulla sicurezza nel posto di lavoro
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Utilizzo di tecnologie per non vedenti o ipovedenti*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Utilizzare tecnologie assistive hardware e software per ciechi o ipovedenti	Conoscenza di scrittura e lettura Braille e/o modalità di scrittura/lettura affereneti la minorazione visiva anche attraverso supporti elettronici per ciechi ed ipovedenti (display braille, software per l'ingrandimento dei caratteri,ecc)
Utilizzare sistemi di scrittura e lettura in Braille	

Denominazione del Profilo	**OPERATORE AMMINISTRATIVO-SEGRETARIALE NON VEDENTE O IPOVEDENTE**
Area economico-professionale	Area comune: servizi alle imprese
Livello EQF	3
Descrizione del Profilo	L' operatore delle attività di segreteria e amministrazione organizza e gestisce l' accoglienza, si occupa dell' oranizzazione e gestione delle attività di segreteria, del trattamento dei documenti amministrativo-contabili e del lavoro di ufficio. In particolare cura i flussi informativi in entrata ed in uscita, l' agenda delle funzioni direttive di riferimento, il disbrigo delle pratiche burocratiche, l' organizzazione di riunioni e trasferte di lavoro, la raccolta, lo smistamento e l' invio di materiali e l' emissione, registrazione e archiviazione di documenti amministrativo-contabili. L' ampiezza delle sue mansioni varia in relazione alle dimensioni dell' oranizzazione e alla presenza di altre figure amministrative. E' presente in imprese sia private che pubbliche di qualsiasi settore economico.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	4.1.1.4.0 Personale di segreteria
	4.1.2.1.0 Aiuto contabili e assimilati
	4.1.1.3.0 Addetti al protocollo e allo smistamento dei documenti
	4.1.2.1.0 Addetti alla videoscrittura, dattilografi, stenografi e professioni assimilate.
	4.1.2.2.0 Addetti immissione dati
	4.1.2.3.0 Addetti alle macchine per la riproduzione e l'invio di materiali e documenti
	4.2.2.1.0 Addetti all'accoglienza e all' informazione nelle imprese e negli enti pubblici
ATECO 2007/ISTAT	63.11.19 Altre elaborazioni elettroniche dati
	70.21.00 Pubbliche relazionie ecomunicazione
	82.11.01 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio

	82.30.00 Organizzazione di convegni e fiere
	82.19.09 Servizi di fotocopiatura, preparazione di documenti e altre attività di supporto specializzate per le funzioni d'ufficio
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Gestione flussi informativi e comunicativi
	2. Accoglienza
	3. Organizzazione riunioni ed trasferte di lavoro
	4. Redazione testi e comunicazioni formali
	5. Registrazione ed archiviazione documenti
	6. Utilizzo di tecnologie per non vedenti o ipovedenti

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Gestione flussi informativi e comunicativi*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio (telefono, fax, email, ecc.).	Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per trattare e trasmettere le informazioni in modo efficace rispetto alle diverse posizioni organizzative.
Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento ed applicarli a quelle in uscita.	Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.).
Individuare ed applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio.	Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di Videoscrittura, database relazionali, ecc.).
Utilizzare software di navigazione e posta elettronica.	Normativa in materia di tutela della privacy.
Identificare modalità per rimuovere ostacoli nelle relazioni comunicative interne esterne all'azienda.	Normativa sulla sicurezza nel posto di lavoro.

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Accoglienza*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Consultare e gestire l'agenda appuntamenti risolvendo o prevenendo non conformità.	Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per fornire informazioni sulle modalità diaccesso ai reparti aziendali.
Fornire chiare informazioni sulle modalità di accesso all'azienda (o reparto o settore aziendale) coerenti con le indicazioni della direzione aziendale.	Tecniche di comunicazione per assicurare un'adeguata accoglienza ai visitatori dell'azienda.
Ricevere persone comunicando cordialità.	Tecniche di time management per una gestione adeguata dei tempi e delle priorità.

	Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria.
COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Organizzazione riunioni ed trasferte di lavoro*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Individuare e riconoscere disponibilità ed urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro.	Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per intrattenere contatti con interlocutori. interni ed esterni al'impresa.
Definire ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni ed eventi in coerenza con politiche e strategie aziendali.	Tipologie di servizi per viaggi d'affari per organizzare riunioni e trasferte.
Distinguere costi e ricavi a preventivo per la formulazione di budget di riunioni ed eventi di lavoro.	
Adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti.	
COMPETENZA N. 4	
Denominazione	*Redazione testi e comunicazioni formali*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune.	Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura,database relazionali, ecc.)
Utilizzare gli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interni ed esterni.	Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale.
Valutare la correttezza di un testo.	Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica.
COMPETENZA N. 5	
Denominazione	*Registrazione ed archiviazione documenti*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**

Adottare procedure per la redazione ed emissione dei documenti di vendita ed acquisto (ordini,bolle, ricevute, fatture).	Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura,database relazionali, ecc.)
Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici.	Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati.
Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione.	Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione.
Rintracciare documenti archiviati.	
COMPETENZA N. 6	
Denominazione	*Utilizzo di tecnologie per non vedenti o ipovedenti*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	3
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Utilizzare tecnologie assistive hardware e software per ciechi o ipovedenti	Conoscenza di scrittura e lettura Braille e/o modalità di scrittura/lettura affereneti la minorazione visiva anche attraverso supporti elettronici per ciechi ed ipovedenti (display braille, software per l'ingrandimento dei caratteri,ecc)
Utilizzare sistemi di scrittura e lettura in Braille	

Denominazione del Profilo	**ADDETTO ALL' ANALISI E ALLA TRASCRIZIONE DI SEGNALI FONICI E DI GESTIONE DELLA PERIZIA DI TRASCRIZIONE IN AMBITO FORENSE**
Area economico-professionale	Area comune: servizi alle imprese
Livello EQF	5
Descrizione del Profilo	Svolge attività di interpretazione e trascrizione di segnali sonori provenienti da intercettazioni telefoniche ed ambientali disposte dalle Autorità Giudiziarie (Tribunali e Procure) e dagli studi legali. Rielabora le informazioni e i dati emersi dall'analisi delle intercettazioni per fornire una dettagliata ricostruzione della realtà. Opera principalmente come professionista esterno attraverso un rapporto di collaborazione o libero professionale. In alcuni casi può lavorare come dipendente nelle diverse forme contrattuali (a tempo indeterminato, determinato, part- time, etc.)
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	4.1.2.1.0 Addetti alla videoscrittura, dattilografi, stenografi e professioni assimilate
	4.1.1.1.0 Addetti a funzioni di segreteria
ATECO 2007/ISTAT	82.19.09 Servizi di fotocopiatura, preparazione di documenti e altre attività di supporto specializzate per le funzioni d'ufficio
	82.99.91 Servizi di stenotipia

Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Operare nel campo dell'informatica con particolare attenzione ai software dedicati all'ascolto/analisi del segnale sonoro
	2. Elaborare una perizia di trascrizione tenendo conto delle procedure legali e dei rapporti interpersonali che possono influenzare l'operato
	3. Effettuare le operazioni di trascrizione in codice scritto di segnali fonici in ambito forense a partire dall'analisi linguistica di parlato registrato

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Operare nel campo dell' informatica con particolare attenzione ai software dedicati all'ascolto/analisi del segnale sonoro*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Ricorrere a tecniche di analisi del segnale sonoro e trattamenti normalmente impiegati per migliorare la qualità del segnale	Elementi di informatica per la gestione dei files, l'utilizzo dei programmi di videoscrittura e l'elaborazione dei dati
Capacità di utilizzare attrezzature e metodologie impiegate per le intercettazioni di segnali sonori	Software per l'ascolto/analisi di segnale vocale (Praat, Sound Forge con Noise Reduction e Multispeech, etc.)
Capacità Utilizzare tutti gli strumenti di ascolto e trascrizione	Strumentazione hardware per svolgere l'operazione di trascrizione

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Elaborare una perizia di trascrizione tenendo conto delle procedure legali e dei rapporti interpersonali che possono influenzare l'operato*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Differenziare i vari momenti della procedura: i ruoli delle singole parti e i passi procedurali da compiere durante l'espletamento dell'incarico	Mezzi di ricerca della prova e dell'indizio per la completezza della perizia
Esporre i contenuti dell'elaborato servendosi di specifica terminologia, in coerenza con quanto richiesto dall'interlocutore, soprattutto nei rapporti con il committente e con le parti interessate	Nozioni di base di diritto e norme di procedura penale per la difesa della propria posizione e delle proprie convinzioni in maniera chiara e convincente durante un esame in aula
Intrattenere le relazioni sociali all'interno del contesto operativo in ambito forense	Tecniche di comunicazione interpersonale per assumere un ruolo di rilievo nei rapporti con le parti coinvolte

COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Effettuare le operazioni di trascrizione in codice scritto di segnali fonici in ambito forense a partire dall'analisi linguistica di parlato registrato*

	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	5
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Analizzare, contestualizzandola, una conversazione, riconoscendo intonazioni che cambiano il significato delle singole parole, ruoli all'interno del dialogo, verità o menzogne	Elementi di linguistica forense per collegare e gestire le informazioni provenienti dalla sfera linguistica e quelle provenienti dalla sfera forense
Effettuare le operazioni di trascrizione in forma scritta tenendo conto della complessità del linguaggio all'interno di un segnale vocale registrato nel rispetto delle procedure specifiche in ambito forense ed investigativo	Elementi di linguistica generale per lo studio del linguaggio e della struttura delle lingue
Ricostruire una realtà, un accadimento o un evento attraverso l'ascolto globale di una registrazione, riportando su carta tutto ciò che completa una scena come rumori di fondo o altro	Elementi di psicologia relativi alla percezione del parlato per l'analisi della comunicazione e il riconoscimento dei ruoli assunti dagli interlocutori fino all'individuazione di una gerarchia nella comunicazione
Trasferire su supporto cartaceo le caratteristiche sovrasegmentali proprie del parlato orale e spontaneo utilizzando tecniche e simboli semplici	Elementi di semantica per individuare il significato di parole, frasi e testi
	Elementi linguistici del dialetto per identificare la provenienza geografica del locutore e tradurne il gergo
	Nozioni di fonetica percettiva per distinguere il carico informativo tra ciò che viene prodotto e ciò che viene percepito
	Conoscenza Nozioni di fonologia segmentale e soprasegmentale per lo studio dei suoni linguistici dal punto di vista della loro funzione e organizzazione in parole

Denominazione del Profilo	**TECNICO/A GESTIONE BANCHE DATI**
Area economico-professionale	Area comune: servizi alle imprese
Livello EQF	4
Descrizione del Profilo	Il/La Tecnico/a gestione banche dati interviene nel processo di progettazione e gestione di sistemi/reti informatici, definendo e progettando l'organizzazione dei dati e delle informazioni. In tale ambito di operatività, il/la Tecnico/a gestione banche dati definisce la struttura della banca dati; installa, configura e monitora sistemi, server e database; definisce il processo di autenticazione degli utenti; gestisce i crediti e le autorizzazioni degli utenti.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.1.2.4.0 – Tecnici gestori di basi di dati
ATECO 2007/ISTAT	62.03.00 - Gestione di strutture e apparecchiature informatiche hardware - housing (esclusa la riparazione)
	63.11.1 - Elaborazione dati

	63.11.2 - Gestione database (attività delle banche dati)
Standard professionale nazionale	
Competenze	1. Progettare l'organizzazione dei dati e delle informazioni della banca dati
	2. Gestire sistemi client e server in rete
	3. Gestire l'amministrazione di sistema

COMPETENZA N. 1	
Denominazione	*Progettare l'organizzazione dei dati e delle informazioni della banca dati*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Determinare gli obiettivi del database	Nozioni di architettura e componenti hardware di PC client e periferiche
Organizzare le informazioni in tabelle dati	Metodologie di organizzazione di database
Impostare le relazioni tra tabelle dati	Tecniche di realizzazione di schemi concettuali
	Caratteristiche e proprietà di software per la progettazione di database e banche dati

COMPETENZA N. 2	
Denominazione	*Gestire sistemi client e server in rete*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Impostare il sistema client	Caratteristiche e proprietà di dispositivi di networking
Interfacciare il sistema client con il server	Nozioni di tecnologia web e di protocolli di rete
Controllare la connessione tra client e server	Caratteristiche e proprietà dei principali sistemi operativi client e server
Applicare patch e aggiornamenti ai sottosistemi	Tecniche di troubleshooting
Risolvere problematiche di interazione e collegamento tra client e server	

COMPETENZA N. 3	
Denominazione	*Gestire l'amministrazione di sistema*
	Codice standard professionale nazionale
Livello EQF	4
ABILITA'	**CONOSCENZE**
Stabilire il protocollo di autenticazione degli utenti	Nozioni di system and network management
Impostare ruoli e funzioni di sistema	Normativa sulla privacy informatica
Assegnare accessi e permessi agli utenti del sistema	Caratteristiche e proprietà di architetture hardware di computer e reti
Monitorare accessi e traffico al sistema	Tecniche di controllo e monitoraggio di sistemi di amministrazione in rete

Denominazione del Profilo	**OPERATORE/RICE PER LA GESTIONE DELLE RELAZIONI CON GLI UFFICI GIUDIZIARI**
Settore professionale	Area comune: Servizi alle imprese
Livello EQF	3
	L'Operatore/rice per la gestione delle relazioni con gli Uffici Giudiziari è in grado di erogare servizi in studi legali e professionali e uffici in genere, assistendo professionalmente e cooperando validamente all'attività svolta dagli avvocati o dagli altri professionisti, in contesti pubblici e privati, curando l'accoglienza e gestione della clientela.
	Nell'ambito della propria area di competenza e di responsabilità, adotta azioni e comportamenti utili alla gestione positiva dell'attività professionale attraverso l'espletamento di procedure burocratiche necessarie al funzionamento delle attività e dei processi cui l'ufficio stesso è preposto. Alla luce dei cambiamenti legislativi e di riforma della giustizia italiana, utilizza gli strumenti telematici per l'avvocatura (riordino dei riti processuali, risoluzione alternativa delle controversie, processo civile telematico, certificazione posta elettronica, notifiche atti giudiziari). Gestisce l'agenda legale: udienze, processi, appuntamenti. Esegue le procedure di battitura, deposito e fascicolazione di atti (quali diffide, ricorsi, memorie, esposti, relazioni, denunce), redige notule e parcelle. Può svolgere, inoltre, attività di contabilità e amministrazione di base: prima nota di cassa, pagamenti, svolgimento di pratiche presso la Camera di Commercio e l'Agenzia delle Entrate, Uffici giudiziari.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	4.1.1 - Impiegati addetti alla segreteria e agli affari generali; 4.1.2 - Impiegati addetti alle macchine d'ufficio.
ATECO 2007/ISTAT	Profilo comune a tutti i settori
Competenze	1) Adottare una comunicazione efficace
	2) Gestire le attività in ambito legale
	3) Utilizzare gli strumenti telematici per l'avvocatura
	4) Utilizzare gli strumenti informatici – *Computer essentials*
	5) Utilizzare gli strumenti informatici – *Online essentials*
	6) Utilizzare gli strumenti informatici – *Word processing*
	7) Utilizzare gli strumenti informatici – *Spreadsheet*
	8) Utilizzare gli strumenti informatici – *IT Security*
	9) Utilizzare gli strumenti informatici – *Presentation*

COMPETENZA n. 1	
Denominazione	*Adottare una comunicazione efficace*
ABILITÀ	**CONOSCENZE**
Adottare stili e tecniche di comunicazione verbale e non verbale	Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Interagire con il personale di giustizia e con i soggetti esterni	Conoscere le strategie e tecniche di comunicazione di gruppo al fine di stabilire e mantenere relazioni interpersonali con superiori, colleghi o subordinati e con

	persone esterne all'organizzazione
COMPETENZA n. 2	
Denominazione	*Gestire le attività in ambito legale*
ABILITÀ	**CONOSCENZE**
Segnalazione di malfunzionamenti di impianti e sistemi di sicurezza	Utilizzare sistemi tecnologici di video accoglienza
Mappatura delle necessità espresse nell'area di Intervento di attività legale	Gestione flussi informativi e comunicativi
COMPETENZA n. 3	
Denominazione	*Utilizzare gli strumenti telematici per l'avvocatura*
ABILITÀ	**CONOSCENZE**
Gestire l'agenda legale: cartacea, gestionali elettronici	Nozioni di diritto processuale e dei sistemi gestionali in uso
Notificare atti giudiziari: a mezzo posta, compilazione registro e predisposizione atto e buste - a mezzo ufficiale giudiziario, relata di notifica	Nozioni di diritto processuale. Procedure amministrativo - documentali
Iscrizione a ruolo: termine deposito, compilazione modelli easynota e protocollo web (Gdp)	Nozioni di diritto processuale. Procedure amministrativo - documentali
Copia atti giudiziari: uso studio, autentiche, esecutive	Nozioni di diritto processuale. Procedure amministrativo - documentali
Redazione atto di precetto su titoli e su sentenza	Nozioni di diritto processuale. Procedure amministrativo - documentali
Accesso telematico agli uffici giudiziari	Cenni introduttivi del processo civile telematico, registri di cancelleria, presupposti giuridici, formati digitali e digitalizzazione del cartaceo, la struttura degli atti informatici, redazione del fascicolo telematico. Deposito telematico
Certificazione e posta elettronica	Posta elettronica certificata (PEC), sistemi elettronici di trasmissione documentale e firma elettronica digitale (dal codice dell'amministrazione digitale alla firma digitale nel sistema giuridico italiano).
COMPETENZA n. 4	
Denominazione	Utilizzare gli strumenti informatici – *Computer essentials*
ABILITÀ	**CONOSCENZE**
Operare efficacemente sul desktop di un computer usando icone e finestre	Concetti fondamentali relativi ai dispositivi elettronici e al software
Creazione di un documento e stampa copie	Principali concetti di gestione ed organizzazione di cartelle e file. Elementi di base sulle impostazioni del sistema e sulle funzionalità di Guida in linea
Backup dei dati e protezione dei dati e i dispositivi elettronici da *malware*	Concetti fondamentali relativi ai supporti di memoria e all'uso di software di compressione e di estrazione di file di grandi dimensioni
Il "*green computing*", accessibilità e salvaguardia della salute degli utenti	Concetti relativi alle reti e alle possibilità di connessione

COMPETENZA n. 5	
Denominazione	Utilizzare gli strumenti informatici – *Online essentials*
ABILITÀ	**CONOSCENZE**
Utilizzo del browser di rete e gestione delle impostazioni, i segnalibri/preferiti e la stampa di pagine web	Concetti relativi alla navigazione sulla rete e alla sicurezza informatica
Ricerca di informazioni sulla rete in modo efficace e valutazione del contenuto del web in modo critico	Comprensione dei problemi principali legati al copyright e alla protezione dei dati
	Caratteristiche e proprietà di dispositivi di networking
Inviare e ricevere messaggi di posta elettronica e gestione delle impostazioni di un programma di posta elettronica	Utilizzo di reti informative (Internet, Intranet, E-Mail, videoconferenze e multisessioni di lavoro con l'utilizzo di sistemi e software interattivi, etc.)
COMPETENZA n. 6	
Denominazione	Utilizzare gli strumenti informatici – *Word processing*
ABILITÀ	**CONOSCENZE**
Lavorare con i documenti e salvarli in diversi formati	Applicativi SW di videoscrittura
Creare e modificare documenti di piccole dimensioni per la condivisione e la distribuzione	Applicativi SW di videoscrittura
Formattazione dei documenti per migliorarne l'aspetto, esempi nella scelta delle opzioni di formattazione più adeguate	Applicativi SW di videoscrittura
Inserimento tabelle, immagini e oggetti grafici nei documenti	Applicativi SW di videoscrittura
Preparazione dei documenti per le operazioni di stampa unione	Applicativi SW di videoscrittura
Modifica delle impostazioni di pagina dei documenti e controllo e correzione errori di ortografia prima della stampa finale.	Applicativi SW di videoscrittura
COMPETENZA n. 7	
Denominazione	Utilizzare gli strumenti informatici – *Spreadsheet*
ABILITÀ	**CONOSCENZE**
Inserimento dati nelle celle e applicazione di modalità appropriate per la creazione di elenchi. Selezionare, riordinare, copiare, spostare ed eliminare i dati	Applicativi SW dedicati alla produzione ed alla gestione di fogli elettronici
Modifica di righe e colonne in un foglio elettronico. Copiare, spostare, eliminare e cambiare nome ai fogli di calcolo in modo appropriato	Applicativi SW dedicati alla produzione ed alla gestione di fogli elettronici
Creazione di formule matematiche e logiche utilizzando funzioni standard del programma. Applicazione di modalità appropriate per la creazione delle formule riconoscimento dei codici di errore nelle formule	Applicativi SW dedicati alla produzione ed alla gestione di fogli elettronici
Formattazione dei numeri e contenuto testuale in un foglio di calcolo	Applicativi SW dedicati alla produzione ed alla gestione di fogli elettronici

Scegliere, creare e formattare grafici per trasmettere informazioni in modo significativo	Applicativi SW dedicati alla produzione ed alla gestione di fogli elettronici
Modifica delle impostazioni di pagina di un foglio di calcolo e controllare e correggere errori nel contenuto prima della stampa finale.	Applicativi SW dedicati alla produzione ed alla gestione di fogli elettronici
COMPETENZA n. 8	
Denominazione	Utilizzare gli strumenti informatici – *IT Security*
ABILITÀ	**CONOSCENZE**
Proteggere un computer, un dispositivo o una rete da malware e da accessi non autorizzati	Elementi specifici delle reti, delle connessioni e di firewall i
Navigare nel World Wide Web e comunicare in modo sicuro su Internet	Concetti fondamentali relativi all'importanza di rendere sicure informazioni e dati, di assicurare protezione fisica e privacy, e di difendersi dal furto di identità
Copie di sicurezza e ripristino dei dati in modo corretto e sicuro, eliminazione dati e dispositivi in modo sicuro.	Tecniche di archiviazione e classificazione digitali di documenti e dati.
COMPETENZA n. 9	
Denominazione	Utilizzare gli strumenti informatici – *Presentation*
ABILITÀ	**CONOSCENZE**
Lavorare con le presentazioni e salvarle in formati di file diversi	Caratteristiche e funzionalità degli applicativi che consentono la creazione di presentazioni informatiche multimediali tramite la realizzazione di diapositive visualizzabili in sequenza
Inserire, modificare e formattare il testo nelle presentazioni. Riconoscere le metodologie corrette assegnando titoli univoci alle diapositive	Caratteristiche e funzionalità degli applicativi che consentono la creazione di presentazioni informatiche multimediali tramite la realizzazione di diapositive visualizzabili in sequenza
Applicare effetti di animazione e transizioni alle presentazioni; controllare e correggere il contenuto di una presentazione prima della stampa finale e della presentazione al pubblico.	Caratteristiche e funzionalità degli applicativi che consentono la creazione di presentazioni informatiche multimediali tramite la realizzazione di diapositive visualizzabili in sequenza

Denominazione del Profilo	**ADDETTO AI PROCESSI DI GESTIONE TECNICO-CONTABILE IN AMBITO GIURIDICO E LEGALE**
Settore professionale	Area comune: Servizi alle imprese
Livello EQF	4
	L'Addetto ai processi di gestione tecnico-contabile in ambito giuridico e legale interviene nell'espletamento di attività di carattere amministrativo e contabile consistenti nell'istruttoria formale di atti e provvedimenti e nella elaborazione di dati, nelle procedure relative alla liquidazione dei compensi e delle indennità spettanti a soggetti terzi.
	In tale ambito di operatività, l'Addetto ai processi di gestione tecnico-contabile in ambito giuridico e legale adotta azioni e comportamenti utili alla gestione positiva dell'attività professionale in ambito legale attraverso l'espletamento di procedure burocratiche necessarie al funzionamento delle attività e dei processi cui l'ufficio stesso è preposto. Cura, altresì, la redazione di atti e documenti che richiedono la conoscenza della normativa di settore e dell'organizzazione della struttura di assegnazione. Provvede alla ricerca e all'inserimento di dati e di documenti per rendiconti e statistiche, per la corrispondenza, per l'archiviazione degli atti, per l'aggiornamento di inventari e scadenzari, per l'attività istruttoria e di revisione di pratiche contabili riferite alle discipline contabili, tributarie, fiscali. Supporta il funzionario responsabile della liquidazione nell'adempimento di attività prodromiche e successive all'emissione del provvedimento di liquidazione, quali ad es. comunicazioni all'interessato sulla regolarità amministrativa e contabile dei documenti prodotti, controllo sulla regolarità degli importi lordi e netti e inserimento della documentazione nei fascicoli di riferimento.
Elementi di correlazione	
NUP/ISTAT	3.3.1.2.1 Contabili
ATECO 2007/ISTAT	Profilo comune a tutti i settori
Competenze	1) Espletare procedure amministrative e contabili necessarie al funzionamento delle attività e dei processi
	2) Raccogliere dati ed aggiornare i registri contabili
	3) Supportare la redazione dei provvedimenti in materia contabile

COMPETENZA n. 1	
Denominazione	*Espletare procedure amministrative e contabili necessarie al funzionamento delle attività e dei processi*
ABILITÀ	**CONOSCENZE**
Applicare procedure amministrative d'ufficio	Elementi di diritto pubblico e di amministrativo
Applicare procedure di iscrizione, fascicolazione e archiviazione attraverso applicativi informatici	Elementi di digitalizzazione del cartaceo, redazione del fascicolo telematico e supporto alla predisposizione del

per rendere il servizio più rapido ed efficiente	sottofascicolo spese di giustizia
COMPETENZA n. 2	
Denominazione	*Raccogliere dati ed aggiornare i registri contabili*
ABILITÀ	**CONOSCENZE**
Raccogliere ed aggiornare i dati anagrafici dei soggetti terzi	Nozioni legislative in materia di privacy e trattamento dati
Supportare il Funzionario responsabile nel controllo della completezza e correttezza formale della documentazione presentata dai soggetti terzi	Nozioni di base di diritto processuale civile e penale e di legislazione fiscale, previdenziale e assicurativa (adempimenti e scadenze)
COMPETENZA n. 3	
Denominazione	*Supportare la redazione dei provvedimenti in materia contabile*
ABILITÀ	**CONOSCENZE**
Preparare atti e provvedimenti in materia contabile	Normativa in materia di contabilità di stato e degli enti pubblici
Seguire l'iter procedimentale in tema di liquidazione delle spese giustizia	Nozioni dell'ordinamento contabile dei sistemi giudiziari