Allegato 1 alla D.D. n. 78/DPG009 del 20 maggio 2020

GIUNTA REGIONALE D'ABRUZZO

REGIONE ABRUZZO

DIPARTIMENTO LAVORO - SOCIALE

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI E DEI PROFILI PROFESSIONALI DELLA REGIONE ABRUZZO

SOMMARIO

SEZIONE 1 - PROFILI NUOVI E PROFILI REVISIONATI 6

AGRICOLTURA, SILVICOLTURA E PESCA 7

MANUTENTORE DEL VERDE AI SENSI DELL'ARTICOLO 12, COMMA 2, DELLA LEGGE 28 LUGLIO 2016, N. 154 7

PRODUZIONI ALIMENTARI 10

OPERATORE DI PRODUZIONE DELLA BIRRA 10

OPERATORE DI PANIFICIO 16

PASTICCERE 20

OPERATORE PASTIFICIO 26

CHIMICA 32

OPERATORE DELLA PRODUZIONE CHIMICA 32

MECCANICA, PRODUZIONE E MANUTENZIONE DI MACCHINE, IMPIANTISTICA 36

OPERATORE DI CALDARERIA 36

OPERATORE MACCHINE UTENSILI A CONTROLLO NUMERICO 40

TECNICO MECCATRONICO DELLE AUTORIPARAZIONI 43

INSTALLATORE E MANUTENTORE DI IMPIANTI CIVILI IDROTERMOSANITARI, DI CLIMATIZZAZIONE, CAMINI E CANNE FUMARIE 46

INSTALLATORE E MANUTENTORE DI IMPIANTI ELETTRICI INDUSTRIALI 53

INSTALLATORE E MANUTENTORE DI IMPIANTI ELETTRICI CIVILI, DEL TERZIARIO E BUILDING AUTOMATION 60

SALDATORE AD ARCO ELETTRICO 66

TECNICO PER LE ATTIVITÀ DI CARROZZIERE DELLE AUTORIPARAZIONI 72

TECNICO PER L'ATTIVITÀ DI GOMMISTA DELLE AUTORIPARAZIONI 75

TAC (TESSILE ABBIGLIAMENTO CALZATURE) E SISTEMA MODA 78

MODELLISTA DELL'ABBIGLIAMENTO 78

STILISTA DI MODA 82

SARTO 86

OPERATORE DELLE CALZATURE 91

OPERATORE LAVORAZIONE ARTICOLI DI PELLETTERIA 94

OPERATORE DI CONFEZIONE 97

LEGNO E ARREDO 102

PROGETTISTA DI MOBILI E E COMPONENTI DI ARREDO 102

FALEGNAME 106

EDILIZIA 112

POSATORE DI PAVIMENTI E RIVESTIMENTI *112*
CARPENTIERE EDILE *116*
OPERATORE DELL'EDILIZIA *119*
SERVIZI DI PUBLIC UTILITIES 124
OPERATORE DI IMPIANTI DI RECUPERO E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI URBANI E SPECIALI *124*
OPERATORE ECOLOGICO *128*
TRASPORTI E LOGISTICA 133
MAGAZZINIERE *133*
SERVIZI DI INFORMATICA 137
TECNICO SVILUPPATORE DI APPLICAZIONI SOFTWARE PER DISPOSITIVI MOBILI *137*
TECNICO SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI *140*
WEB DESIGNER *145*
SERVIZI DI DISTRIBUZIONE COMMERCIALE 150
GESTORE DEL PUNTO VENDITA AL DETTAGLIO *150*
TECNICO DELLA GESTIONE DI RAPPORTI COMMERCIALI CON I CLIENTI PER LA VENDITA DI PRODOTTI E SERVIZI *156*
FIORISTA *161*
ADDETTO ALLE VENDITE PRODOTTI ALIMENTARI *166*
ADDETTO ALLE VENDITE PRODOTTI NON ALIMENTARI *173*
SERVIZI TURISTICI 179
TECNICO PER LO SVILUPPO TURISTICO TERRITORIALE *179*
ACCOMPAGNATORE CICLOTURISTICO *184*
PIZZAIOLO *188*
TECNICO ESPERTO IN ENOGASTRONOMIA E VALORIZZAZIONE DELLA CUCINA REGIONALE *193*
TECNICO DI PROGETTAZIONE PACCHETTI TURISTICI *200*
OPERATORE DI CUCINA *204*
ANIMATORE TURISTICO *208*
ACCOMPAGNATORE TURISTICO *213*
DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO *216*
OPERATORE DI AGENZIA DI VIAGGI *223*
OPERATORE DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA *226*
AIUTO CUOCO *231*
CUOCO/CHEF *236*
TECNICO GESTIONE SERVIZI SALA (MAîTRE) *244*
CAMERIERE AI PIANI *251*
CAMERIERE DI SALA, BAR E E ATTIVITÀ DI BANQUETING *256*

SERVIZI CULTURALI E DI SPETTACOLO 262
TECNICO DI PRODUZIONE E MARKETING DI EVENTI CULTURALI, MUSICA E SPETTACOLO 262
TRUCCATORE PROFESSIONALE ARTE, CINEMA, MODA E SPETTACOLO (MAKE-UP ARTIST AND STYLE.....267
SERVIZI SOCIO SANITARI 273
ASSISTENTE ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE DEI DISABILI 273
ASSISTENTE DI STUDIO ODONTOIATRICO.....278
MEDIATORE INTERCULTURALE 282
TECNICO DI CONDUZIONE TEAM DI PROGETTAZIONE 287
SERVIZI DI EDUCAZIONE E FORMAZIONE 292
TECNICO DEL RICONOSCIMENTO E DELLA CERTIFICAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI 292
SERVIZI ALLA PERSONA.....300
OPERATORE DI PIERCING 300
OPERATORE DI TATUAGGIO E TRUCCO PERMANENTE 303
ESTETISTA - ESERCIZIO DELLA ATTIVITÀ AUTONOMA 306
ACCONCIATORE - ESERCIZIO DELLA ATTIVITÀ AUTONOMA 309
ASSISTENTE FAMILIARE 312
ESTETISTA – ADDETTO 316
ACCONCIATORE – ADDETTO.....323
OPERATORE FUNEBRE/NECROFORO.....330
RESPONSABILE DELLA CONDUZIONE DELL'ATTIVITA' FUNEBRE 333
DERMOPIGMENTISTA 336
AREA COMUNE 343
CENTRALINISTA TELEFONICO NON VEDENTE O IPOVEDENTE 343
CENTRALINISTA TELEFONICO.....347
ESPERTO IN CONTROLLO DI GESTIONE 351
TECNICO IN COMUNICAZIONE ED IMMAGINE.....355
INTERPRETE IN LINGUA DEI SEGNI ITALIANA.....361
DISEGNATORE CAD 365
EXPORT MANAGER 369
ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI NON VEDENTE O IPOVEDENTE.....375
ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI 380
ADDETTO ALL'IMMISSIONE ED ALLA GESTIONE DIGITALE DEI DATI 384
GRAFICO PUBBLICITARIO.....389
ESPERTO IN GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE E DELL'ORGANIZZAZIONE 393
ADDETTO STIPENDI E PAGHE.....398

TECNICO PROGETTAZIONE E STAMPA 3D *403*
OPERATORE DEI SERVIZI CONGRESSUALI E FIERISTICI *406*
TECNICO ORGANIZZAZIONE EVENTI *411*
SEGRETARIO *416*
OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE *421*
TECNICO DELL'AMMINISTRAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA *426*
TECNICO DI MARKETING *429*
OPERATORE PER LA GESTIONE DEGLI ARCHIVI AMMINISTRATIVI GIUDIZIARI *435*
SEZIONE 2 - PROFILI VIGENTI NON ANCORA REVISIONATI 437
AGRICOLTURA, SILVICOLTURA E PESCA 438
OPERATORE DI FATTORIA DIDATTICA *438*
PRODUZIONI ALIMENTARI 441
OPERATORE/TRICE LAVORAZIONE CARNI/PESCE *441*
TECNICO/A PRODUZIONE ALIMENTARE *443*
EDILIZIA 445
TECNICO/A DI CANTIERE EDILE *445*
OPERATORE/TRICE MACCHINE PER L'EDILIZIA *447*
SERVIZI DI INFORMATICA 449
PROGETTISTA DI PRODOTTI WEB BASED *449*
TECNICO/A DI SVILUPPO SOFTWARE *450*
TECNICO/A RETI E SISTEMI TELEMATICI *452*
SERVIZI DI DISTRIBUZIONE COMMERCIALE 453
TECNICO/A APPROVVIGIONAMENTI/LOGISTICA NEL COMMERCIO *453*
SERVIZI TURISTICI 454
TECNICO/A GESTIONE SERVIZI ALBERGHIERI *454*
GUIDA TURISTICA *456*
SERVIZI SOCIO-SANITARI 459
TECNICO/A DI CONDUZIONE STRUTTURE SOCIO-ASSISTENZIALI *459*
OPERATORE SOCIO - SANITARIO *460*
AREA COMUNE 463
TECNICO/A PROGRAMMAZIONE DELLA PRODUZIONE/LOGISTICA *463*
TECNICO/A ACQUISTI/APPROVVIGIONAMENTI *465*
TECNICO/A AMBIENTE E SICUREZZA *466*
TECNICO/A SISTEMA QUALITA' *468*
OPERATORE/TRICE SERVIZI COMMERCIALI *470*

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 esegue sotto indicazione del mastro birraio le diverse operazioni relative al processo di birrificazione ed al successivo imbottigliamento/infustamento del prodotto, conducendo i relativi impianti, effettuandone regolazione, manutenzione ordinaria, sanificazione e smaltendo dei sottoprodotti di lavorazione, nel rispetto delle norme applicabili
Settore Economico-Professionale	Produzioni alimentari
ADA	ADA.02.06.02 (ex ADA.2.152.474) - Produzione di birra ADA.02.01.08 (ex ADA.2.139.411) - Confezionamento ed etichettatura
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 e smaltire i sottoprodotti di lavorazione 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 e smaltire i sottoprodotti di lavorazione**	
Risultato atteso	Eseguire periodicamente le operazioni di pulizia e sanificazione degli ambienti e delle attrezzature, utilizzando prodotti adeguati a ridurre la formazione di batteri, smaltendo di sottoprodotti di lavorazione ed 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 • Normativa ambientale relativa allo smaltimento dei rifiuti di produzione • 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 • Smaltire i sottoprodotti di lavorazione nel rispetto della normativa ambientale • 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	• Categorie di birra • Il ciclo di produzione della birra: maltatura, ammostamento, fermentazione, condizionamento, stabilizzazione, filtrazione • Elementi di merceologia applicati al ciclo di produzione della birra • Ricette di produzione della birra • Principali caratteristiche chimiche, fisiche e organolettiche della birra • Elementi di biochimica delle fermentazioni • Caratteristiche e principi generali di funzionamento di impianti, macchinari ed attrezzature del processo di produzione della birra

	• 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 • 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
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	• Categorie di birra • Il ciclo di produzione della birra: maltatura, ammostamento, fermentazione, condizionamento, stabilizzazione, filtrazione • Ricette di produzione della birra • Principali caratteristiche chimiche, fisiche e organolettiche

	della birra • Elementi di biochimica delle fermentazioni • 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 • 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
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	• Categorie di birra • Il ciclo di produzione della birra: maltatura, ammostamento, fermentazione, condizionamento, stabilizzazione, filtrazione • Ricette di produzione della birra • Principali caratteristiche chimiche, fisiche e organolettiche della birra • Elementi di biochimica delle fermentazioni • Caratteristiche e modalità funzionamento dei macchinari e delle attrezzature per la produzione della birra • Procedimenti per la realizzazione di birra ad alta e bassa fermentazione • Caratteristiche dei lieviti e tecniche di loro gestione (allontanamento, recupero, propagazione, lavaggio) • 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) • 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 condizionamento, stabilizzazione e filtrazione • Gestire i processi di blending che portano all'ottenimento del prodotto finito, monitorandone costantemente i parametri • Monitorare e regolare il processo di stagionatura della birra, verificando la conformità dei parametri (temperatura, umidità e pressione) • 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) • Rilevare e raccogliere dati relativi sistema di monitoraggio e controllo della qualità dei processi produttivi
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 • Norme sulla tracciabilità alimentare • Caratteristiche e modalità di funzionamento dei macchinari e degli impianti per l'imbottigliamento/infustamento, la pastorizzazione e la sterilizzazione • Tecniche di imbottigliamento/infustamento • Tecniche di confezionamento • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Abilità	• Eseguire il risciacquo e l'eventuale sterilizzazione dei contenitori • Eseguire l'imbottigliamento/infustamento utilizzando in sicurezza le macchine riempitrici • Eseguire la pastorizzazione del prodotto confezionato • Eseguire la chiusura e la sigillatura • Eseguire il confezionamento dei lotti, sulla base della tipologia di contenitore • Etichettare i prodotti al fine di garantirne la tracciabilità e l'identificazione automatica dei lotti di produzione
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 **CHIMICA**

Denominazione del profilo professionale **OPERATORE DELLA PRODUZIONE CHIMICA**	
Descrizione del profilo professionale	L'operatore della produzione chimica conduce e regola impianti e macchine relativi alle diverse fasi della lavorazione di prodotti chimici, provvedendo alla loro alimentazione ed allo stoccaggio delle sostanze prodotte. Agisce sulla base dello stato dei parametri fisici e chimici essenziali, azionando valvole, pompe, generatori di calore ed altri dispositivi di gestione dei processi e delle loro condizioni energetiche. Applica controlli standard alle caratteristiche dei processi e dei prodotti. Si occupa della manutenzione ordinaria di attrezzature e macchine.
Settore Economico-Professionale	Chimica
ADA	ADA.06.02.04 - Stoccaggio e confezionamento materie prime e prodotti chimici classificati pericolosi ADA.06.02.06 - Conduzione di impianti chimica di base
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	7.1.5.2.0 Operatori di macchinari e di impianti per la chimica di base e la chimica fine
Referenziazione ATECO 2007	20 - Fabbricazione di prodotti chimici
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Stoccare e movimentare prodotti chimici pericolosi 2. Avviare e condurre impianti di produzione chimica 3. Manutenere impianti di produzione chimica
Denominazione dell'Unità di Competenza **1. Stoccare e movimentare prodotti chimici pericolosi**	
Risultato atteso	Stoccare e movimentare prodotti chimici (materie prime, intermedi e prodotti finali), sulla base delle loro caratteristiche di pericolosità, nel rispetto delle normative e delle procedure vigenti, monitorando le scorte sulla base delle esigenze di produzione
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di chimica e di chimica industriale • Caratteristiche merceologiche e chimico-fisiche dei prodotti chimici • Classificazione, etichettatura e imballaggio delle sostanze e delle miscele (Regolamento CLP): segnalazioni e pittogrammi • Registrazione, la valutazione, l'autorizzazione e la restrizione delle sostanze chimiche (Regolamento REACH)

	• Restriction of Hazardous Substances Directive (Direttiva ROHS) • Norme di sicurezza in materia di movimentazione, stoccaggio ed uso di sostanza chimiche pericolose • Modalità di manipolazione di sostanze tossiche, infiammabili, corrosive, etc. • Principi del sistema qualità aziendale • Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore • Principali dispositivi di protezione individuale (DPI) • Tecniche di movimentazione e stoccaggio • Azioni da compiere in caso di problemi di movimentazione e stoccaggio
Abilità	• Identificare i prodotti sulla base della loro etichettatura e degli eventuali documenti di trasporto • Identificare le caratteristiche di pericolosità dei prodotti, sulla base delle segnalazioni e delle schede di dati sulla sicurezza • Predisporre le attrezzature necessarie per la movimentazione e lo stoccaggio • Compiere operazioni di movimentazione e stoccaggio, nel rispetto ed in applicazione dei requisiti di sicurezza e delle procedure applicabili • Controllare la conformità dei prodotti e l'esito delle operazioni svolte • Provvedere ove del caso al confezionamento ed all'etichettatura dei prodotti, anche attraverso la conduzione di macchine automatiche, sulla base delle norme applicabili • Monitorare le scorte sulla base dei fabbisogni di produzione • Assumere comportamenti organizzativi adeguati alle caratteristiche del contesto di lavoro
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 2. **Avviare e condurre impianti di produzione chimica**	
Risultato atteso	Avviare e condurre, applicando quanto previsto dalle schede di produzione, impianti e macchine di processo chimico, compiendo operazioni di settaggio, dosaggio, monitoraggio, regolazione e controllo, nel rispetto degli standard e delle norme applicabili
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di chimica e di chimica industriale • Grandezze fisiche (massa, pressione, temperatura, calore, tempo) • Tipologie di processi e cicli produttivi chimici • Elementi di tecnologie impiantistiche: processi, macchine, regolazioni

	• Elementi di disegno tecnico impiantistico • Strumenti di misura delle grandezze fisiche e loro modalità d'uso • Logica e modalità di lettura delle schede di produzione • Elementi di automazione di processo • Modalità di monitoraggio di processo • Principi del sistema qualità aziendale • Norme di sicurezza in materia di movimentazione, stoccaggio ed uso di sostanza chimiche pericolose • Modalità di manipolazione di sostanze tossiche, infiammabili, corrosive, etc. • Principi del sistema qualità aziendale • Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore • Principali dispositivi di protezione individuale (DPI) • Modalità e strumenti di reporting dello stato del processo produttivo e delle attività svolte
Abilità	• Approntare impianti e macchinari del processo produttivo, settando e verificando i relativi parametri funzionali • Dosare le materie prime sulla base della scheda tecnica e dei volumi di produzione • Avviare gli impianti sulla base delle indicazioni delle schede di produzione • Monitorare il mantenimento dei parametri di produzione e regolare il funzionamento di impianti e macchine • Controllare le caratteristiche quali-quantitative dei prodotti intermedi e finali • Applicare le norme relative alla salute ed alla sicurezza • Individuare e segnalare anomalie e criticità produttive attraverso gli opportuni protocolli di comunicazione • Svolgere operazioni di primo soccorso in caso di immediata criticità • Redigere la reportistica di produzione anche utilizzando strumenti digitali • Assumere comportamenti organizzativi adeguati alle caratteristiche del contesto di lavoro
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 3. **Manutenere impianti di produzione chimica**	
Risultato atteso	Mantenere in efficienza impianti e macchinari di produzione chimica, svolgendo attività di manutenzione ordinaria e straordinaria
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di chimica e di chimica industriale

	• Elementi di tecnologie impiantistiche: processi, macchine, regolazioni • Elementi di disegno tecnico impiantistico • Strumenti di misura delle grandezze fisiche e loro modalità d'uso • Elementi di automazione di processo • Tipologie di interventi: manutenzione interventiva, preventiva, predittiva e programmata • Procedure di messa fuori servizio e di riavvio di impianti e macchine • Tecniche ed operatività della manutenzione elettromeccanica ed elettronica • Norme di sicurezza in materia di movimentazione, stoccaggio ed uso di sostanza chimiche pericolose • Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore • Principi del sistema qualità aziendale • Modalità e strumenti di reporting delle attività manutentive svolte
Abilità	• Rilevare eventuali malfunzionamenti, sulla base del monitoraggio dei parametri di processo e dell'osservazione del funzionamento di impianti e macchine • Mettere fuori servizio impianti e macchine • Applicare i protocolli tecnici della manutenzione interventiva, preventiva, predittiva e programmata • Riavviare impianti e macchine e controllare la conformità del funzionamento • Applicare le norme relative alla salute ed alla sicurezza • Svolgere operazioni di primo soccorso in caso di immediata criticità • Redigere la reportistica di manutenzione anche utilizzando strumenti digitali • Assumere comportamenti organizzativi adeguati alle caratteristiche del contesto di lavoro

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

Denominazione del profilo professionale **OPERATORE DI CALDARERIA**	
Descrizione del profilo professionale	L'operatore di caldareria interviene a livello esecutivo nel processo di produzione di componenti di impianti industriali, quali serbatoi, apparecchi a pressione, caldaie a tubi d'acqua e di fumo, tubazioni e condotte forzate, scambiatori di calore e reattori. Realizza saldature elettriche a norma ASME con diverse tecnologie e su diversi materiali metallici, curandone la verifica di conformità attraverso controlli pre- e post-produzione con metodi non distruttivi. Partecipa inoltre al montaggio di gruppi, sottogruppi e particolari meccanici, svolgendo specifiche lavorazioni meccaniche.
Settore Economico-Professionale	10 - Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica
ADA	ADA.10.02.06 (ex ADA.7.50.152) - Giunzione rigida (saldatura, rivettatura e incollaggio) delle componenti meccaniche ADA.10.02.10 (ex ADA.7.52.156) - Assemblaggio e montaggio di 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	25.2 Fabbricazione di cisterne, serbatoi, radiatori e contenitori in metallo 25.3 Fabbricazione di generatori di vapore (esclusi i contenitori in metallo per caldaie per il riscaldamento centrale ad acqua calda) 28.29.2 Fabbricazione di macchine e apparecchi per le industrie chimiche, petrolchimiche e petrolifere (incluse parti e accessori) 33.12 Riparazione e manutenzione di macchinari
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Realizzare saldature specialistiche per caldareria 2. Eseguire controlli non distruttivi su materiali base e saldature specialistiche per caldareria 3. Eseguire lavorazioni meccaniche, montaggi ed assemblaggi
Denominazione della Unità di Competenza **1. Realizzare saldature specialistiche per caldareria**	
Risultato atteso	Realizzare, sulla base di disegni tecnici, saldature di parti in metallo di prodotti di caldareria, applicando diverse metodiche (arco sommerso, elettrodi rivestiti, TIG, FCAW), effettuando i successivi trattamenti di rifinitura e curando manutenzione e controllo di utensili, apparecchi ed impianti utilizzati
EQF	3

Conoscenze	• Nozioni di disegno meccanico • Simbologia specifica e di settore • Caratteristiche meccaniche dei prodotti di caldareria • Cenni sulla normativa tecnica di settore • Elementi di metallurgia • Caratteristiche dei materiali impiegati in caldareria • Tecnologie, ambiti applicativi, metodi e strumenti di saldatura: arco sommerso, elettrodo rivestito, TIG (Tungsten Inert Gas), FCAW (Flux Cored Arc Welding) • Modalità di preparazione delle superfici da saldare • Modalità operative di saldatura e difetti tipici di esecuzione • Procedimenti e strumenti di rifinitura • Modalità di manutenzione ordinaria, riparazione e riporto antiusura delle attrezzature di saldatura • Metodiche per l'individuazione di anomalie, guasti e malfunzionamenti • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale • Dispositivi di protezione individuale
Abilità	• Leggere i disegni tecnici del settore caldareria • Riconoscere le singole parti dei prodotti e le loro caratteristiche specifiche • Pulire e preparare le superfici da saldare • Posizionare e puntare i pezzi secondo le specifiche meccaniche • Predisporre macchine ed attrezzature per la saldatura, sulla base del metodo da applicare, regolandone i parametri • Eseguire saldature ad arco sommerso • Eseguire saldature ad elettrodi rivestiti • Eseguire saldature TIG (Tungsten Inert Gas) • Eseguire saldature (Flux Cored Arc Welding) • Effettuare trattamenti successivi di rifinitura ed asportazione di eventuali sbavature • Verificare la rispondenza del lavoro svolto con quello assegnato • Verificare il funzionamento di utensili, apparecchi e impianti utilizzati per i processi di saldatura, relativamente al livello di usura ed alle eventuali anomalie • Verificare il mantenimento di adeguata disponibilità di materiali di consumo e predisporre le eventuali richieste di fornitura • Curare la manutenzione ordinaria degli utensili, degli strumenti e degli impianti utilizzati per la saldatura • Redigere la reportistica relativa alle attività svolte • Agire nel rispetto della normativa sulla salute e la sicurezza

	nei luoghi di lavoro • Applicare procedure di sicurezza • Utilizzare dispositivi di sicurezza individuale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Eseguire controlli non distruttivi su materiali base e saldature specialistiche per caldareria**	
Risultato atteso	Eseguire controlli preventivi, di produzione e post-produzione su materiali di base e saldature utilizzando metodiche non distruttive
EQF	3
Conoscenze	• Caratteristiche meccaniche dei prodotti di caldareria • Cenni sulla normativa tecnica di settore • Elementi di metallurgia • Caratteristiche dei materiali impiegati in caldareria • Cenni sulle norme UNI EN ISO EN 15614-1 e UNI EN 287/1, UNI EN ISO 9606/1:2013 e UNI EN 1418 • Inquadramento dei controlli non distruttivi: obiettivi, campi di applicazione, criteri di scelta • Tipologie di controlli non distruttivi, attrezzature e metodi applicativi: UT (ultrasuoni), RT (radiografici), PT (Liquidi penetranti); MT (Magnetoscopici) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale • Dispositivi di protezione individuale
Abilità	• Eseguire i controlli sulla base delle caratteristiche del campo di applicazione e del materiale interessato dalla saldatura • Riconoscere e applicare la norma UNI ISO di riferimento • Redigere la reportistica relativa ai controlli svolti • Agire nel rispetto della normativa sulla salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro • Applicare procedure di sicurezza • Utilizzare dispositivi di sicurezza individuale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Eseguire lavorazioni meccaniche, montaggi ed assemblaggi**	
Risultato atteso	Eseguire lavorazioni meccaniche, montaggi ed assemblaggi riconoscendo i vari tipi di riporti di saldatura, rispettando il campo di tolleranza previsto dal progetto e recuperando, mediante aggiustaggio, le eventuali anomalie
EQF	3
Conoscenze	• Nozioni di disegno meccanico

	• Simbologia specifica e di settore • Nozioni fondamentali di metrologia (Sistema Internazionale di unità di misura) • Modalità di utilizzo degli strumenti di misura • Nomenclatura e i criteri di definizione delle tolleranze secondo il Sistema ISO • Nozioni fondamentali di Qualità, Controllo e Certificazione della qualità nei processi produttivi secondo le normative vigenti • Caratteristiche meccaniche dei prodotti di caldareria • Cenni sulla normativa tecnica di settore • Elementi di metallurgia • Caratteristiche dei materiali impiegati in caldareria • Caratteristiche dei vari riporti di saldatura • Tecniche utilizzate per effettuare i riporti • Attrezzature per lavorazioni meccaniche dirette sui pezzi di caldareria • Criteri di scelta degli utensili sulla base delle differenze di caratteristiche dei materiali prima e dopo il trattamento termico di distensione • Tecniche ed operatività della manutenzione ordinaria di attrezzature e utensili • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale • Dispositivi di protezione individuale
Abilità	• Eseguire interventi di lavorazioni meccaniche per asportazione e deformazione direttamente sul pezzo di caldareria, scegliendo gli utensili adeguati • Eseguire il montaggio e l'assemblaggio di gruppi, sottogruppi e particolari meccanici • Eseguire operazioni di aggiustaggio per il recupero di anomalie • Eseguire riporti sulla base delle caratteristiche del tipo di saldatura e del metallo • Operare secondo il grado di precisione, campo di tolleranza e scostamenti indicati in fase di progettazione, monitorando le lavorazioni svolte in applicazione del Sistema ISO • Curare la manutenzione ordinaria degli utensili e degli strumenti utilizzati • Redigere la reportistica relativa alle lavorazioni svolte ed ai fabbisogni di materiali • Agire nel rispetto della normativa sulla salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro • Applicare procedure di sicurezza • Utilizzare dispositivi di sicurezza individuale

Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **OPERATORE MACCHINE UTENSILI A CONTROLLO NUMERICO**	
Descrizione del profilo professionale	L'operatore macchine utensili a controllo numerico conduce in condizioni di sicurezza macchine automatizzate (CN, CNC, FMS) per lavorazioni meccaniche ad asportazione e deformazione, predisponendo il macchinario a partire dalle specifiche ricevute e in base ai lotti da produrre, effettuando il controllo qualitativo dei prodotti realizzati, verificando la funzionalità delle attrezzature utilizzate e i materiali soggetti a consumo e redigendo la reportistica di produzione.
Settore Economico-Professionale	10 - Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica
ADA	ADA.10.02.05 (ex ADA.7.49.151) - Lavorazioni per deformazione/asportazione con macchine utensili automatizzate
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	7.2.1.1.0 Conduttori di macchine utensili automatiche e semiautomatiche industriali
Referenziazione ATECO 2007	25 Fabbricazione di prodotti in metallo (esclusi macchinari e attrezzature) 28 Fabbricazione di macchinari ed apparecchiature n.c.a. 29 Fabbricazione di autoveicoli, rimorchi e semirimorchi 30 Fabbricazione di altri mezzi di trasporto 33 Riparazione, manutenzione ed installazione di macchine ed apparecchiature
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Predisporre le macchine utensili per le lavorazioni assegnate 2. Condurre le macchine utensili e controllare le lavorazioni svolte 3. Mantenere in efficienza macchine utensili ed attrezzeria
Denominazione della Unità di Competenza **1. Predisporre le macchine utensili per le lavorazioni assegnate**	
Risultato atteso	Attrezzare e settare macchine utensili automatizzate, sulla base delle specifiche ricevute e dei lotti da produrre, caricando i programmi e svolgendo operazioni di settaggio e regolazione
EQF	3
Conoscenze	• Tecnologia delle lavorazioni meccaniche per deformazione, asportazione di truciolo e taglio • Principi della automazione applicata alle macchine utensili • Tipologie di macchine utensili automatizzate: CN, CNC, FMS

	• Tipologie di attrezzi per macchine per deformazione, asportazione di truciolo e taglio • Principi di lettura del disegno meccanico • Struttura e contenuti delle schede di lavorazione • Modalità di attrezzaggio • Procedure di caricamento dei programmi di lavorazione • Procedure di settaggio, regolazione e controllo delle macchine utensili automatizzate • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale • Dispositivi di protezione individuale
Abilità	• Interpretare i disegni meccanici e le schede di lavorazione, per predisporre le macchine e controllare la conformità dei semilavorati • Attrezzare le macchine • Caricare i programmi • Verificare lo stato delle macchine e la funzionalità dell'attrezzeria, provvedendo alla messa in condizioni di esercizio • Eseguire settaggi e regolazioni su lavorazioni di prova • Agire nel rispetto della normativa sulla salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro • Applicare procedure di sicurezza • Utilizzare dispositivi di sicurezza individuale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Condurre le macchine utensili e controllare le lavorazioni svolte**	
Risultato atteso	Effettuare le lavorazioni di deformazione/asportazione su macchine utensili automatizzate, a partire dalle specifiche tecniche ricevute, controllando i semilavorati realizzati, curando l'approvvigionamento dei materiali, predisponendone l'invio alla successiva fase di processo e curando la reportistica delle attività svolte
EQF	3
Conoscenze	• Tecnologia delle lavorazioni meccaniche per deformazione, asportazione di truciolo e taglio • Principi della automazione applicata alle macchine utensili • Tipologie di macchine utensili automatizzate: CN, CNC, FMS • Tipologie di attrezzi per macchine per deformazione, asportazione di truciolo e taglio • Principi di lettura del disegno meccanico • Struttura e contenuti delle schede di lavorazione • Operatività della conduzione di macchine utensili automatizzate

	• Principi di gestione dei materiali di lavorazione e di consumo • Principi, strumenti e tecniche di misura applicati alle lavorazioni meccaniche • Tolleranze di lavorazione • Reportistica di lavorazione • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale • Dispositivi di protezione individuale
Abilità	• Predisporre le dotazioni di materiali di lavorazione e consumo, sulla base della dimensione del lotto e del programma di produzione • Condurre le macchine utensili automatizzate sulla base dei programmi di lavoro • Verificare il livello di usura dell'attrezzeria e lo stato di esercizio delle macchine • Verificare la conformità delle lavorazioni svolte e, ove del caso, regolare le macchine • Redigere la reportistica delle lavorazioni svolte • Agire nel rispetto della normativa sulla salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro • Applicare procedure di sicurezza • Utilizzare dispositivi di sicurezza individuale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Mantenere in efficienza macchine utensili ed attrezzeria**	
Risultato atteso	Mantenere in efficienza le macchine utensili automatizzate, la loro attrezzeria ed il posto di lavoro, verificando la funzionalità e provvedendo all'ordinaria manutenzione
EQF	3
Conoscenze	• Tipologie di macchine utensili automatizzate: CN, CNC, FMS • Tipologie di attrezzi per macchine per deformazione, asportazione di truciolo e taglio • Elementi di ergonomia, logistica interna ed organizzazione del posto di lavoro • Operatività della pulizia del posto di lavoro • Tecniche ed operatività della manutenzione ordinaria delle macchine utensili automatizzate e della loro attrezzeria • Reportistica di manutenzione • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale • Dispositivi di protezione individuale

Abilità	• Organizzare il posto di lavoro sulla base delle caratteristiche delle lavorazioni da svolgere e del programma di produzione • Curare la manutenzione ordinaria delle macchine e dell'attrezzeria • Redigere la reportistica dello stato delle macchine e della manutenzione svolta • Agire nel rispetto della normativa sulla salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro • Applicare procedure di sicurezza • Utilizzare dispositivi di sicurezza individuale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **TECNICO MECCATRONICO DELLE AUTORIPARAZIONI**	
Descrizione del profilo professionale	Il tecnico meccatronico delle autoriparazioni è una figura regolamentata dall'Accordo Stato-Regioni del 12 giugno 2014, ai sensi dell'art.2 della legge 11 dicembre 2012, n, 224. Il tecnico 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 dell'attività di meccatronica.
Settore Economico-Professionale	10 - Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica
ADA	ADA.10.03.01 - Riparazione meccanica e manutenzione di veicoli a motore ADA.10.03.03 - Installazione, manutenzione e riparazione di parti elettriche e/o elettroniche di veicoli a motore
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	6.2.3.1.1 - Meccanici motoristi e riparatori di veicoli a motore
Referenziazione ATECO 2007	45.20.1 – Riparazioni meccaniche di autoveicoli 45.20.3 – Riparazione di impianti elettrici e di alimentazione per autoveicoli 45.40.3 – Manutenzione e riparazione di motocicli e ciclomotori
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Gestire una autoriparazione 2. Svolgere diagnosi tecnica e strumentale delle parti meccaniche dell'autoveicolo 3. Riparare e manutenere le parti meccaniche dell'autoveicolo 4. Svolgere diagnosi tecnica e strumentale degli apparati elettrico-elettronici dell'autoveicolo 5. Riparare e manutenere gli apparati elettrico-elettronici

	dell'autoveicolo
Denominazione della Unità di Competenza **1. Gestire l'attività di autoriparazione**	
Risultato atteso	Gestire l'attività di autoriparazione secondo criteri di efficienza ed efficacia, nell'uso dei mezzi tecnici e nella gestione delle relazioni con i clienti
EQF	3
Conoscenze	• La sicurezza sul lavoro: normativa, modalità di comportamento e gestione sicura del luogo di lavoro • Normativa di settore • Principali riferimenti normativi in materia di smaltimento dei rifiuti pericolosi dell'officina meccatronica • 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 del settore • Utilizzare le tecniche di comunicazione e relazione con i clienti per rilevare le informazioni utili a definire lo stato del veicolo • Applicare tecniche di informazione del cliente per la cura e il corretto funzionamento del veicolo • Applicare tecniche per la preventivazione di costi e tempi
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Svolgere diagnosi tecnica e strumentale delle parti meccaniche dell'autoveicolo**	
Risultato atteso	Effettuare la diagnosi tecnico-strumentale delle componenti meccaniche dell'autoveicolo, al fine di individuare lo stato di funzionamento e definire il piano di riparazione/manutenzione
EQF	3
Conoscenze	• Tecnologia dei veicoli a motore e tecnica motoristica: componentistica, motore, idraulica • Tecniche e strumenti per diagnosi avanzate • Strumenti di misura e controllo per la verifica dei singoli componenti meccanici e per la loro messa a punto
Abilità	• Applicare tecniche e metodi per eseguire il check-up delle parti meccaniche del veicolo • Leggere e interpretare i dati ricavati dal check-up sul veicolo per stabilire la diagnosi sullo stato e sul funzionamento delle

	parti meccaniche • Definire il piano di intervento di sostituzione, riparazione, manutenzione e installazione delle parti meccaniche • Individuare strumenti, tecnologie, attrezzature per l'attuazione dell'intervento
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Riparare e manutenere le parti meccaniche dell'autoveicolo**	
Risultato atteso	Realizzare in autonomia le attività di riparazione e manutenzione delle componenti meccaniche dell'autoveicolo, curandone il collaudo e garantendo la conformità con la normativa tecnica applicabile
EQF	3
Conoscenze	• Attrezzature e tecniche di sostituzione, riparazione, manutenzione, installazione e collaudo delle componenti meccaniche • Principali tipologie di motore • Sistemi di alimentazione, di accensione, raffreddamento, carburazione e lubrificazione • Impianti di trasmissione e di frenata • Sospensioni e organi di direzione
Abilità	• Applicare tecniche, strumenti e materiali per la sostituzione, riparazione, manutenzione e installazione delle parti meccaniche del veicolo • Applicare tecniche e procedure per la verifica e il collaudo finale delle parti meccaniche del veicolo • Applicare tecniche e procedure di verifica delle conformità previste da normative tecniche di settore
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Svolgere diagnosi tecnica e strumentale degli apparati elettrico-elettronici dell'autoveicolo**	
Risultato atteso	Effettuare la diagnosi tecnico-strumentale degli apparati elettrico-elettronici dell'autoveicolo, al fine di individuare lo stato di funzionamento e definire il piano di riparazione/manutenzione
EQF	3
Conoscenze	• Principi di elettrotecnica, elettronica e logica dei circuiti • Strumenti di misura e controllo per la verifica degli apparati elettrici-elettronici • Tecniche e strumenti per diagnosi avanzate
Abilità	• Applicare tecniche e metodi per eseguire il check-up sugli apparati elettrico-elettronici del veicolo

	• Leggere e interpretare i dati ricavati dal check-up sul veicolo per stabilire la diagnosi sullo stato e sul funzionamento degli apparati elettrico-elettronici • Individuare tecnologie, strumenti e fasi sequenziali per l'attuazione dell'intervento sugli apparati elettrico-elettronici del veicolo
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **5. Riparare e manutenere gli apparati elettrico-elettronici dell'autoveicolo**	
Risultato atteso	Realizzare in autonomia le attività di riparazione e manutenzione degli apparati elettrico-elettronici dell'autoveicolo, curandone il collaudo e garantendo la conformità con la normativa tecnica applicabile.
EQF	3
Conoscenze	• Attrezzatura e tecniche di installazione, manutenzione, riparazione e collaudo degli apparati elettrico/elettronici dei veicoli, di serie ed accessori • Principi di funzionamento dei sistemi EOBD, CANBUS, ABS, ESP • Impianto di avviamento e ricarica • Iniezione elettronica • Multiplex, sicurezza passiva • Impianto di A/C climatizzazione
Abilità	• Applicare tecniche, strumenti e materiali per la sostituzione, riparazione, manutenzione e installazione di dispositivi e circuiti degli apparati elettrico-elettronici • Applicare tecniche e procedure per la verifica e il collaudo finale degli apparati elettrico/elettronici del veicolo • Applicare tecniche e procedure di verifica delle conformità previste da normative tecniche di settore
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **INSTALLATORE E MANUTENTORE DI IMPIANTI CIVILI IDROTERMOSANITARI, DI CLIMATIZZAZIONE, CAMINI E CANNE FUMARIE**	
Descrizione del profilo professionale	L'Installatore e manutentore di impianti civili idrotermosanitari, di condizionamento, raffrescamento e climatizzazione, camini e canne fumarie realizza interventi di installazione, trasformazione, manutenzione ordinaria e straordinaria dei relativi impianti tecnologici, rilasciando la dichiarazione di conformità.

Settore Economico-Professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine; impiantistica
ADA	ADA.10.04.09 (ex ADA.7.57.168) - Installazione/manutenzione di impianti civili idrotermosanitari e sistemi di scarico ADA.10.04.10 (ex ADA.7.57.962) - Installazione/manutenzione di impianti tecnologici di condizionamento, raffrescamento, climatizzazione con trattamento aria ADA.10.04.12 (ex ADA.7.57.886) - Installazione/manutenzione di impianti di camini e canne fumarie
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	6.1.3.6.2 Installatori di impianti termici nelle costruzioni civili
Referenziazione ATECO 2007	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) 43.22.03 Installazione di impianti di spegnimento antincendio (inclusi quelli integrati e la manutenzione e riparazione) 43.22.04 Installazione di impianti di depurazione per piscine (inclusa manutenzione e riparazione) 43.22.05 Installazione di impianti di irrigazione per giardini (inclusa manutenzione e riparazione)
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Realizzare gli interventi preliminari per l'installazione di impianti civili idrotermosanitari, di condizionamento, raffrescamento e climatizzazione 2. Installare impianti civili idrotermosanitari, di condizionamento, raffrescamento e climatizzazione 3. Verificare e collaudare impianti civili idrotermosanitari, di condizionamento, raffrescamento e climatizzazione 4. Svolgere la manutenzione ordinaria e straordinaria di impianti civili idrotermosanitari, di condizionamento, raffrescamento e climatizzazione 5. Installare, verificare, controllare e manutenere camini e canne fumarie
Denominazione della Unità di Competenza **1. Realizzare gli interventi preliminari per l'installazione di impianti civili idrotermosanitari, di condizionamento, raffrescamento e climatizzazione**	
Risultato atteso	Eseguire gli interventi preliminari per l'installazione dei nuovi impianti tecnologici, avendo preventivamente provveduto ad allestire il cantiere di lavoro, rimuovendo gli impianti preesistenti ed eseguendo le tracciature dei nuovi
EQF	3
Conoscenze	• Norme tecniche di riferimento, leggi e regolamenti nazionali

	per l'installazione, la manutenzione ed il collaudo di impianti civili idrotermosanitari • Norme tecniche di riferimento, leggi e regolamenti nazionali per l'installazione, la manutenzione ed il collaudo di impianti di condizionamento, raffrescamento e climatizzazione • Elementi di fisica, chimica, termodinamica • Elementi di disegno tecnico • Tipologia e caratteristiche del materiale termoidraulico • Tecnologia e componentistica dei generatori di calore a combustione e solari termici • Principi di funzionamento, dati tecnici e caratteristiche costruttive degli impianti civili idrotermosanitari • Tipologie di apparecchiature per l'irrigazione e loro caratteristiche • Tecnologia e componentistica degli impianti di condizionamento, raffrescamento e climatizzazione • Principi di funzionamento, dati tecnici e caratteristiche costruttive degli impianti di condizionamento, raffrescamento e climatizzazione • Modalità di lettura di planimetrie e mappe catastali • Principi e tecniche di tracciatura degli impianti • Norme per la gestione dei rifiuti e delle materie riciclabili derivanti da rimozione di impianti preesistenti • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale
Abilità	• Analizzare il progetto di impianto e determinare i fabbisogni di componenti e strumentazione, provvedendo al conseguente approvvigionamento • Analizzare lo stato in essere del contesto di installazione dell'impianto, identificando le operazioni da compiere per allestire il cantiere e rimuovere eventuali precedenti impianti • Provvedere alla eventuale rimozione di precedenti impianti ed allo smaltimento dei rifiuti, sulla base delle norme applicabili • Tracciare il nuovo impianto interagendo con le altre professionalità del cantiere • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) • Applicare procedure di sicurezza protezione individuale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 2. **Installare impianti civili idrotermosanitari, di condizionamento, raffrescamento e climatizzazione**	
Risultato atteso	Eseguire l'installazione dell'impianto tecnologico, posizionando

	apparecchiature ed accessori, realizzando la posa ed il montaggio delle linee idrauliche, gas e refrigeranti e le operazioni di allacciamento alle reti idrica e gas
EQF	3
Conoscenze	• Norme tecniche di riferimento, leggi e regolamenti nazionali per l'installazione, la manutenzione ed il collaudo di impianti civili idrotermosanitari • Norme tecniche di riferimento, leggi e regolamenti nazionali per l'installazione, la manutenzione ed il collaudo di impianti di condizionamento, raffrescamento e climatizzazione • Elementi di fisica, chimica, termodinamica • Elementi di disegno tecnico • Tipologia e caratteristiche del materiale termoidraulico • Tecnologia e componentistica dei generatori di calore a combustione e solari termici • Principi di funzionamento, dati tecnici e caratteristiche costruttive degli impianti civili idrotermosanitari • Tipologie di apparecchiature per l'irrigazione e loro caratteristiche • Schemi impiantistici e criteri per il dimensionamento di impianti di distribuzione idrica e sanitari • Schemi impiantistici e criteri per il dimensionamento di impianti con generatori di calore a combustione e solari termici • Ventilazione e scarico dei prodotti della combustione • Tecnologia e componentistica degli impianti di condizionamento, raffrescamento e climatizzazione • Principi di funzionamento, dati tecnici e caratteristiche costruttive degli impianti di condizionamento, raffrescamento e climatizzazione • Schemi impiantistici e criteri per il dimensionamento di impianti di condizionamento, raffrescamento e climatizzazione • Caratteristiche di piccoli impianti di refrigerazione • Tecniche di lavorazione, adattamento, assemblaggio di tubi di acciaio, rame, materiale plastico • Tecniche di montaggio e posa in opera di apparecchiature idrotermosanitarie, di condizionamento, raffrescamento e climatizzazione • Strumenti ed attrezzature per installazione e manutenzione di impianti termoidraulici • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale
Abilità	• Installare le tubature e le apparecchiature termoidrauliche • Installare la linea gas

	• Montare il generatore di calore, l'eventuale circuito solare termico e gli accessori sanitari • Installare gli elementi radianti per alta temperatura e pannelli radianti per bassa temperatura • Installare il sistema di aspirazione polvere centralizzato • Installare l'impianto di climatizzazione: unità di Ventilazione • Meccanica Controllata, tubazioni di mandata e ripresa, linea gas refrigerante e scarico condensa, unità esterne ed interne, deumidificatori • Allacciare l'impianto alle reti acqua e gas • Installare impianti di irrigazione • Programmare i lavori, sulla base dei vincoli di contesto e dei principi di ottimizzazione delle risorse • Organizzare le attività in modo coordinato alle altre professionalità operanti nel cantiere • Gestire gli approvvigionamenti, sulla base della programmazione e dello stato di avanzamento dei lavori • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) • Applicare procedure di sicurezza protezione individuale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 3. **Verificare e collaudare impianti civili idrotermosanitari, di condizionamento, raffrescamento e climatizzazione**	
Risultato atteso	Eseguire la verifica e il collaudo dell'impianto tecnologico realizzato, provvedendo al rilascio della certificazione secondo la normativa in vigore
EQF	3
Conoscenze	• Norme tecniche di riferimento, leggi e regolamenti nazionali per l'installazione, la manutenzione ed il collaudo di impianti civili idrotermosanitari • Norme tecniche di riferimento, leggi e regolamenti nazionali per l'installazione, la manutenzione ed il collaudo di impianti di condizionamento, raffrescamento e climatizzazione • Elementi di fisica, chimica, termodinamica • Nozione di benessere termoigrometrico • Elementi di disegno tecnico • Grandezze fondamentali, unità e strumenti di misura • Principi di funzionamento, dati tecnici e caratteristiche costruttive degli impianti civili idrotermosanitari • Ventilazione e scarico dei prodotti della combustione • Principi di funzionamento, dati tecnici e caratteristiche costruttive degli impianti di condizionamento, raffrescamento e climatizzazione • Modalità di taratura e collaudo degli impianti termici

	• Modalità di accertamento della funzionalità degli impianti termici a combustione, analisi fumi e misurazione del rendimento • Modalità di taratura e collaudo degli impianti idrosanitari e di irrigazione • Modalità di taratura e collaudo degli impianti di condizionamento, raffrescamento e climatizzazione • Modulistica di riferimento: dichiarazione di conformità degli impianti, "libretto di centrale" e "libretto d'impianto", schede controllo qualità • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale
Abilità	• Verificare la correttezza delle operazioni svolte ed il funzionamento degli impianti, nelle diverse condizioni di esercizio • Identificare e realizzare le misure funzionali alla verifica degli impianti • Misurare il rendimento termico degli impianti ed analizzare i fumi prodotti dalla combustione • Redigere la reportistica di collaudo degli impianti • Rilasciare, ai sensi di legge, le dichiarazioni di conformità e la documentazione degli impianti realizzati • Mettere in esercizio gli impianti • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) • Applicare procedure di sicurezza protezione individuale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 4. **Svolgere la manutenzione ordinaria e straordinaria di impianti civili idrotermosanitari, di condizionamento, raffrescamento e climatizzazione**	
Risultato atteso	Eseguire la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti tecnologici, individuando eventuali guasti e anomalie e ripristinandone la funzionalità
EQF	3
Conoscenze	• Norme tecniche di riferimento, leggi e regolamenti nazionali per l'installazione, la manutenzione ed il collaudo di impianti civili idrotermosanitari • Norme tecniche di riferimento, leggi e regolamenti nazionali per l'installazione, la manutenzione ed il collaudo di impianti di condizionamento, raffrescamento e climatizzazione • Elementi di fisica, chimica, termodinamica • Nozione di benessere termoigrometrico • Elementi di disegno tecnico • Grandezze fondamentali, unità e strumenti di misura

	• Principi di funzionamento, dati tecnici e caratteristiche costruttive degli impianti civili idrotermosanitari • Ventilazione e scarico dei prodotti della combustione • Principi di funzionamento, dati tecnici e caratteristiche costruttive degli impianti di condizionamento, raffrescamento e climatizzazione • Tecniche di ricerca guasti • Obblighi legislativi e normativi in materia di manutenzione degli impianti civili idrotermosanitari, di condizionamento, raffrescamento e climatizzazione • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale
Abilità	• Effettuare, a partire da un piano di lavoro o dalle indicazioni fornite dal cliente, la diagnosi degli impianti, rilevando eventuali guasti ed anomalie ed identificandone le cause • Individuare la modalità di risoluzione di anomalie e guasti • Realizzare interventi di mantenimento in efficienza o riparazione degli impianti, provvedendo alla sostituzione di parti e componenti • Provvedere alla redazione e rilascio di relazioni/documenti tecnici descrittivi, in riferimento alla tipologia di intervento realizzato • Verificare il buon esito della riparazione • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) • Applicare procedure di sicurezza protezione individuale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 5. **Installare, verificare, controllare e manutenere camini e canne fumarie**	
Risultato atteso	Installare, verificare e manutenere camini e canne fumarie, esaminandone il dimensionamento e verificando i fumi, in applicazione delle norme tecniche e delle prassi di settore
EQF	3
Conoscenze	• Principi di funzionamento e costruttivi dei camini e delle canne fumarie • Tipologie di camini e canne • Principi di calcolo per il dimensionamento, sulla base delle caratteristiche degli edifici e degli impianti • Tecniche di installazione e manutenzione ordinaria e straordinaria • Strumenti di misura delle emissioni • Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica di consegna di camini e canne fumarie, in conformità alla normativa vigente

	• Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale
Abilità	• Comprendere il dimensionamento di camini e canne fumarie tenendo conto dell'efficiente funzionamento nell'ambito energetico • Configurare ed installare l'impianto di camini e canne fumarie, posizionando i diversi componenti sulla base delle indicazioni progettuali • Svolgere attività di controllo, pulizia e manutenzione straordinaria dell'impianto secondo le norme di installazione relative e le indicazioni del fabbricante • Applicare procedure di pulizia • Redigere la documentazione richiesta dalla legislazione vigente • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) • Applicare procedure di sicurezza protezione individuale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **INSTALLATORE E MANUTENTORE DI IMPIANTI ELETTRICI INDUSTRIALI**	
Descrizione del profilo professionale	L'Installatore e manutentore di impianti elettrici industriali opera in ogni settore diverso dal civile, realizzando interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, ampliamento, trasformazione ed installazione di impianti elettrici, sistemi e componenti di automazione di processo, rilasciando la dichiarazione di conformità
Settore Economico-Professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine; impiantistica
ADA	ADA.10.04.07 (ex ADA.7.56.959) - Installazione/manutenzione di impianti elettrici industriali
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	6.2.4.1.1 Installatori e riparatori di impianti elettrici industriali
Referenziazione ATECO 2007	43.21.01 Installazione di impianti elettrici in edifici o in altre opere di costruzione (inclusa manutenzione e riparazione) 43.21.02 Installazione di impianti elettronici (inclusa manutenzione e riparazione) 43.21.03 Installazione impianti di illuminazione stradale e dispositivi elettrici di segnalazione, illuminazione delle piste degli aeroporti (inclusa manutenzione e riparazione) 43.22.03 Installazione di impianti di spegnimento antincendio

	(inclusi quelli integrati e la manutenzione e riparazione) 43.29.09 Altri lavori di costruzione e installazione nca
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Realizzare gli interventi preliminari per l'installazione di impianti elettrici industriali 2. Posare le canalizzazioni, gli elementi di distribuzione e di comando di impianti elettrici industriali 3. Posizionare e cablare quadri ed apparati di comando di impianti elettrici industriali 4. Verificare e collaudare impianti elettrici industriali 5. Svolgere la manutenzione ordinaria e straordinaria di impianti elettrici industriali
Denominazione della Unità di Competenza **1. Realizzare gli interventi preliminari per l'installazione di impianti elettrici industriali**	
Risultato atteso	Eseguire gli interventi preliminari per l'installazione del nuovo impianto elettrico industriale, avendo preventivamente provveduto ad allestire il cantiere di lavoro, rimuovendo l'impianto preesistente ed eseguendo le tracciature del nuovo
EQF	3
Conoscenze	• Norme di riferimento UNI-CEI, leggi e regolamenti nazionali per l'installazione, la manutenzione ed il collaudo di impianti elettrici, anche in ambienti speciali (umidità, direttiva ATEX – Atmosfera Esplosiva, ...) • Principi della "Direttiva Macchine" • Norma ISO 9001e norme di settore in ambito manifatturiero • Fondamenti di elettrotecnica e tecnologia di impianti elettrici in media e bassa tensione • Principi di elettronica analogica e digitale • Principi di elettronica di potenza • Principi di funzionamento, dati tecnici e caratteristiche costruttive degli impianti elettrici industriali • Tipologie di macchine elettriche statiche e dinamiche di impianti industriali • Principi di funzionamento, dati tecnici e caratteristiche costruttive delle tecnologie di base dell'automazione industriale • Disegno elettrico-elettronico: particolari e complessivi, segni, simboli, scale e metodi di rappresentazione • Materiali e componentistica elettrica ed elettronica • Modalità di lettura di planimetrie e mappe catastali • Principi e tecniche di tracciatura degli impianti • Norme per la gestione dei rifiuti e delle materie riciclabili derivanti da rimozione di impianti preesistenti • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale

Abilità	• Analizzare il progetto di impianto e determinare i fabbisogni di componenti e strumentazione, provvedendo al conseguente approvvigionamento • Analizzare lo stato in essere del contesto di installazione dell'impianto, identificando le operazioni da compiere per allestire il cantiere e rimuovere eventuali precedenti impianti • Analizzare le caratteristiche degli ambienti di installazione (p.e. presenza di umidità, rischio di esplosione, …) e definire tipi e modalità di posa delle canalizzazioni • Provvedere alla eventuale rimozione di precedenti impianti ed allo smaltimento dei rifiuti, sulla base delle norme applicabili • Tracciare il nuovo impianto • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) • Applicare procedure di sicurezza protezione individuale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Posare le canalizzazioni, gli elementi di distribuzione e di comando di impianti elettrici industriali**	
Risultato atteso	Posare le canalizzazioni, gli elementi di distribuzione dell'energia elettrica e gli elementi di comando, sulla base del progetto e della tracciatura dell'impianto
EQF	3
Conoscenze	• Norme di riferimento UNI-CEI, leggi e regolamenti nazionali per l'installazione, la manutenzione ed il collaudo di impianti elettrici, anche in ambienti speciali (umidità, direttiva ATEX – Atmosfera Esplosiva, ...) • Principi della "Direttiva Macchine" • Norma ISO 9001e norme di settore in ambito manifatturiero • Fondamenti di elettrotecnica e tecnologia di impianti elettrici in media e bassa tensione • Principi di elettronica analogica e digitale • Principi di elettronica di potenza • Principi di funzionamento, dati tecnici e caratteristiche costruttive degli impianti elettrici industriali • Tipologie di macchine elettriche statiche e dinamiche di impianti industriali (trasformatori; motori elettrici in corrente continua e alternata; corpi illuminanti) • Principi di funzionamento, dati tecnici e caratteristiche costruttive delle tecnologie di base dell'automazione industriale • Disegno elettrico-elettronico: particolari e complessivi, segni, simboli, scale e metodi di rappresentazione • Materiali e componentistica elettrica ed elettronica

	• Tipologie di canalizzazioni (sottotraccia, su mensole e canali metallici o plastici) anche per ambienti speciali (umidi, atex) e modalità di loro installazione • Caratteristiche e tipologie di cavi e componentistica di comando per impianti elettrici industriali in media e bassa tensione • Caratteristiche e tipologie di protezioni (sovraccarico, corto circuito, contatto diretto e indiretto) in media e bassa tensione • Modalità d'uso in sicurezza degli attrezzi utilizzati per installazione e posa • Tecniche di installazione di canalizzazioni nei diversi ambienti di esercizio • Tecniche di posa degli elementi di distribuzione e di comando • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale
Abilità	• Realizzare, a partire dal progetto, le linee e le canalizzazioni avendo cura che le giunzioni o derivazioni siano racchiuse in custodie con il grado di protezione richiesto • Accertarsi che i conduttori siano di colorazione adeguata in modo da distinguere le fasi e il neutro, tenendo conto di quanto prescritto dalle norme di settore • Posare gli elementi per la distribuzione di comando e di potenza su MT e BT (cavi, blindosbarre) anche schermati o multipolari • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) • Applicare procedure di sicurezza protezione individuale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Posizionare e cablare quadri ed apparati di comando di impianti elettrici industriali**	
Risultato atteso	Posizionare e cablare, sulla base del progetto, le apparecchiature di comando, protezione, trasformazione ed utilizzazione dell'impianto, predisponendo l'allacciamento alla rete elettrica e la sua messa a terra
EQF	3
Conoscenze	• Norme di riferimento UNI-CEI, leggi e regolamenti nazionali per l'installazione, la manutenzione ed il collaudo di impianti elettrici, anche in ambienti speciali (umidità, direttiva ATEX – Atmosfera Esplosiva, ...) • Principi della "Direttiva Macchine" • Norma ISO 9001e norme di settore in ambito manifatturiero • Fondamenti di elettrotecnica e tecnologia di impianti elettrici in media e bassa tensione

	• Principi di elettronica analogica e digitale • Principi di elettronica di potenza • Principi di funzionamento, dati tecnici e caratteristiche costruttive degli impianti elettrici industriali • Tipologie di macchine elettriche statiche e dinamiche di impianti industriali (trasformatori; motori elettrici in corrente continua e alternata; corpi illuminanti) • Principi di funzionamento, dati tecnici e caratteristiche costruttive delle tecnologie di base dell'automazione industriale • Disegno elettrico-elettronico: particolari e complessivi, segni, simboli, scale e metodi di rappresentazione • Materiali e componentistica elettrica ed elettronica • Caratteristiche e tipologie di protezioni (sovraccarico, corto circuito, contatto diretto e indiretto) • Sistemi di alimentazione monofase e trifase • Dispositivi di comando e controllo di apparati e macchine elettriche • Tecniche di cablaggio di quadri elettrici • Tecniche di installazione di apparecchiature e macchine elettriche • Principi e tecniche di installazione dell'impianto di messa a terra e dell'impianto di protezione contro le scariche atmosferiche • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale
Abilità	• Realizzare, a partire dal progetto, i quadri elettrici e provvedere alla loro installazione • Realizzare, a partire dal progetto, l'installazione delle apparecchiature (corpi illuminanti, prese) e delle macchine elettriche nel rispetto del layout assegnato • Posare le apparecchiature di comando e di protezione • Realizzare, a partire dal progetto, l'installazione dell'impianto di messa a terra e dell'impianto di protezione contro le scariche atmosferiche • Realizzare la posa ed il cablaggio dei dispositivi impiantistici di automazione • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) • Applicare procedure di sicurezza protezione individuale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Verificare e collaudare impianti elettrici industriali**	
Risultato atteso	Eseguire la verifica e il collaudo dell'impianto realizzato,

	provvedendo al rilascio della certificazione secondo la normativa in vigore
EQF	3
Conoscenze	• Norme di riferimento UNI-CEI, leggi e regolamenti nazionali per l'installazione, la manutenzione ed il collaudo di impianti elettrici, anche in ambienti speciali (umidità, direttiva ATEX – Atmosfera Esplosiva, ...) • Principi della "Direttiva Macchine" • Norma ISO 9001e norme di settore in ambito manifatturiero • Fondamenti di elettrotecnica e tecnologia di impianti elettrici in media e bassa tensione • Principi di elettronica analogica e digitale • Principi di elettronica di potenza • Principi di funzionamento, dati tecnici e caratteristiche costruttive degli impianti elettrici industriali • Tipologie di macchine elettriche statiche e dinamiche di impianti industriali (trasformatori; motori elettrici in corrente continua e alternata; corpi illuminanti) • Principi di funzionamento, dati tecnici e ca99ratteristiche costruttive delle tecnologie di base dell'automazione industriale • Disegno elettrico-elettronico: particolari e complessivi, segni, simboli, scale e metodi di rappresentazione • Materiali e componentistica elettrica ed elettronica • Grandezze elettriche e loro tecniche di misura, a fini di collaudo di impianti elettrici industriali • Concetti fondamentali dell'informatica di base applicata alla strumentazione diagnostica • Tecniche e procedure di collaudo di impianti elettrici industriali • Modulistica di riferimento: dichiarazione di conformità degli impianti industriali • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale
Abilità	• Verificare la correttezza delle operazioni svolte ed il funzionamento dell'impianto, nelle diverse condizioni di esercizio • Identificare e realizzare le misure elettriche funzionali alla verifica dell'impianto • Redigere la reportistica di collaudo dell'impianto • Rilasciare, ai sensi di legge, la dichiarazione di conformità degli impianti realizzati e mettere in esercizio l'impianto • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) • Applicare procedure di sicurezza protezione individuale

Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **5. Svolgere la manutenzione ordinaria e straordinaria di impianti elettrici industriali**	
Risultato atteso	Eseguire la manutenzione ordinaria e straordinaria di impianti elettrici industriali, mantenendo le condizioni di esercizio ed individuando eventuali guasti e anomalie e ripristinandone la funzionalità
EQF	3
Conoscenze	• Norme di riferimento UNI-CEI, leggi e regolamenti nazionali per l'installazione, la manutenzione ed il collaudo di impianti elettrici, anche in ambienti speciali (umidità, direttiva ATEX – Atmosfera Esplosiva, ...) • Principi della "Direttiva Macchine" • Norma ISO 9001e norme di settore in ambito manifatturiero • Fondamenti di elettrotecnica e tecnologia di impianti elettrici in media e bassa tensione • Principi di elettronica analogica e digitale • Principi di elettronica di potenza • Principi di funzionamento, dati tecnici e caratteristiche costruttive degli impianti elettrici industriali • Tipologie di macchine elettriche statiche e dinamiche di impianti industriali (trasformatori; motori elettrici in corrente continua e alternata; corpi illuminanti) • Principi di funzionamento, dati tecnici e caratteristiche costruttive delle tecnologie di base dell'automazione industriale • Disegno elettrico-elettronico: particolari e complessivi, segni, simboli, scale e metodi di rappresentazione • Materiali e componentistica elettrica ed elettronica • Modelli di manutenzione programmata, ordinaria e straordinaria, di impianti elettrici industriali • Tecniche di ricerca guasti • Modalità di valutazione degli impatti delle diverse alternative di intervento sull'impianto sulla produzione industriale • Caratteristiche dei registri e report di manutenzione degli impianti • Obblighi legislativi e normativi in materia di manutenzione degli impianti elettrici • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale
Abilità	• Effettuare, a partire da un piano di lavoro o dalle indicazioni fornite dal cliente, la diagnosi dell'impianto elettrico, rilevando eventuali guasti ed anomalie ed identificandone le

	cause • Individuare la modalità di risoluzione di anomalie e guasti maggiormente coerente con le esigenze produttive • Realizzare interventi di mantenimento in efficienza o riparazione dell'impianto elettrico industriale, provvedendo alla sostituzione di parti e componenti • Provvedere alla redazione e rilascio di relazioni/documenti tecnici descrittivi, in riferimento alla tipologia di intervento realizzato • Realizzare la riparazione nel rispetto della normativa vigente • Verificare il buon esito della riparazione • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) • Applicare procedure di sicurezza protezione individuale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **INSTALLATORE E MANUTENTORE DI IMPIANTI ELETTRICI CIVILI, DEL TERZIARIO E BUILDING AUTOMATION**	
Descrizione del profilo professionale	L'Installatore e manutentore di impianti elettrici civili e del terziario realizza interventi di installazione, trasformazione, manutenzione ordinaria e straordinaria di impianti elettrici, rilasciando la dichiarazione di conformità. Cura altresì installazione, configurazione, programmazione, collaudo e manutenzione di impianti di building automation.
Settore Economico-Professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine; impiantistica
ADA	ADA.10.04.05 (ex ADA.7.56.165) - Installazione/manutenzione di impianti elettrici civili e del terziario ADA.10.04.03 (ex ADA.7.272.958) - Predisposizione e gestione di sistemi di building automation
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	6.1.3.7.0 Elettricisti ed installatori di impianti elettrici nelle costruzioni civili
Referenziazione ATECO 2007	43.21.01 Installazione di impianti elettrici in edifici o in altre opere di costruzione (inclusa manutenzione e riparazione) 43.21.02 Installazione di impianti elettronici (inclusa manutenzione e riparazione) 43.29.09 Altri lavori di costruzione e installazione nca
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Realizzare gli interventi preliminari per l'installazione di impianti elettrici civili e di building automation 2. Installare impianti elettrici civili e di building automation

	3. Verificare e collaudare impianti elettrici civili e di building automation 4. Svolgere la manutenzione ordinaria e straordinaria di impianti elettrici civili e di building automation
Denominazione della Unità di Competenza **1. Realizzare gli interventi preliminari per l'installazione di impianti elettrici civili e del terziario e sistemi domotici integrati**	
Risultato atteso	Eseguire gli interventi preliminari per l'installazione del nuovo impianto elettrico civile e del terziario, avendo preventivamente provveduto ad allestire il cantiere di lavoro, rimuovendo l'impianto preesistente ed eseguendo le tracciature del nuovo
EQF	3
Conoscenze	• Norme di riferimento UNI-CEI, leggi e regolamenti nazionali per l'installazione, la manutenzione ed il collaudo di impianti elettrici civili e del terziario • Normative inerenti i sistemi BACS - Building Automation and Control System • Fondamenti di elettrotecnica e tecnologia di impianti elettrici in media e bassa tensione • Principi di elettronica analogica e digitale • Principi di funzionamento, dati tecnici e caratteristiche costruttive degli impianti elettrici civili e del terziario • Disegno elettrico-elettronico: particolari e complessivi, segni, simboli, scale e metodi di rappresentazione • Materiali e componentistica elettrica ed elettronica • Modalità di lettura di planimetrie e mappe catastali • Principi e tecniche di tracciatura degli impianti • Norme per la gestione dei rifiuti e delle materie riciclabili derivanti da rimozione di impianti preesistenti • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale
Abilità	• Analizzare il progetto di impianto e determinare i fabbisogni di componenti e strumentazione, provvedendo al conseguente approvvigionamento • Analizzare lo stato in essere del contesto di installazione dell'impianto, identificando le operazioni da compiere per allestire il cantiere e rimuovere eventuali precedenti impianti • Provvedere alla eventuale rimozione di precedenti impianti ed allo smaltimento dei rifiuti, sulla base delle norme applicabili • Tracciare il nuovo impianto interagendo con le altre professionalità del cantiere • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) • Applicare procedure di sicurezza protezione individuale

Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 2. **Installare impianti elettrici civili e di building automation**	
Risultato atteso	Posizionare le canalizzazioni, i quadri ed i componenti elettrici e di building automation, realizzando la cablatura dell'impianto e l'allacciamento alla rete elettrica
EQF	3
Conoscenze	• Norme di riferimento UNI-CEI, leggi e regolamenti nazionali per l'installazione, la manutenzione ed il collaudo di impianti elettrici civili e del terziario • Normative inerenti i sistemi BACS - Building Automation and Control System • Fondamenti di elettrotecnica e tecnologia di impianti elettrici in media e bassa tensione • Principi di elettronica analogica e digitale • Principi di funzionamento, dati tecnici e caratteristiche costruttive degli impianti elettrici civili e del terziario • Disegno elettrico-elettronico: particolari e complessivi, segni, simboli, scale e metodi di rappresentazione • Materiali e componentistica elettrica ed elettronica • Building automation ed efficienza energetica negli edifici: aspetti termotecnici ed illuminotecnici • Tecnologie di controllo (sicurezza, riscaldamento, illuminazione) • Architetture di sistemi di building automation • Aspetti metrologici, sensori e componenti intelligenti • Tipologie di cablaggio (centralina, bus, wireless, powerline, mista) • Reti di dati (cablaggi strutturali). Interfacce di sistema • Principi di telecomunicazioni e fondamenti di domotica • Tipologie di canalizzazioni (canaline, corrugati, …) e modalità di loro installazione • Caratteristiche e tipologie di cavi e componentistica • Tecniche di posa dei quadri elettrici di distribuzione e delle apparecchiature di comando, di protezione e utilizzatori (corpi illuminanti, prese, dispositivi di comando e controllo, citofonico/telefonico) • Tecniche di posa degli elementi degli impianti di building automation • Logiche di programmazione e configurazione dei dispositivi di building automation • Tecniche di cablaggio di impianti e quadri elettrici • Principi e tecniche di installazione dell'impianto di messa a terra e dell'impianto di protezione contro le scariche

	atmosferiche • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale
Abilità	• Realizzare, a partire dal progetto, le linee e le canalizzazioni avendo cura che le giunzioni o derivazioni siano racchiuse in custodie con il grado di protezione richiesto • Accertarsi che i conduttori siano di colorazione adeguata in modo da distinguere le fasi e il neutro, tenendo conto di quanto prescritto dalle norme di settore • Predisporre gli impianti elettrici per sistemi di sicurezza, impianti di antenna TV, cablaggio strutturato, aspirazione centralizzata, building automation • Posare i quadri elettrici di distribuzione e le apparecchiature di comando, di protezione e utilizzatori (corpi illuminanti, prese, dispositivi di comando e controllo, citofonico/telefonico) • Cablare gli impianti elettrici e di building automation • Utilizzare gli strumenti di programmazione base della domotica e della building automation • Realizzare, a partire dal progetto, l'installazione dell'impianto di messa a terra e dell'impianto di protezione contro le scariche atmosferiche • Allacciare l'impianto alla rete elettrica • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) • Applicare procedure di sicurezza protezione individuale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 3. **Verificare e collaudare impianti elettrici civili e di building automation**	
Risultato atteso	Eseguire la verifica e il collaudo dell'impianto realizzato, provvedendo al rilascio della certificazione secondo la normativa in vigore
EQF	3
Conoscenze	• Norme di riferimento UNI-CEI, leggi e regolamenti nazionali per l'installazione, la manutenzione ed il collaudo di impianti elettrici civili e del terziario • Normative inerenti i sistemi BACS - Building Automation and Control System • Fondamenti di elettrotecnica e tecnologia di impianti elettrici in media e bassa tensione • Principi di elettronica analogica e digitale • Principi di funzionamento, dati tecnici e caratteristiche costruttive degli impianti elettrici civili e del terziario • Disegno elettrico-elettronico: particolari e complessivi, segni,

	simboli, scale e metodi di rappresentazione • Materiali e componentistica elettrica ed elettronica • Building automation ed efficienza energetica negli edifici: aspetti termotecnici ed illuminotecnici • Tecnologie di controllo (sicurezza, riscaldamento, illuminazione) • Architetture di sistemi di building automation • Aspetti metrologici, sensori e componenti intelligenti • Tipologie di cablaggio (centralina, bus, wireless, powerline, mista) • Reti di dati (cablaggi strutturali). Interfacce di sistema • Principi di telecomunicazioni e fondamenti di domotica • Logiche di programmazione e configurazione dei dispositivi di building automation • Grandezze elettriche e loro tecniche di misura, a fini di collaudo di impianti elettrici • Concetti fondamentali dell'informatica di base applicata alla strumentazione diagnostica • Tecniche e procedure di collaudo di impianti elettrici civili e di building automation • Modulistica di riferimento: dichiarazione di conformità degli impianti civili e di building automation • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale
Abilità	• Verificare la correttezza delle operazioni svolte ed il funzionamento dell'impianto, nelle diverse condizioni di esercizio • Identificare e realizzare le misure elettriche funzionali alla verifica dell'impianto • Specificare e valutare la correttezza della posa dei sistemi di comunicazione (wired/wireless) anche in funzione dei BUS di comunicazione utilizzati dall'impianto di building automation • Specificare e verificare la resilienza (capacità di ripristino) del sistema • Simulare le diverse condizioni di funzionamento del sistema per verificare la corretta funzionalità degli impianti domotici di piccole dimensioni • Verificare che tutte le segnalazioni e gli allarmi siano conformi a quanto previsto • Redigere la reportistica di collaudo dell'impianto • Rilasciare, ai sensi di legge, la dichiarazione di conformità degli impianti realizzati e mettere in esercizio l'impianto • Asseverare il sistema di building automation secondo la normativa BACS • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

	• Applicare procedure di sicurezza protezione individuale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 4. **Svolgere la manutenzione ordinaria e straordinaria di impianti elettrici civili e di building automation**	
Risultato atteso	Eseguire la manutenzione ordinaria e straordinaria di impianti elettrici civili e di building automation, mantenendo le condizioni di esercizio ed individuando eventuali guasti e anomalie e ripristinandone la funzionalità
EQF	3
Conoscenze	• Norme di riferimento UNI-CEI, leggi e regolamenti nazionali per l'installazione, la manutenzione ed il collaudo di impianti elettrici civili e del terziario • Normative inerenti i sistemi BACS - Building Automation and Control System • Fondamenti di elettrotecnica e tecnologia di impianti elettrici in media e bassa tensione • Principi di elettronica analogica e digitale • Principi di funzionamento, dati tecnici e caratteristiche costruttive degli impianti elettrici civili e del terziario • Disegno elettrico-elettronico: particolari e complessivi, segni, simboli, scale e metodi di rappresentazione • Materiali e componentistica elettrica ed elettronica • Architetture di sistemi di building automation • Aspetti metrologici, sensori e componenti intelligenti • Tipologie di cablaggio (centralina, bus, wireless, powerline, mista) • Reti di dati (cablaggi strutturali). Interfacce di sistema • Principi di telecomunicazioni e fondamenti di domotica • Logiche di programmazione e configurazione dei dispositivi di building automation • Tecniche di ricerca guasti • Obblighi legislativi e normativi in materia di manutenzione degli impianti elettrici • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale
Abilità	• Effettuare, a partire da un piano di lavoro o dalle indicazioni fornite dal cliente, la diagnosi dell'impianto elettrico, rilevando eventuali guasti ed anomalie ed identificandone le cause • Individuare la modalità di risoluzione di anomalie e guasti • Realizzare interventi di mantenimento in efficienza o riparazione dell'impianto elettrico, provvedendo alla

	sostituzione di parti e componenti • Provvedere alla redazione e rilascio di relazioni/documenti tecnici descrittivi, in riferimento alla tipologia di intervento realizzato • Verificare il buon esito della riparazione • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) • Applicare procedure di sicurezza protezione individuale
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 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	

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
LEGNO E ARREDO

Denominazione del profilo professionale **PROGETTISTA DI MOBILI E E COMPONENTI DI ARREDO**	
Descrizione del profilo professionale	Il Progettista di mobili e componenti di arredo si occupa della progettazione di soluzioni per l'arredamento interno di ambienti abitativi privati o pubblici, in coerenza con la strategia aziendale e le esigenze espresse dai clienti. Cura la realizzazione del prototipo e definisce le specifiche produttive per la realizzazione in serie del prodotto, sviluppando i relativi elaborati tecnico-progettuali attraverso tecnologie digitali. Opera prevalentemente in contesti organizzativi strutturati, programmando attività proprie e di altri, identificando le decisioni da assumere e gestendo le eventuali criticità.
Settore Economico-Professionale	Legno e arredo
ADA	ADA.03.02.01 (ex ADA.9.39.118) - Progettazione di mobili e componenti di arredo e definizione delle specifiche di produzione
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	6
Codice univoco ISTAT CP2011	3.1.3.7.1 Disegnatori tecnici
Referenziazione ATECO 2007	31.01.10 Fabbricazione di sedie e poltrone per ufficio e negozi 31.01.22 Fabbricazione di altri mobili non metallici per ufficio e negozi 31.02.00 Fabbricazione di mobili per cucina 31.09.10 Fabbricazione di mobili per arredo domestico 31.09.20 Fabbricazione di sedie e sedili (esclusi quelli per aeromobili, autoveicoli, navi, treni, ufficio e negozi) 31.09.50 Finitura di mobili 31.09.90 Fabbricazione di altri mobili (inclusi quelli per arredo esterno) 32.99.40 Fabbricazione di casse funebri 31.09.30 Fabbricazione di poltrone e divani
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Sviluppare il progetto di massima, sulla base dell'analisi del mercato e della richiesta del cliente 2. Realizzare il prototipo del mobile/componente di arredo 3. Industrializzare i processi produttivi per la realizzazione del prodotto 4. Progettare il *packaging* e definire le modalità di spedizione
Denominazione della Unità di Competenza 1. **Sviluppare il progetto di massima, sulla base dell'analisi del mercato e della richiesta del cliente**	

Risultato atteso	Sviluppare, sulla base dell'interazione con il cliente/committente, i requisiti estetici, funzionali ed ergonomici dell'oggetto da realizzare e sviluppare gli elaborati progettuali di massima di mobili/componenti d'arredo, predisponendo una prima bozza di disegno del manufatto e dei suoi componenti
EQF	6
Conoscenze	• Caratteristiche di domanda/offerta del mercato del mobile e dei componenti di arredo • Mission, vision e strategie aziendali • Tipologie di clienti: gusti, abitudini e bisogni • Tecniche di comunicazione, mediazione e problem solving • Disegno tecnico: segni e simboli, convenzioni, scale e metodi di rappresentazione • Tecniche di rappresentazione delle idee d'arredo • Specie legnose e derivati del legno, materiali alternativi e complementari (metalli, vetro, plastiche, …), finiture • Principi di illuminotecnica • Principi di ergonomia • Principi di estetica, stili e tendenze d'arredo • Metodi e tecniche di scelta dei materiali • Metodi e tecniche di dimensionamento del prodotto • Metodi e tecniche di sviluppo della progettazione di massima • Caratteristiche della bozza grafica di manufatto • Elementi di analisi tecnica ed economica di fattibilità applicata allo sviluppo di mobili/componenti d'arredo • Applicativi digitali di progettazione arredi e di rappresentazione grafica tridimensionale (CAD) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
Abilità	• Percepire la tipologia di cliente ed individuarne i relativi gusti, abitudini e bisogni • Esaminare le caratteristiche dell'offerta in essere e le tendenze evolutive tecnologiche e di mercato • Definire, interagendo con il cliente, le caratteristiche del mobile/componente di arredo da realizzare, sulla base dei requisiti estetici, funzionali ed ergonomici richiesti, in coerenza con la strategia aziendale • Definire, interagendo con il cliente, le dimensioni, i componenti e i materiali da utilizzare • Applicare i principi del disegno tecnico e delle rappresentazioni grafiche • Utilizzare applicativi digitali di progettazione arredi con rappresentazione grafica tridimensionale (CAD)

	• Applicare principi d'arredo inerenti estetica, mode, stili e tendenze • Applicare i principi ergonomici e di dimensionamento in base all'utilizzo dei mobili/componenti d'arredo • Considerare le caratteristiche di illuminazione degli ambienti • Scegliere i materiali sulla base delle caratteristiche estetiche, funzionali e di mercato dei mobili/componenti d'arredo • Predisporre una prima bozza di disegno dell'oggetto da realizzare • Applicare i protocolli di prevenzione e riduzione del rischio professionale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 2. **Realizzare il prototipo del mobile/componente d'arredo**	
Risultato atteso	Realizzare, sulla base del progetto di massima, il prototipo del mobile/componente d'arredo e valutarne funzionalità e resistenza, attraverso definizione ed applicazione di specifici test
EQF	6
Conoscenze	• Disegno tecnico: segni e simboli, convenzioni, scale e metodi di rappresentazione • Specie legnose e derivati del legno, materiali alternativi e complementari (metalli, vetro, plastiche, …), finiture • Processi e tecniche costruttive di mobili e componenti d'arredo • Tecniche di prototipazione del mobile o componente di arredo • Tecniche di montaggio ed assemblaggio di parti di mobile e componenti arredo • Metodi e tecniche di disegno di test di funzionalità e resistenza (carichi, fuoco, movimentazione), loro implementazione e analisi dei relativi risultati • Metodi e tecniche di revisione del prototipo, sulla base egli esiti dei test di funzionalità e resistenza • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
Abilità	• Tradurre i disegni del progetto di massima in definizione tecnica del prototipo e del relativo processo di costruzione • Utilizzare applicativi digitali di progettazione arredi e di rappresentazione grafica tridimensionale (CAD) • Selezionare e verificare la qualità dei materiali lignei per la

	realizzazione del prototipo del mobile/componente di arredo • Curare la costruzione, secondo le modalità e tecniche previste, del prototipo del mobile/componente di arredo, provvedendo al montaggio ed assemblaggio dei singoli pezzi • Realizzare i test e le prove funzionali di resistenza del mobile o componente di arredo (carichi, fuoco, movimentazione) • Definire l'eventuale revisione del progetto, sulla base degli esiti dei test svolti • Applicare i protocolli di prevenzione e riduzione del rischio professionale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 3. **Industrializzare i processi produttivi per la realizzazione del prodotto**	
Risultato atteso	Definire ed ingegnerizzare i processi produttivi del prodotto, predisponendone la scheda e la documentazione tecnica, provvedendo alla realizzazione dei disegni esecutivi di dettaglio, codificando la componentistica e sviluppando la distinta base
EQF	6
Conoscenze	• Disegno tecnico: segni e simboli, convenzioni, scale e metodi di rappresentazione • Specie legnose e derivati del legno, materiali alternativi e complementari (metalli, vetro, plastiche, …), finiture • Processi e tecniche costruttive di mobili e componenti d'arredo • Metodi e tecniche di disegno dei cicli industriali di produzione • Tecniche di codifica della componentistica e di sviluppo della distinta base • Principi di pianificazione e programmazione della produzione • Applicativi digitali di progettazione arredi e di rappresentazione grafica tridimensionale (CAD) • Applicativi digitali di integrazione CAD-CAM • Struttura e contenuti delle schede prodotto e della documentazione tecnica di corredo • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
Abilità	• Codificare i singoli componenti del prodotto • Elaborare la distinta base per la realizzazione del prodotto • Industrializzare la realizzazione del prodotto, definendo i relativi processi produttivi

	• Applicare tecniche di ingegnerizzazione del processo produttivo, rivolte all'ottimizzazione delle fasi di lavorazione e della logistica interna • Realizzare, attraverso applicativi digitali, i disegni esecutivi e di dettaglio per il processo produttivo • Elaborare le schede tecniche di prodotto e la documentazione tecnica di produzione • Applicare i protocolli di prevenzione e riduzione del rischio professionale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 4. **Progettare il *packaging* e definire le modalità di spedizione**	
Risultato atteso	Progettare il *packaging* e definire le modalità di spedizione del prodotto, sulla base delle sue caratteristiche tecniche, della catena logistica e degli aspetti estetici e funzionali nella logica d'uso del cliente
EQF	6
Conoscenze	• Tipologie di imballaggi e loro caratteristiche funzionali • Aspetti connessi all'estetica ed alla funzionalità dell'imballaggio nella logica d'uso del cliente • Struttura della catena logistica del mobile: modalità di trasporto ed immagazzinamento • Applicativi digitali per la progettazione del packaging • Normativa tecnica e trasportistica di riferimento • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
Abilità	• Progettare l'imballaggio sulla base delle caratteristiche del prodotto e della catena logistica, tenendo in conto i requisiti estetici e funzionali relativi ai clienti • Utilizzare applicativi digitali per la progettazione del packaging • Definire le modalità di spedizione, sulla base delle caratteristiche della catena logistica • Applicare i protocolli di prevenzione e riduzione del rischio professionale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **FALEGNAME**

Descrizione del profilo professionale	Il Falegname interviene nel processo di lavorazione del legno, impiegando attrezzature, utensili e macchinari dedicati. In tale ambito di operatività, il Falegname progetta, sulla base delle richieste dei clienti, manufatti in legno, legge i disegni tecnici dei modelli; prepara e lavoro lavora il legno; assembla le componenti; effettua la finitura del manufatto; si occupa della manutenzione ordinaria delle attrezzature, degli utensili e dei macchinari.
Settore Economico-Professionale	Legno e arredo
ADA	ADA.03.02.05 Fabbricazione artigianale di mobili e manufatti in legno
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	6.5.2.2.2 Falegnami
Referenziazione ATECO 2007	31.01.10 Fabbricazione di sedie e poltrone per ufficio e negozi 31.01.22 Fabbricazione di altri mobili non metallici per ufficio e negozi 31.02.00 Fabbricazione di mobili per cucina 31.09.10 Fabbricazione di mobili per arredo domestico 31.09.20 Fabbricazione di sedie e sedili (esclusi quelli per aeromobili, autoveicoli, navi, treni, ufficio e negozi) 31.09.50 Finitura di mobili 31.09.90 Fabbricazione di altri mobili (inclusi quelli per arredo esterno) 32.99.40 Fabbricazione di casse funebri 31.09.30 Fabbricazione di poltrone e divani
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Progettare il mobile o il manufatto in legno 2. Realizzare il mobile o il manufatto in legno 3. Realizzare i controlli di funzionalità del mobile o manufatto in legno 4. Predisporre e controllare le attrezzature, gli utensili e i macchinari per la lavorazione del legno
Denominazione della Unità di Competenza 5. **Progettare il mobile o il manufatto in legno**	
Risultato atteso	Progettare il mobile o manufatto da realizzare individuando materiali e attrezzature necessari alla sua realizzazione
EQF	3
Conoscenze	• Principali tecniche di disegno tecnico ed ornato di manufatti in legno • Software cad dedicato • Caratteristiche tecniche e tipologie di prodotti lignei d'arredo, destinazione d'uso e valori ergonometrici • Tecniche di lavorazione del legno (taglio, piallatura, squadratura, lavorazione di incastri, foratura,

	carteggiatura/levigatura, fresatura, tornitura) • Principali tecniche e strumenti per rilevare le misure dei mobili/manufatti in legno da realizzare • Principali tendenze moda del settore legno arredo • Caratteristiche merceologiche e tecniche dei materiali da costruzione lignea • La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).
Abilità	• Definire graficamente i diversi complementi d'arredo del mobile/manufatto in legno, secondo le indicazioni ed i gusti del cliente • Sviluppare un disegno esecutivo e di dettaglio, a mano o con l'eventuale utilizzo di software dedicati • Realizzare le attività preliminari alla fase di progettazione (rilevamento delle misure, verifica della destinazione d'uso,ecc..) • Individuare le essenze e i derivati del legno in funzione delle lavorazioni da effettuare • Riconoscere i materiali lignei in relazione alla loro resa al fine di ottimizzarne gli sprechi • Definire nel dettaglio le caratteristiche tecniche e la tipologia di materiali da utilizzare per la realizzazione del mobile/manufatto in legno • Sviluppare il preventivo dei costi • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) • Applicare procedure di sicurezza
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 6. **Realizzare il Mobile o il manufatto in legno**	
Risultato atteso	Fabbricare mobili e manufatti in legno, preparando i componenti, realizzando il montaggio, provvedendo alle operazioni di finitura ed all'inserimento degli accessori**.**
EQF	3
Conoscenze	• Principali tecniche di disegno tecnico ed ornato di manufatti in legno • Caratteristiche e proprietà di macchinari per la lavorazione e fabbricazione di manufatti in legno (tradizionali e a CNC) • Principali utensili per la lavorazione e fabbricazione di manufatti in legno • Principali strumenti di misura • Tecniche di lavorazione del legno (taglio, piallatura, squadratura, lavorazione di incastri, foratura, carteggiatura/levigatura, fresatura, tornitura)

	• Tecniche di assemblaggio del mobile o del manufatto in legno • Tipologie di prodotti lignei d'arredo, destinazione d'uso • La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).
Abilità	• Interpretare disegni tecnici • Scegliere i materiali lignei in relazione alla loro resa e in funzione delle lavorazioni da realizzare • Seguire i criteri di stoccaggio, dei prodotti in legno, secondo le indicazioni dall'azienda • Applicare le sequenze operative proprie delle diverse lavorazioni, in funzione del prodotto ligneo da realizzare • Realizzare le operazioni di lavorazione dei materiali lignei secondo le procedure previste e con l'utilizzo di attrezzature specifiche • Realizzare lavorazioni meccaniche sui pannelli (segheria, squadratura, bordatura, foratura, piallatura, pantografatura) • Realizzare trattamenti speciali (idrorepellente, ignifugazione, impregnazione, ecc.) • Realizzare il montaggio delle guarnizioni, delle serrature e di altri accessori, utilizzando materiali ausiliari di assemblaggio (viti, chiodi, collanti, cerniere, vetri ecc.) • Provvedere alle ordinarie operazioni di finitura (levigatura, verniciatura, laccatura, patinatura, ecc..), secondo necessità e tecniche definite • Adottare nell'ambito delle norme di sicurezza previste, comportamenti che limitino i rischi, compresi quelli chimici determinati dall'uso di sostanze nocive e tossiche • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) • Applicare procedure di sicurezza
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 7. **Realizzare i controlli di funzionalità del mobile o manufatto in legno**	
Risultato atteso	Eseguire controlli funzionali del prodotto, provvedendo a realizzare gli eventuali adattamenti necessari, rispettando le esigenze del cliente
EQF	3
Conoscenze	• Principali difetti del legno e relativi trattamenti specifici • Principali tecniche di verifica e collaudo funzionale del mobile/manufatto in legno, anche presso il cliente • Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro • Principali tecniche di rifinitura dei manufatti lignei: lucidatura, laccatura, verniciatura, smaltatura, doratura

	• La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).
Abilità	• Verificare il corretto adattamento del mobile e/o manufatto in legno presso il cliente, provvedendo alle eventuali correzioni • Applicare prodotti e tipologie di lavorazione per la finitura del mobile e dei manufatti, anche in relazione alla tipologia di materiali lignei • Valutare la rispondenza del prodotto ai parametri dimensionali, funzionali e stilistici del prototipo e/o indicati nel disegno tecnico • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) • Applicare procedure di sicurezza
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 8. **Predisporre e controllare le attrezzature, gli utensili e i macchinari per la lavorazione del legno**	
Risultato atteso	Approntare i macchinari egli utensili necessari alle diverse fasi di lavorazione, monitorando costantemente la loro funzionalità, provvedendo alla manutenzione ordinaria degli stessi.
EQF	3
Conoscenze	• Principali utensili per la lavorazione di mobili e manufatti in legno • Caratteristiche e proprietà di macchinari per la lavorazione e fabbricazione di manufatti in legno (tradizionali e a CNC) • Principali tecniche e modalità di manutenzione degli utensili, attrezzature e dei macchinari per la lavorazione del legno • Modalità di individuazione delle anomalie delle attrezzature e macchinari di lavoro • La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).
Abilità	• Definire ed impostare i parametri di funzionamento dei macchinari, in relazione alle specifiche lavorazioni da effettuare • Mantenere gli utensili, le attrezzature ed i macchinari in buono stato, provvedendo alla manutenzione ordinaria degli stessi • Riconoscere le più frequenti anomalie dei macchinari, nonché individuare gli utensili usurati, definendo modalità di ripristino degli stessi • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

	• Applicare procedure di sicurezza
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Settore Economico - Professionale **EDILIZIA**

Denominazione del profilo professionale **POSATORE DI PAVIMENTI E RIVESTIMENTI**	
Descrizione del profilo professionale	Il posatore di pavimenti e rivestimenti interviene nel processo di completamento e finitura di opere edili civili e industriali, posando su superfici orizzontali e verticali elementi preformati (ceramica, pietra, legno, laminati, elementi da esterno, …) e pavimenti in opera (mosaici, resine, …). In tale ambito di operatività prepara malte e collanti, predispone i supporti, sagoma gli elementi, esegue la posa in opera, la fugatura e le eventuali lavorazioni di rifinitura.
Settore Economico-Professionale	09 Edilizia
ADA	ADA.09.01.21 (ex ADA.11.11.21) - Posa in opera pavimenti e rivestimenti
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	6.1.3.2.1 Posatori di pavimenti
Referenziazione ATECO 2007	43.33.00 Rivestimento di pavimenti e di muri
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Organizzare il processo di posa 2. Posare pavimenti e rivestimenti in elementi preformati non lignei 3. Posare pavimenti e rivestimenti lignei 4. Posare pavimenti realizzati in opera
Denominazione della Unità di Competenza **1. Organizzare il processo di posa**	
Risultato atteso	Organizzare il processo di posa in modo coordinato con le attività del cantiere, sulla base delle caratteristiche delle superfici e dei vincoli progettuali
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di disegno tecnico applicato alle costruzioni • Tecniche e strumenti di misurazione di grandezze lineari ed angolari • Modalità di rilevazione dei vincoli di posa • Modalità di programmazione del lavoro • Tipologie di pavimenti e rivestimenti in elementi preformati in ceramica, gres, pietra, elementi da esterno,…) e loro caratteristiche tecniche • Tipologie di pavimenti e rivestimenti in elementi preformati in legno e laminato e loro caratteristiche tecniche

	• Tipologie di pavimenti in mosaico (tessere in pasta di vetro, ceramica smaltata, marmo, …) e loro caratteristiche tecniche • Tipologie di pavimenti in resina e pavimenti industriali e loro caratteristiche tecniche • Tipologie di malte e collanti, loro caratteristiche di impiego e lavorazione • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale • Dispositivi di protezione individuale
Abilità	• Rilevare, sulla base degli elaborati progettuali, le dimensioni delle superfici da pavimentare/rivestire, individuando i vincoli di posa • Individuare i materiali e gli strumenti necessari per la posa e la finitura • Coordinarsi con il responsabile del cantiere e le altre risorse che operano nell'area di lavoro, sulla base dei programmi di lavoro • Provvedere all'organizzazione dell'area di lavoro, movimentando materiali ed attrezzature • Agire nel rispetto della normativa sulla salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro • Applicare procedure di sicurezza • Utilizzare dispositivi di sicurezza individuale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Posare pavimenti e rivestimenti di elementi preformati non lignei**	
Risultato atteso	Posare pavimenti e rivestimenti di elementi preformati non lignei, approntando le superfici, preparando collanti e malte per supporti orizzontali e verticali, adattando i diversi elementi preformati alle aree, nel rispetto della composizione estetica prevista, procedendo alla successiva rifinitura
EQF	3
Conoscenze	• Tipologie di pavimenti e rivestimenti in elementi preformati in ceramica, gres, pietra, elementi da esterno e loro caratteristiche tecniche • Tipologie di malte e collanti, loro caratteristiche di impiego e lavorazione, sulla base dei materiali da posare • Tecniche e strumenti di taglio e sagomatura lineare e circolare • Principi e riferimenti della posa a regola d'arte • Tecniche di posa su superfici orizzontali e verticali di elementi in ceramica, gres, pietra • Tecniche, prodotti e strumenti di fugatura

	• Tecniche, prodotti e strumenti di rifinitura • Tecniche, prodotti e strumenti di pulizia • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale • Dispositivi di protezione individuale
Abilità	• Realizzare i trattamenti delle superfici, sulla base della tipologie di pavimento/rivestimento da posare • Preparare i collanti, le malte ed i materiali per la posa, dosando i relativi componenti • Sagomare gli elementi preformati, attraverso operazioni di taglio lineare e circolare, applicando le specifiche tecniche per tipologia di materiale • Posare gli elementi preformati, sulla base della composizione estetica definita e delle caratteristiche fisiche del contesto • Verificare il rispetto della composizione estetica e dei riferimenti della posa a regola d'arte • Realizzare la fugatura delle superfici pavimentate/rivestite • Realizzare la rifinitura delle superfici pavimentate/rivestite, sulla base delle indicazioni del committente • Pulire i pavimenti rifiniti • Agire nel rispetto della normativa sulla salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro • Applicare procedure di sicurezza • Utilizzare dispositivi di sicurezza individuale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Posare pavimenti e rivestimenti lignei**	
Risultato atteso	Posare pavimenti e rivestimenti lignei e in laminato, approntando le superfici, preparando collanti e materiali di fissaggio, adattando i diversi elementi alle aree, nel rispetto della composizione estetica prevista, procedendo alla successiva rifinitura
EQF	3
Conoscenze	• Tipologie di pavimenti e rivestimenti in elementi preformati in legno e laminato e loro caratteristiche tecniche • Tipologie di malte e collanti, loro caratteristiche di impiego e lavorazione, sulla base dei materiali da posare • Tecniche e strumenti di taglio e sagomatura lineare e circolare per i diversi materiali da posare • Principi e riferimenti della posa a regola d'arte • Geometrie di posa dei pavimenti in legno • Sistemi di posa dei pavimenti a parquet e in laminato • Tecniche, prodotti e strumenti di rifinitura

	• Tecniche, prodotti e strumenti di pulizia • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale • Dispositivi di protezione individuale
Abilità	• Realizzare i trattamenti delle superfici, sulla base della tipologie di pavimento/rivestimento da posare • Preparare i collanti, le malte ed i materiali per la posa, dosando i relativi componenti • Sagomare gli elementi preformati, attraverso operazioni di taglio lineare e circolare, applicando le specifiche tecniche per tipologia di materiale • Posare gli elementi preformati, sulla base della composizione estetica definita e delle caratteristiche fisiche del contesto • Verificare il rispetto della composizione estetica e dei riferimenti della posa a regola d'arte • Realizzare la fugatura delle superfici pavimentate/rivestite • Realizzare la rifinitura delle superfici pavimentate/rivestite, sulla base delle indicazioni del committente • Pulire i pavimenti rifiniti
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Posare pavimenti realizzati in opera**	
Risultato atteso	Posare pavimenti realizzati in opera approntando le superfici, preparando collanti e materiali di fissaggio ed adottando le diverse tecniche di stesura e finitura
EQF	3
Conoscenze	• Tipologie di pavimenti in mosaico (tessere in pasta di vetro, ceramica smaltata, marmo, …) e loro caratteristiche tecniche • Tipologie di pavimenti in resina e pavimenti industriali • Tipologie di malte e collanti, loro caratteristiche di impiego e lavorazione, sulla base dei materiali da posare • Tecniche, prodotti e strumenti di posa e rifinitura di pavimenti musivi • Tecniche e strumenti di posa e rifinitura di pavimenti in resina e industriali • Tecniche, prodotti e strumenti di pulizia di pavimenti • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale • Dispositivi di protezione individuale
Abilità	• Realizzare i trattamenti delle superfici, sulla base della tipologie di pavimento/rivestimento da posare

	• Preparare i collanti, le malte ed i materiali per la posa, dosando i relativi componenti • Posare i pavimenti applicando le relative tecniche di stesura • Verificare il rispetto dei riferimenti della posa a regola d'arte • Realizzare le operazioni di finitura, individuando ed applicando le tecniche idonee • Pulire i pavimenti rifiniti • Agire nel rispetto della normativa sulla salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro Applicare procedure di sicurezza • Utilizzare dispositivi di sicurezza individuale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **CARPENTIERE EDILE**	
Descrizione del profilo professionale	Il carpentiere edile realizza, sulla base delle indicazioni progettuali ed operando in modo integrato con le altre professionalità del cantiere, diverse tipologie di strutture a natura portante o funzionali al getto del cemento armato, assemblando componenti in legno o acciaio.
Settore Economico-Professionale	09 Edilizia
ADA	ADA.09.01.11 - Realizzazione di carpenteria per cemento armato ADA.09.01.19 - Costruzione di strutture e sistemi a secco
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	6.1.2.3.0 Carpentieri e falegnami edili
Referenziazione ATECO 2007	41.20 Costruzione di edifici residenziali e non residenziali
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Costruire armature per cemento armato 2. Assemblare strutture portanti in legno e acciaio 3. Realizzare opere di prima finitura su strutture in legno e acciaio
Denominazione dell'Unità di Competenza **1. Costruire armature per cemento armato**	
Risultato atteso	Costruire, sulla base della documentazione progettuale e nel rispetto delle norme tecniche e di sicurezza, armature e casseformi in acciaio o in legno per il getto del calcestruzzo e curarne il disarmo
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di disegno tecnico edile • Tipologie di armature e casseformi per il getto del cemento armato in legno ed acciaio

	• Tecniche di costruzione di carpenteria in legno ed acciaio per getto del cemento armato • Tecniche e strumenti di tracciamento e misura • Tecniche di assemblaggio e disarmo di armature e casseformi per cemento armato • Tecniche e strumenti di movimentazione e lavoro in quota • Normative di igiene e sicurezza di settore • Principali dispositivi di protezione individuale (DPI)
Abilità	• Tracciare, sulla base dei disegni di progetto esecutivo, le opere da realizzare • Movimentare le componenti delle armature da assemblare • Realizzare armature in acciaio per il getto del cemento armato, assemblando componenti e provvedendo ad eventuali adattamenti • Realizzare casseformi in legno per il getto del cemento armato, predisponendo ed assemblando i componenti • Supportare il getto, intervenendo ove del caso su armature e casseformi • Disarmare armature e casseformi • Operare nel rispetto delle norme in materia di salute e sicurezza
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Assemblare strutture portanti in legno e acciaio**	
Risultato atteso	Realizzare, sulla base della documentazione progettuale e nel rispetto delle norme tecniche e di sicurezza, strutture a secco, sistemi portanti e coperture in legno o acciaio, curando il montaggio strutturale dei componenti fabbricati
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di disegno tecnico edile • Elementi di statica • Tipologie di strutture a secco, sistemi portanti e coperture in legno o acciaio e loro principali caratteristiche statiche e costruttive • Tecnologie della carpenteria in legno • Tecnologie della carpenteria in acciaio • Norme tecniche in materia di costruzione di strutture a secco • Tecniche e strumenti di tracciamento e misura • Tecniche e strumenti di movimentazione e lavoro in quota • Tecniche e strumenti di montaggio di carpenteria in legno • Tecniche e strumenti di montaggio di carpenteria in acciaio • Normative di igiene e sicurezza di settore • Principali dispositivi di protezione individuale (DPI)

Abilità	• Tracciare, sulla base dei disegni di progetto esecutivo, i riferimenti di lavoro, sulla base della geometria dell'opera • Movimentare le componenti delle strutture da assemblare, predisponendo le adeguate attrezzature • Assemblare le strutture in legno, identificando ed applicando tecniche e strumenti idonei • Assemblare le strutture in acciaio, identificando ed applicando tecniche e strumenti idonei • Intervenire, in caso di non conformità o di esigenze costruttive, sulle componenti da assemblare, nel limite delle lavorazioni realizzabili in cantiere • Verificare, attraverso misure, la conformità del montaggio • Operare nel rispetto delle norme in materia di salute e sicurezza
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Realizzare opere di prima finitura su strutture in legno e acciaio**	
Risultato atteso	Realizzare, sulla base della documentazione progettuale e nel rispetto delle norme tecniche e di sicurezza, strutture a secco, opere di prima finitura di sistemi portanti e coperture in legno o acciaio
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di disegno tecnico edile • Tecnologie della carpenteria in legno • Tecnologie della carpenteria in acciaio • Norme tecniche in materia di costruzione di strutture a secco • Tecniche e strumenti di tracciamento e misura • Tecniche e strumenti di movimentazione e lavoro in quota • Tecniche e strumenti di montaggio di isolamenti, tamponamenti e prime finiture superficiali su strutture in legno o acciaio • Tecniche e strumenti per la predisposizione e la messa in opera di impianti e servizi su strutture in legno o acciaio • Normative di igiene e sicurezza di settore • Principali dispositivi di protezione individuale (DPI)
Abilità	• Tracciare, sulla base dei disegni di progetto esecutivo, i riferimenti di lavoro • Movimentare le componenti delle strutture da assemblare, predisponendo le adeguate attrezzature • Montare isolamenti e tamponamenti • Realizzare le finiture superficiali • Realizzare i lavori necessari per la messa in opera di impianti e servizi • Verificare la conformità delle attività realizzate

	• Operare nel rispetto delle norme in materia di salute e sicurezza
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

SERVIZI DI PUBLIC UTILITIES

Denominazione del profilo professionale **OPERATORE DI IMPIANTI DI RECUPERO E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI URBANI E SPECIALI**	
Descrizione del profilo professionale	L'Operatore di impianti di recupero e smaltimento dei rifiuti urbani e speciali effettua ricevimento, caratterizzazione, separazione, recupero, condizionamento, imballaggio e stoccaggio del materiale recuperato. Conduce inoltre discariche per lo smaltimento della frazione non riciclabile, curandone la manutenzione ed il rispetto dei parametri tecnici di funzionamento e dei limiti di impatto ambientale.
Settore Economico-Professionale	Servizi di public utilities
ADA	ADA.16.02.06 (ex ADA.14.165.525) - Conduzione di impianti di trattamento e smaltimento dei rifiuti (urbani e speciali)
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	7.1.6.2.1 Operatori di impianti di recupero e riciclaggio dei rifiuti
Referenziazione ATECO 2007	38.21.09 Trattamento e smaltimento di altri rifiuti non pericolosi 38.22.00 Trattamento e smaltimento di rifiuti pericolosi 38.32.10 Recupero e preparazione per il riciclaggio di cascami e rottami metallici 38.32.20 Recupero e preparazione per il riciclaggio di materiale plastico per produzione di materie prime plastiche, resine sintetiche 38.32.30 Recupero e preparazione per il riciclaggio dei rifiuti solidi urbani, industriali e biomasse 38.21.01 Produzione di compost
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Verificare le caratteristiche tipologiche dei rifiuti 2. Separare e recuperare i rifiuti 3. Imballare e stoccare il materiale recuperato 4. Condurre discariche ed impianti di trattamento meccanico-biologico di rifiuti urbani e speciali
Denominazione della Unità di Competenza **1. Verificare le caratteristiche tipologiche dei rifiuti**	
Risultato atteso	Verificare, sulla base della normativa, le caratteristiche tipologiche dei rifiuti e la documentazione di accompagnamento ed effettuare le operazioni di pesatura al momento del conferimento
EQF	3

Conoscenze	• Normativa regionale, nazionale ed europea di settore • Composizione e classificazione dei rifiuti: urbani e speciali; pericolosi e non pericolosi. Assimilabilità dei rifiuti speciali ai rifiuti urbani • Principali tipologie di rifiuti pericolosi • Gestione degli imballaggi e dei rifiuti da imballaggi • Ciclo dei rifiuti: produzione, raccolta, trasporto, stoccaggio, smaltimento, riciclo • Elementi di ecologia e sicurezza ambientale • Tracciabilità del rifiuto • Composizione merceologica dei rifiuti urbani e speciali • Processi industriali del ciclo di gestione dei rifiuti urbani e speciali • Principi tecnici ed economici del riciclo. Concetto di materia prima seconda • Modelli organizzativi dei Centri di Raccolta Rifiuti e degli impianti di trattamento e smaltimento (TMB – Trattamento Meccanico Biologico; Bioessiccazione, compostaggio, discarica) • Documentazione di accompagnamento dei rifiuti • Modalità operative di classificazione dei rifiuti • Sistemi di pesatura dei rifiuti • Struttura e modalità di gestione del sistema informativo della documentazione di accompagnamento e stoccaggio • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale • Dispositivi di protezione individuale
Abilità	• Individuare e distinguere le diverse tipologie di rifiuti (rifiuti urbani, rifiuti speciali, ecc.) applicando la codifica prevista dalla normativa • Valutare l'idoneità del rifiuto all'impianto • Verificare, attraverso pesatura, la quantità di rifiuti in entrata • Esaminare la documentazione d'accompagnamento ed aggiornare i registri di carico (tipologie e quantità) • Applicare la normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori • Utilizzare gli specifici Dispositivi di Protezione Individuale, verificandone il corretto funzionamento
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 2. **Separare e recuperare i rifiuti**	
Risultato atteso	Eseguire le operazioni di separazione, smistamento e recupero dei rifiuti, utilizzando gli opportuni impianti, realizzando le operazioni di

	condizionamento, predisponendo la documentazione di accompagnamento.
EQF	3
Conoscenze	• Normativa regionale, nazionale ed europea di settore • Composizione e classificazione dei rifiuti: urbani e speciali; pericolosi e non pericolosi. Assimilabilità dei rifiuti speciali ai rifiuti urbani • Principali tipologie di rifiuti pericolosi • Gestione degli imballaggi e dei rifiuti da imballaggi • Ciclo dei rifiuti: produzione, raccolta, trasporto, stoccaggio, smaltimento, riciclo • Elementi di ecologia e sicurezza ambientale • Tracciabilità del rifiuto • Composizione merceologica dei rifiuti urbani e speciali • Processi industriali del ciclo di gestione dei rifiuti urbani e speciali • Principi tecnici ed economici del riciclo. Concetto di materia prima seconda • Modelli organizzativi dei Centri di Raccolta Rifiuti e degli impianti di trattamento e smaltimento (TMB – Trattamento Meccanico Biologico; Bioessiccazione, compostaggio, discarica) • Metodi, tecniche e strumenti di separazione, smistamento, condizionamento e recupero dei rifiuti urbani e speciali • Struttura e modalità di gestione del sistema informativo della documentazione di accompagnamento e stoccaggio • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale • Dispositivi di protezione individuale
Abilità	• Individuare la tipologia di trattamento idonea per il recupero dei rifiuti • Predisporre la documentazione di accompagnamento delle merci in uscita • Realizzare le operazioni di separazione e smistamento dei rifiuti • Realizzare le operazioni di recupero e condizionamento dei rifiuti • Redigere la documentazione di processo • Applicare la normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori • Utilizzare gli specifici Dispositivi di Protezione Individuale, verificandone il corretto funzionamento
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione della Unità di Competenza 3. **Imballare e stoccare il materiale recuperato**	
Risultato atteso	Eseguire imballaggio e stoccaggio del materiale recuperato, verificandone la qualità e predisponendo la documentazione di accompagnamento
EQF	3
Conoscenze	• Normativa regionale, nazionale ed europea di settore • Tecniche e modalità di imballaggio e stoccaggio • Documentazione di accompagnamento in uscita • Struttura e modalità di gestione del sistema informativo della documentazione di accompagnamento e stoccaggio • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale • Dispositivi di protezione individuale
Abilità	• Verificare la qualità del materiale recuperato • Imballare e stoccare il materiale recuperato • Predisporre la documentazione di accompagnamento in uscita • Applicare la normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori • Utilizzare gli specifici Dispositivi di Protezione Individuale, verificandone il corretto funzionamento
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 4. **Condurre discariche ed impianti di trattamento meccanico-biologico di rifiuti urbani e speciali**	
Risultato atteso	Condurre discariche ed impianti di trattamento meccanico-biologico di rifiuti urbani e speciali, garantendo il rispetto dei parametri tecnici di funzionamento e di impatto ambientale
EQF	3
Conoscenze	• Normativa regionale, nazionale ed europea di settore • Elementi di ecologia e sicurezza ambientale • Composizione e classificazione dei rifiuti: urbani e speciali; pericolosi e non pericolosi. Assimilabilità dei rifiuti speciali ai rifiuti urbani • Composizione merceologica dei rifiuti urbani e speciali • Processi industriali del ciclo di gestione dei rifiuti urbani e speciali • Principi tecnici ed economici del riciclo. Concetto di materia prima seconda • Modelli organizzativi dei Centri di Raccolta Rifiuti e degli

	impianti di trattamento e smaltimento (TMB – Trattamento Meccanico Biologico; Bioessiccazione, compostaggio, discarica) • Procedure e tecniche di conduzione di impianti di trattamento e smaltimento dei rifiuti • Tecniche di conduzione di pale meccaniche e mezzi d'opera • Principali tecniche di manutenzione ordinaria degli impianti di trattamento e smaltimento dei rifiuti • Normative sulla protezione dell'ambiente • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale • Dispositivi di protezione individuale
Abilità	• Condurre discariche per rifiuti urbani e speciali • Condurre impianti di bioessiccazione e compostaggio • Applicare le procedure per il controllo delle discariche e degli impianti di bioessiccazione e compostaggio • Applicare tecniche di contenimento e gestione dei percolati • Supportare la verifica del rispetto dei parametri di impatto ambientale • Applicare la normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori • Utilizzare gli specifici Dispositivi di Protezione Individuale, verificandone il corretto funzionamento
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **OPERATORE ECOLOGICO**	
Descrizione del profilo professionale	L'Operatore ecologico interviene nel processo di raccolta dei rifiuti e di pulizia di aree pubbliche. Raccoglie e spazza i rifiuti in edifici, parchi, giardini e altri luoghi pubblici, utilizzando sistemi manuali o meccanizzati, nel rispetto delle procedure di sicurezza. Si occupa della raccolta di rifiuti pericolosi (tossici o nocivi) presenti in aree pubbliche; realizza interventi di pulizia accessoria in aree pubbliche (derattizzazione, disinfestazione, disinfezione, demuscamento e diserbamento). Può svolgere il ruolo di accertatore ambientale.
Settore Economico-Professionale	Servizi di public utilities
ADA	ADA.16.02.02 Raccolta di rifiuti urbani e pulizia di aree pubbliche (manuale e con mezzi meccanici)
Gruppo/i di correlazione	

Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	8.1.4.5.0 Operatori ecologici e altri raccoglitori e separatori di rifiuti
Referenziazione ATECO 2007	38.11.00 Raccolta di rifiuti solidi non pericolosi 38.12.00 Raccolta di rifiuti pericolosi solidi e non solidi 39.00.09 Altre attività di risanamento e altri servizi di gestione dei rifiuti
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Raccogliere e trasportare i rifiuti solidi urbani e speciali 2. Spazzare e pulire le strade e le aree pubbliche 3. Realizzare attività di derattizzazione, disinfestazione e disinfezione
Denominazione della Unità di Competenza 1. **Raccogliere e trasportare i rifiuti solidi urbani e speciali**	
Risultato atteso	Effettuare la raccolta ed il trasporto di rifiuti urbani e speciali conferiti dall'utente utilizzando mezzi mono-operatore, mezzi meccanici e a caricamento manuale ed assistito.
EQF	3
Conoscenze	• Normativa regionale, nazionale ed europea di settore • Composizione e classificazione dei rifiuti: urbani e speciali; pericolosi e non pericolosi. Assimilabilità dei rifiuti speciali ai rifiuti urbani • Gestione degli imballaggi e dei rifiuti da imballaggi • Obblighi, divieti e sanzioni disposti da Regolamenti Comunali e Ordinanze Sindacali • Obblighi e responsabilità di cittadini e proprietari • L'illecito amministrativo ambientale e le condotte sanzionate • L'attività di vigilanza in materia di raccolta e conferimento dei rifiuti • Soggetti competenti all'accertamento dell'illecito amministrativo ambientale • Caratteristiche e tipologie dei rifiuti urbani e speciali • Principali tipologie di rifiuti pericolosi • Ciclo dei rifiuti: produzione, raccolta, trasporto, stoccaggio, smaltimento, riciclo • Elementi di ecologia e sicurezza ambientale • Tracciabilità del rifiuto • Tipologia e caratteristiche dei veicoli per la raccolta dei rifiuti urbani • Procedure di verifica del corretto funzionamento delle attrezzature e del materiale funzionale agli interventi • Modalità di raccolta dei rifiuti urbani (differenziati e indifferenziati) e relativa operatività • Modalità di raccolta dei rifiuti pericolosi e relativa operatività • Tecniche di caricamento di container, cassonetti e bidoni • Modelli organizzativi e procedure di lavoro • Documentazione di conferimento e trasporto rifiuti

	• Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori • Dispositivi di protezione individuale e specifiche procedure di sicurezza
Abilità	• Utilizzare i veicoli e i macchinari per la raccolta dei rifiuti urbani • Applicare procedure di verifica del corretto funzionamento delle attrezzature e del materiale funzionale agli interventi • Raccogliere e caricare, manualmente e con mezzi meccanici, sacchi e contenitori di rifiuti differenziati, indifferenziati ed ingombranti • Caricare container, cassonetti e bidoni, utilizzando le tecniche più adeguate • Realizzare le operazioni di raccolta differenziata dei rifiuti urbani • Applicare procedure per la raccolta di rifiuti pericolosi • Gestire i rifiuti cimiteriali • Compilare la documentazione d'accompagnamento per il trasporto di rifiuti (formulario e autorizzazione al trasporto) • Trasferire i rifiuti urbani nei luoghi di smistamento, stoccaggio e smaltimento • Svolgere, ove previsto, attività di vigilanza in materia di raccolta e conferimento dei rifiuti • Trasmettere alle autorità competenti le segnalazioni per mancato rispetto delle norme in materia di raccolta e conferimento dei rifiuti • Applicare la normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori • Utilizzare gli specifici Dispositivi di Protezione Individuale, verificandone il corretto funzionamento
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 2. **Spazzare e pulire le strade e le aree pubbliche**	
Risultato atteso	Eseguire le operazioni di spazzamento e pulizia delle aree pubbliche, utilizzando macchinari, attrezzature e mezzi adeguati e segnalando eventuali situazioni di allerta, potendo svolgere funzioni di accertamento e vigilanza in materia di raccolta e conferimento dei rifiuti.
EQF	3
Conoscenze	• Normativa regionale, nazionale ed europea di settore • Composizione e classificazione dei rifiuti: urbani e speciali; pericolosi e non pericolosi. Assimilabilità dei rifiuti speciali ai rifiuti urbani • Gestione degli imballaggi e dei rifiuti da imballaggi • Obblighi, divieti e sanzioni disposti da Regolamenti Comunali

	e Ordinanze Sindacali • Obblighi e responsabilità di cittadini e proprietari • L'illecito amministrativo ambientale e le condotte sanzionate • L'attività di vigilanza in materia di raccolta e conferimento dei rifiuti • Soggetti competenti all'accertamento dell'illecito amministrativo ambientale • Modalità di segnalazione di situazioni di allerta o emergenza • Elementi di ecologia e sicurezza ambientale • Modalità di spazzamento (manuale e meccanico) • Macchinari, mezzi e attrezzature per la pulizia e lo spazzamento di strade, piazze e aree verdi e loro caratteristiche funzionali • Modalità di pulizia delle strade, piazze, aree verdi e pubbliche • Modelli organizzativi e procedure di lavoro • Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori • Dispositivi di protezione individuale e specifiche procedure di sicurezza
Abilità	• Individuare i rifiuti pericolosi e segnalarli alle autorità competenti • Svolgere, ove previsto, attività di vigilanza in materia di raccolta e conferimento dei rifiuti • Trasmettere alle autorità competenti le segnalazioni per mancato rispetto delle norme in materia di raccolta e conferimento dei rifiuti • Eseguire lo spazzamento (manuale e meccanico) di strade, piazze e aree verdi • Utilizzare macchinari, mezzi e attrezzature per la pulizia e lo spazzamento di strade, piazze e aree verdi • Utilizzare i prodotti per l'igiene urbana • Curare e pulire aree verdi e zone pubbliche • Applicare la normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori • Utilizzare gli specifici Dispositivi di Protezione Individuale, verificandone il corretto funzionamento
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 3. **Realizzare attività di derattizzazione, disinfestazione, disinfezione e servizi specifici**	
Risultato atteso	Eseguire derattizzazione, disinfestazione e disinfezione, utilizzando prodotti e macchinari specifici nel rispetto delle procedure tecniche previste
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di ecologia e sicurezza ambientale

	• Etologia delle specie animali infestanti in contesto urbano • Principi, processo e tecniche di derattizzazione, disinfestazione, disinfezione, demuscazione e diserbamento • Prodotti per la pulizia e la disinfestazione igienico-sanitaria • Principali macchinari per derattizzazione, disinfestazione, disinfezione, demuscazione e diserbamento • Modelli organizzativi e procedure di lavoro • Regolamenti comunali di igiene e decoro urbano • Tecniche e procedure di ripristino del decoro urbano • Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori • Dispositivi di protezione individuale e specifiche procedure di sicurezza
Abilità	• Utilizzare i prodotti di igiene urbana • Utilizzare prodotti chimici per la disinfestazione • Applicare procedure per la derattizzazione, disinfestazione, disinfezione, demuscazione e diserbamento • Utilizzare i macchinari per la derattizzazione, disinfestazione, disinfezione, demuscazione e diserbamento • Applicare procedure e tecniche per il ripristino del decoro urbano (rimozione graffiti da edifici pubblici e monumenti) • Applicare la normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori • Utilizzare gli specifici Dispositivi di Protezione Individuale, verificandone il corretto funzionamento
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	• Caratteristiche delle principali tecnologie ITC • Architettura e struttura dell'informazione digitale • Principi di web marketing (SEO e SEM)

	• Gestione dei dati: database e archiviazione • Caratteristiche e proprietà dei principali browser • Principi e nozioni di usabilità ed approcci user experience • Tecniche di strutturazione logica di contenuti web based • Caratteristiche della comunicazione digitale e online • Principi e tecniche di grafica digitale • Criteri per una comunicazione efficace • Normativa su privacy e sicurezza informatica
Abilità	• Interpretare le richieste del committente • Rilevare ed analizzare i bisogni di comunicazione del cliente • Analizzare le caratteristiche dei destinatari del sito • Definire l'architettura delle informazioni, le caratteristiche e le funzioni del prodotto finale • Analizzare le modalità e gli stili di comunicazione web dei principali competitor • Definire le caratteristiche dell'architettura del sito • Definire nel dettaglio le caratteristiche fondamentali del layout grafico • Realizzare il prototipo del prodotto finale da sottoporre a revisione del cliente prima della fase di sviluppo • 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	• Caratteristiche della comunicazione digitale e online • Principi e nozioni di usabilità ed approcci user experience • Architettura e struttura dell'informazione digitale • Lingua inglese di settore • Gestione dei dati: database e archiviazione • Caratteristiche e proprietà dei principali browser • Linguaggi di programmazione: HTML, CSS • Tecniche di strutturazione logica di contenuti web based • Software CMS/COS maggiormente utilizzati sul mercato • Principi e tecniche di grafica digitale • Software grafici maggiormente utilizzati sul mercato • Le caratteristiche dell'immagine digitale e la gestione del colore • Normativa su privacy e sicurezza informatica

	• Usabilità e accessibilità: le regole per creare un sito web secondo gli standard • La grafica responsive (adattata ad ogni dispositivo usato per la navigazione – desktop, tablet e smartphone) • L'ottimizzazione del codice per l'indicizzazione
Abilità	• Tradurre sul piano operativo i concetti di usabilità in ambito informatico • 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 • Creare il layout grafico di un sito • Utilizzare software CMS/COS • Realizzare grafica attraverso software specifici • Ottimizzare ed esportare le immagini per il web • Prevedere i possibili sviluppi del prodotto implementato facilitandone l'integrazione con altre tecnologie ITC • Documentare le procedure di implementazione e sviluppo del sistema, con note e commenti all'interno del codice al fine di facilitare eventuali interventi successivi • 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	• Principi di usabilità e architettura dell'informazione • Procedure di aggiornamento automatiche e manuali • Software per le operazioni di testing e misurazione della performance • Elementi di programmazione informatica • Software CMS/COS maggiormente utilizzati sul mercato • Tecniche e procedure di aggiornamento • Tecniche di salvataggio, storicizzazione e recupero dei dati • Documentazione di supporto • Report di aggiornamento • Normativa su privacy e sicurezza informatica
Abilità	• Stabilire nel dettaglio i tempi e le modalità di manutenzione e aggiornamento del prodotto web based • 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 • Effettuare le procedure di verifica e controllo delle funzionalità nei tempi e nei modi stabiliti • Effettuare le procedure di aggiornamento conservando i dati esistenti e mettendo al sicuro i dati sensibili • Intervenire in caso di guasto improvviso fornendo il supporto tecnico necessario al fine di ripristinare il prima possibile la situazione di normalità • Intervenire in caso attacco al sito web o all'applicazione controllando lo stato della situazione e prevenendo eventuali furti di dati sensibili • Fornire in caso di richiesta l'assistenza tecnica adeguata fino alla risoluzione del problema • 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 • 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 **GESTORE DEL PUNTO VENDITA AL DETTAGLIO**	
Descrizione del profilo professionale	Il gestore del punto vendita opera nel settore della vendita al dettaglio e della piccola distribuzione, con funzioni di direzione e coordinamento del negozio, svolgendo altresì dirette attività di vendita ai clienti. Ne organizza il layout e cura le modalità di esposizione della merce, gestisce e promuove le vendite, coordina e supervisiona il personale, controlla le forniture ed il magazzino ed ogni altro aspetto che determina il buon funzionamento di un punto vendita, compresa la soddisfazione del cliente e la gestione di eventuali reclami. Effettua operazioni di cassa e presidia gli adempimenti amministrativi e contabili in ottemperanza alla normativa vigente.
Settore Economico-Professionale	Servizi di distribuzione commerciale
ADA	ADA 12.01.08 - Gestione del punto vendita nella piccola distribuzione ADA.12.01.09 (ex ADA.18.209.680) - Cura dell'esposizione delle merci e organizzazione degli spazi vendita
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	4
Codice univoco ISTAT CP2011	5.1.1.2.1 - Esercenti delle vendite al minuto in negozi
Referenziazione ATECO 2007	47 - COMMERCIO AL DETTAGLIO
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Gestire gli aspetti commerciali del punto vendita al dettaglio 2. Gestire l'approvvigionamento del punto vendita al dettaglio 3. Organizzare e coordinare il personale del punto vendita al dettaglio 4. Organizzare l'allestimento degli spazi di vendita e curare l'esposizione delle merci 5. Gestire gli aspetti amministrativi e contabili del punto vendita al dettaglio 6. Curare le relazioni con i clienti in tutte le fasi di vendita
Denominazione della Unità di Competenza **1. Gestire gli aspetti commerciali del punto vendita al dettaglio**	
Risultato atteso	Definire ed applicare criteri di gestione commerciale rivolti all'aumento del volume delle vendite ed al miglioramento del margine, sulla base delle caratteristiche dell'esercizio e del mercato di riferimento
EQF	4

Conoscenze	• Elementi di marketing strategico • Principi di marketing operativo • Tecniche di gestione commerciale • Principi e tecniche di vendita e promozionali • Principi e tecniche di pricing • Tecniche di definizione del budget e di controllo di gestione • Informatica applicata alla gestione del punto vendita
Abilità	• Definire la politica di vendita, sulla base delle caratteristiche del contesto di riferimento • Definire il prezzo di vendita dei prodotti • Organizzare campagne promozionali di vendita selezionando i prodotti, il periodo e le modalità di gestione delle iniziative, coerentemente con le strategie e gli obiettivi di vendita • Definire il budget e valutare l'andamento dell'attività interpretando i risultati di vendita e di gestione del punto vendita • Quantificare i margini commerciali e di ricarico per reparti, famiglie merceologiche, referenze ecc
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Gestire l'approvvigionamento del punto vendita**	
Risultato atteso	Provvedere all'approvvigionamento gestendo i fornitori e curando il processo di ricevimento, marcatura ed etichettatura
EQF	4
Conoscenze	• Principi e tecniche di organizzazione e gestione del punto vendita • Elementi di merceologia • Canali di approvvigionamento: fornitori all'ingrosso, agenti e rappresentanti di commercio, produttori, acquisti on line • Contrattualistica del processo di acquisto commerciale • Tecniche di negoziazione commerciale • Tecniche di gestione degli assortimenti • Classificazione, etichettatura, imballaggio delle merci • Le procedure di magazzino: ricezione e stoccaggio delle merci, codifica degli articoli, imballaggi ed etichettature, spedizioni, gestione resi, tracciabilità dei prodotti • Caratteristiche dei documenti di trasporto e della loro compilazione • Elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti (barcode, placche antitaccheggio, part number, serial number, ecc..) dei prodotti • Norme igienico-sanitarie comunitarie, nazionali e regionali per la gestione dei prodotti alimentari (HACCP) • 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 • Informatica applicata alla gestione del punto vendita • Lingua straniera: termini ed espressioni tipiche dell'attività
Abilità	• Valutare il fabbisogno quantitativo e qualitativo delle merci • Pianificare gli acquisti e le consegne • Valutare le opportunità di approvvigionamento e le proposte di fornitura applicando criteri di analisi e confronto al fine di ottenere le migliori condizioni di acquisto • Selezionare le offerte bilanciando le condizioni offerte dai fornitori con le proprie esigenze (prezzi, specifiche di prodotto, tempi di consegna, condizioni finanziarie, oneri di trasporto etc.) • Stabilire la composizione dell'assortimento secondo criteri di ampiezza, profondità e varietà in funzione delle esigenze dei consumatori, della tipologia di punto vendita e dello spazio disponibile • Etichettare i prodotti sulla base delle loro caratteristiche, del prezzo di vendita, dei criteri di sicurezza e delle norme applicabili • Supervisionare o svolgere direttamente le operazioni di ricevimento, controllo e stoccaggio merci nel rispetto delle norme procedurali, di qualità e di sicurezza specifiche di settore
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Organizzare e coordinare il personale del punto vendita**	
Risultato atteso	Organizzare e coordinare il personale individuando turni di lavoro e supervisionando le modalità di erogazione dei servizi, nel rispetto delle regole e procedure definite
EQF	4
Conoscenze	• Principi e tecniche di organizzazione e gestione del punto vendita • Principi e tecniche di organizzazione del lavoro • Tecniche di planning delle attività e dei turni di lavoro • Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione • Tecniche di empowerment • Tecniche di leadership • Tecniche di comunicazione per la gestione delle risorse umane • 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 • Informatica applicata alla gestione del punto vendita • Lingua straniera: termini ed espressioni tipiche dell'attività
Abilità	• Determinare il fabbisogno di personale e definire attività, carichi e turni di lavoro per garantire una efficace ed efficiente erogazione dei servizi di vendita, anche in caso di criticità e picchi di lavoro • Trasferire al personale contenuti professionali e procedurali per l'erogazione dei servizi attraverso azioni di affiancamento e formazione • Supervisionare e coordinare gli addetti alla vendita verificando il rispetto delle regole di comportamento con la clientela e le direttive aziendali • Applicare tecniche relazionali per incrementare la motivazione dello staff e la qualità del servizio erogato
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Organizzare l'allestimento degli spazi di vendita e curare l'esposizione delle merci**	
Risultato atteso	Organizzare gli spazi del punto vendita e la selezione del campionario, garantendo la migliore esposizione dell'offerta e facilitando l'orientamento e gli acquisti dei clienti
EQF	4
Conoscenze	• Principi e tecniche di organizzazione e gestione del punto vendita • Elementi di merceologia • Tecniche di gestione commerciale • Principi e tecniche di vendita e promozionali • Elementi di psicologia applicata alla vendita e alla comunicazione dei prodotti • Tipologie dei layout espositivi • Elementi di illuminotecnica • Tecniche di esposizione della merce e dei prodotti • Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita • Elementi di visual merchandising • Lingua straniera: termini ed espressioni tipiche dell'attività
Abilità	• Identificare la disposizione più funzionale degli spazi di vendita (layout per aree merceologiche o altri criteri), in modo da facilitare l'orientamento dei clienti e la selezione dei prodotti offerti • Definire le esigenze di illuminazione del punto vendita • Individuare criteri di organizzazione del display funzionali alla

	migliore visualizzazione dei prodotti ed all'ottimizzazione del facing negli scaffali • Supervisionare l'esecuzione o svolgere direttamente le operazioni di allestimento e di esposizione della merce secondo i criteri definiti • Applicare tecniche di allestimento per la creazione di aree temporanee per sostenere le iniziative promozionali di vendita • Applicare tecniche di allestimento per la preparazione di vetrine interne ed esterne, corner o aree espositive, scegliendo materiali ed accessori
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **5. Gestire gli aspetti amministrativi e contabili del punto vendita**	
Risultato atteso	Gestire gli aspetti amministrativi e contabili del punto vendita nel rispetto degli adempimenti burocratici e normativi di settore
EQF	4
Conoscenze	• Principi e tecniche di organizzazione e gestione del punto vendita • Principi e tecniche di gestione amministrativa e contabile di un esercizio commerciale • Principali adempimenti amministrativi, contabili e fiscali di un esercizio commerciale • Tipologie e metodi di pagamento: contante, carte di debito e di credito, ticket restaurant, buoni sconto • Sistemi di fidelizzazione e loro gestione contabile • Funzionamento di registratore di cassa, lettori ottici, dispositivi per il pagamento 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 • Informatica applicata alla gestione del punto vendita • Lingua straniera: termini ed espressioni tipiche dell'attività
Abilità	• Svolgere direttamente o supervisionare le operazioni di cassa e le relative registrazioni secondo le procedure definite ed i mezzi di pagamento cartacei ed elettronici • 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 • Applicare le regole amministrative finalizzate alla buona gestione della contabilità e del conto economico del punto di vendita
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **6. Curare le relazioni con i clienti in tutte le fasi di vendita**	
Risultato atteso	Realizzare gli interventi volti alla fidelizzazione e soddisfazione del cliente, prendendo in carico i reclami ed assistendoli in tutte le fasi di vendita al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti e percepiti.
EQF	4
Conoscenze	• Principi e tecniche per la realizzazione di indagini sulle abitudini di acquisto e consumo dei clienti • Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction • Strategie e strumenti di fidelizzazione del cliente • La qualità del servizio nelle imprese commerciali • Tecniche di ascolto attivo • Tecniche di comunicazione efficace nella gestione del cliente • Normativa in materia di tutela dei consumatori • Normativa sul trattamento e conservazione dei dati personali • Informatica applicata alla gestione del punto vendita • Lingua straniera: termini ed espressioni tipiche dell'attività
Abilità	• Supervisionare o gestire direttamente le operazioni di

	assistenza e vendita al cliente • Gestire la presa in carico dei reclami e la loro risoluzione nel rispetto delle procedure e delle tempistiche previste • Rilevare il livello di soddisfazione del cliente, utilizzando le procedure previste • Tradurre dati/informazioni di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati • Individuare azioni di fidelizzazione della clientela
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **TECNICO DELLA GESTIONE DI RAPPORTI COMMERCIALI CON I CLIENTI PER LA VENDITA DI PRODOTTI E SERVIZI**	
Descrizione del profilo professionale	Il Tecnico della gestione di rapporti commerciali si occupa della promozione dei prodotti\servizi dell'azienda e delle relazioni con i clienti attraverso la definizione di strategie e tattiche di vendita e di comunicazione specifiche per ogni tipologia di acquirente controllando e verificando con periodicità la loro soddisfazione, l'evoluzione degli interessi e delle richieste. Gestisce il portafoglio clienti intercettando nuovi potenziali acquirenti e fidelizzando i clienti già acquisiti al fine di raggiungere gli obiettivi commerciali di vendita definiti dell'azienda. Supporta tutto il processo di vendita: conduce la trattativa, formula l'offerta commerciale, gestisce l'ordine fino alle delivery del prodotto\servizio, garantisce assistenza post vendita e si occupa di tutti gli adempimenti procedurali e documentali previsti. Realizza ricerche di mercato e produce report di vendita utili alla valutazione delle tendenze del mercato e alla definizione delle strategie di sviluppo dell'azienda. Lavora nella divisione commerciale di aziende che operano prevalentemente nel mercato B2B coordinandosi con la Direzione e l'Area Marketing per la definizione di strategie e obiettivi di vendita e con l'area sales per l'evasione degli ordini.
Settore Economico-Professionale	Servizi di distribuzione commerciale
ADA	12.02.01 (EX ADA 18.203.659)
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	5
Codice univoco ISTAT CP2011	3.3.4.6.0 rappresentanti di commercio
Referenziazione ATECO 2007	46.1 – Intermediari del commercio
Unità di Competenza	1. Analizzare e definire il piano di vendita dell'area\territorio

costituenti il profilo	affidato 2. Gestire e sviluppare il portfolio clienti 3. Gestire la trattativa di vendita e definire gli accordi commerciali 4. Gestire assortimenti, ordini, spedizioni e garantire assistenza post vendita
Denominazione della Unità di Competenza **1. Analizzare e definire il piano di vendita nell'area\territorio affidato**	
Risultato atteso	Analizzare il mercato di propria competenza formulando previsioni di vendita e strategie di sviluppo e customizzazione dei prodotti\servizi offerti in relazione alle tendenze e richieste del mercato, monitorando il piano di vendita ed individuando, se necessario, azioni correttive
EQF	4
Conoscenze	• Strategie e tecniche di marketing strategico e operativo • Principi e tecniche di analisi di mercato • Metodologie di reporting di andamento e previsionali • Tecniche di benchmarking e analisi della concorrenza • Principi di economia e management aziendale • Principi di Organizzazione aziendale • Tecniche di pianificazione commerciale • Tecniche di pianificazione e controllo • Lingua inglese e terminologia di settore
Abilità	• Analizzare il mercato di propria competenza per rilevare i bisogni\desideri della domanda ed individuare eventuali vuoti di offerta anche in relazione ai concorrenti. • Analizzare le tipologie di clienti, anticipare le loro esigenze e formulare strategie e tattiche di vendita mirate per ciascuno dei target selezionati • Formulare previsioni di vendita attraverso la consultazione e la proiezione delle tendenze passate. • Definire obiettivi di vendita raggiungibili e coerenti agli obiettivi di marketing e alle risorse economiche, finanziare, strumentali ed umane dell'azienda sia in termini di politiche di servizio offerte ai clienti che in termini di volumi di vendita • Fornire indicazioni e proposte (anche customizzate) per lo sviluppo e\o modifica dei prodotti\servizi utili al raggiungimento degli obiettivi di vendita in linea con le potenzialità dell'azienda e le richieste del mercato • Definire tattiche di prodotto\servizio, prezzo, distribuzione, e comunicazione differenziate ed incentivanti • Definire modalità di valutazione e controllo del piano di vendita individuando, se necessario, azioni correttive
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione della Unità di Competenza **2. Gestire e sviluppare il portfolio clienti**	
Risultato atteso	Gestire il portafoglio clienti intercettando nuovi potenziali acquirenti e fidelizzando i clienti abituali utilizzando modalità di comunicazione e di relazione diversificate e verificando la loro soddisfazione.
EQF	5
Conoscenze	• Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti • Strategie di vendita e gestione del cliente • Strategie di fidelizzazione della clientela • Strategie e tecniche di digital marketing • Principi e tecniche di customer satisfaction • I sistemi CRM (Customer Relationship Management) • Principi di pianificazione ed organizzazione del lavoro • Strategie e tecniche di Marketing relazionale • Strategie di Leadership • Elementi di psicologia della comunicazione • Principi di comunicazione visiva • Tecniche di comunicazione efficace e relazionale • Tecniche e strumenti di Direct marketing • Tecniche di problem solving • Sistemi operativi e software applicativi • Normativa sul trattamento e conservazione dei dati personali • Lingua inglese e terminologia di settore
Abilità	• Acquisire nuovi clienti e fidelizzare i clienti già acquisiti. • Impiegare le nuove tecnologie per intercettare consumatori potenzialmente interessati all'acquisto dei prodotti o servizi offerti • Raccogliere ed elaborare in un data base strutturato i dati relativi ai comportamenti di acquisto e di consumo della clientela individuando le strategie e le azioni necessarie per adattarsi ai cambiamenti in atto. • Monitorare il grado di soddisfazione del cliente e pianificare azioni dirette a migliorare i processi vendita e di erogazione dei servizi • Utilizzare tecniche di profilazione dei clienti attraverso l'analisi delle transazioni o delle altre informazioni disponibili • Organizzare il portafoglio clienti sulla base del loro valore per l'impresa suddividendolo in cluster e prevedendo per ciascuno di essi modalità e condizioni di vendita e di relazione diverse attraverso la pianificazione dei contatti e delle attività di visita utili. • Pianificare azioni per accrescere il valore del portafoglio clienti in termini quantitativi e qualitativi • Conservare i clienti che generano maggiore profitto, incrementandone la redditività nel tempo individuando

	strategie di cross - selling (offrire prodotti o servizi aggiuntivi rispetto a quanto già acquistato dal cliente) o di up – selling (proporre versioni qualitativamente superiori del prodotto o servizio iniziale) • Applicare modalità diversificate di comunicazione e di relazione con le diverse tipologie di clienti utilizzando un mix di mezzi di comunicazione (messaggi, mail, telefonate, incontri, partecipazione a fiere ed eventi di settore etc.) • Fronteggiare le esigenze variegate dei propri clienti e chiarire dubbi attraverso risposte efficaci e risolutive • Preparare presentazioni e fornire indicazioni utili all'ufficio marketing sui canali e materiali di comunicazione utili a supportare le attività di promozione e vendita
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Gestire la trattativa di vendita e definire gli accordi commerciali**	
Risultato atteso	Gestire tutte le fasi di una trattativa di vendita, dal contatto con il cliente alla definizione degli accordi commerciali, facilitando ed orientando il processo decisionale del cliente ed occupandosi di tutti gli adempimenti procedurali e documentali previsti
EQF	5
Conoscenze	• Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti • Principi di comunicazione persuasiva • Tecniche di comunicazione interpersonale efficace • Tecniche di negoziazione e intermediazione • Tecniche di gestione della trattativa commerciale • I ruoli d'acquisto ed il processo decisionale del consumatore • Strategie e tecniche di promozione e vendita • Elementi di diritto commerciale • Normativa sui contratti di compravendita • Adempimenti fiscali relativi all'intermediazione commerciale • Elementi di contabilità commerciale • Sistemi e modalità di pagamento • Tipologie e procedure di finanziamento • Adempimenti e procedure amministrative del processo di vendita • Tecniche di redazione dei documenti di vendita (preventivi, conferme d'ordine, fatture etc.) • Normativa sul trattamento e conservazione dei dati personali • Lingua inglese e terminologia di settore
Abilità	• Instaurare una relazione di fiducia ed un clima favorevole alla trattativa • Esporre e spiegare i requisiti funzionali e tecnici dei

	prodotti\servizi offerti valorizzandone le performance rispetto alla concorrenza ed indicando i vantaggi funzionali al business dell'azienda • Condurre la trattativa decodificando i bisogni e le esigenze delle parti coinvolte r rimodulando la comunicazione in relazione ai feedback rilevati • Gestire la trattativa commerciale bilanciando gli interessi aziendali con le esigenze espresse dal cliente • Facilitare ed orientare il processo decisionale del cliente utilizzando tecniche persuasive per la descrizione delle alternative, delle promozioni e delle facilitazioni previste • Applicare tecniche di comunicazione efficace nel presentare modalità e condizioni di pagamento • Concludere la trattativa descrivendo gli aspetti e le condizioni dell'accordo commerciale concordate • Gestire tutte le procedure ed elaborare i documenti di vendita anche attraverso l'impiego di software gestionali • Formulare proposte di acquisto di servizi e prodotti personalizzate elaborando offerte promozionali nei limiti delle condizioni e possibilità dell'azienda • Predisporre preventivi descrivendo l'offerta ed indicando i costi e le condizioni di consegna e\o erogazione servizio convenute durante la trattativa • Attuare gli adempimenti e le procedure amministrative per redigere e trasmettere le conferme d'ordine monitorando il processo di evasione dell'ordine fino alla consegna al cliente e ai servizi post vendita previsti. • Applicare le procedure previste per la raccolta e l'inoltro della documentazione necessaria all'istruttoria per le operazioni di finanziamento
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Gestire assortimenti, ordini, spedizioni e garantire assistenza post vendita**	
Risultato atteso	Definire gli assortimenti e gestire gli aspetti logistici ed organizzativi delle consegne secondo gli standard di qualità definiti, verificando lo stato dei pagamenti ed elaborando i report di vendita utili alla programmazione delle strategie aziendali
EQF	5
Conoscenze	• Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti • Principi e tecniche di Marketing operativo • La leva della distribuzione nel marketing mix • Processi e servizi della distribuzione commerciale • Tecniche di pianificazione e gestione degli assortimenti • Marketing e sistema di qualità dei servizi

	• Tecniche di controllo e valutazione • Principi di organizzazione aziendale • Principi e tecniche di organizzazione del lavoro • Tecniche di redazione di un report • Normativa sul trattamento e conservazione dei dati personali • Lingua inglese e terminologia di settore
Abilità	• Definire ampiezza, profondità e varietà degli assortimenti valutando i trend di sviluppo di consumo e di acquisto dei consumatori, la capacità produttiva dell'azienda e le caratteristiche dei canali di distribuzione selezionati • Gestire, anche attraverso l'impiego di gestionali aziendali, gli ordini e le spedizioni allineando le divisioni aziendali coinvolte nell'evasione. • Verificare la capacità di evadere gli ordini valutando prezzo, situazione finanziaria del cliente, quantità ordinate, disponibilità di magazzino, capacità produttiva attuale, tempi di consegna richiesti • Organizzare le consegne e le modalità di erogazione dei servizi applicando i principi di efficienza operativa e riduzione dei costi delle attività nel rispetto degli standard di qualità definiti • Monitorare lo stato dei pagamenti valutando il volume ed il valore delle vendite • Elaborare report periodici sull'andamento delle vendite rilevando eventuali cambiamenti o scostamenti ed individuando le informazioni ed i dati significativi per la programmazione delle strategie di business
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

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 • Tecniche e canali di approvvigionamento del settore • Caratteristiche dei mercati dei prodotti floreali • Materiali, accessori e strumenti professionali • Elementi di contabilità commerciale • Elementi di contrattualistica fornitori • 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 • Allestimento e gestione del banco – macelleria e prodotti ittici • Conduzione del sistema di garanzia dell'igiene, pulizia e sicurezza del luogo di lavoro • Assistenza al cliente nelle operazioni di vendita di prodotti alimentari • 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-	Servizi turistici

Professionale	
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	5.2.2.3.2 cameriere di ristorante

CP2011	
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 5. Composizione e utilizzo dei prodotti per la finitura: fissatori, lacca,gel, schiuma, cere, lozioni trattanti, etc. 6. Associazione fra le varie tecniche di piega a phon , ferri e piastre 7. 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	1. Gestire l'accoglienza del cliente

costituenti il profilo	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 **CENTRALINISTA TELEFONICO NON VEDENTE O IPOVEDENTE**	
Descrizione del profilo professionale	Il centralinista telefonico si occupa dell'accoglienza telefonica del cliente/utente. Egli è il responsabile del centralino ed il suo lavoro consiste nel ricevere e smistare le chiamate telefoniche di un'azienda o di un'organizzazione. Egli è in grado di decodificare le esigenze degli interlocutori e fornire informazioni e assistenza in prima persona o indirizzando le richieste degli interlocutori ai responsabili di riferimento dell'organizzazione in cui opera. Gestisce tutte le fasi della chiamata avendo cura di veicolare ai propri interlocutori interni ed esterni informazioni sintetiche e chiare avvalendosi, nell'esercizio delle sue funzioni, dell'utilizzo di dispositivi ed ausili per non vedenti o ipovedenti. Cura periodicamente l'aggiornamento degli archivi e delle rubriche telefoniche ricercando e verificando i dati necessari. Il centralinista telefonico lavora presso aziende, uffici, enti pubblici e privati.
Settore Economico-Professionale	Area comune
ADA	24.01.08 - Gestione delle attività di centralino ed accoglienza
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	4.2.2.3.0 - Centralinisti
Referenziazione ATECO 2007	82.11.01 servizi integrati di supporto per le funzioni di ufficio 82.20.00 attività dei call center
Unità di Competenza costituenti il profilo	8. Effettuare la ricezione e lo smistamento delle chiamate telefoniche 9. Gestire le informazioni in entrata ed in uscita, registrare ed inoltrare messaggi 10. Gestire la relazione telefonica e comunicare in modo efficace 11. Utilizzare tecnologie per non vedenti o ipovedenti
Denominazione della Unità di Competenza **1. Effettuare la ricezione e lo smistamento delle chiamate telefoniche**	
Risultato atteso	Gestire la ricezione delle chiamate filtrando i contatti inopportuni, fornendo le informazioni richieste o smistando le telefonate ai referenti interni della società o dell'organizzazione.
EQF	3
Conoscenze	• Il processo della comunicazione telefonica: fasi e modalità di

	comunicazione al telefono • Evoluzione della telefonia e delle tecniche di trasmissione telefonica anche mobile • Cenni sull'offerta dei servizi telefonici • Funzionalità e caratteristiche del posto operatore • Operatività del centralino • Tipologie di centralini, apparecchi interni e loro funzioni • Tipologie di servizi offerti da un centralino telefonico • Tecniche di gestione del colloquio telefonico • Tecniche di intervista telefonica • Normativa sul trattamento dei dati personali • Nozioni di inglese limitatamente all'uso della fraseologia telefonica necessaria per lo svolgimento dell'attività di centralinista
Abilità	• Gestire le telefonate in entrata rispondendo con tempestività ed adottando stili di comportamento improntati alla cordialità ed alla cortesia • Utilizzare, se previste, formule codificate di apertura e di chiusura per rendere nota la propria identità e per concludere la chiamata • Gestire la ricezione delle chiamate filtrando i contatti inopportuni, fornendo le informazioni richieste o smistando le telefonate ai referenti interni della azienda o dell'organizzazione • Smistare le telefonate specificando l'identità dell'interlocutore e sinteticamente il motivo della chiamata • Applicare un ascolto attivo e concentrato per garantire la comprensione delle richieste e la veicolazione di risposte corrette ed adeguate • Saper rivolgere domande all'interlocutore per ottenere informazioni utili alla decodifica delle sue richieste ed individuare l'ufficio /referente interno più adeguato • Saper fornire informazioni corrette, chiare e sintetiche con professionalità • Consultare gli archivi telefonici per la ricerca delle informazioni e/o la verifica dei dati richiesti dall'interlocutore • Gestire la fase di chiusura della telefonata verificando la reale soddisfazione delle richieste avanzate dall'interlocutore e la comprensione delle risposte fornite. • Parlare con buona dialettica e il buon uso della lingua italiana
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Gestire le informazioni in entrata ed in uscita, registrare ed inoltrare messaggi**	
Risultato atteso	Gestire le informazioni in entrata ed in uscita veicolando

	informazioni chiare e precise all'esterno ed all'interno dell'azienda/organizzazione provvedendo alla corretta archiviazione ed inoltro, anche su supporto informatico, dei messaggi agli interlocutori interessati ed aggiornando periodicamente la directory e la rubrica telefonica.
EQF	3
Conoscenze	• Tecniche di archiviazione e trasmissione delle informazioni su supporto informatico in formato digitale • Software per la gestione di banche dati (database) e per la gestione di rubriche telefoniche • Principali tecniche e tecnologie per la ricezione e l'inoltro messaggi • Principi di organizzazione aziendale e organigramma aziendale • Modelli organizzativi pubblici e privati • Concetti di base della tecnologia informatica • Conoscenza dell'architettura del personal computer • Software di base: conoscenza ed utilizzo del sistema operativo • Software applicativi: principali software di produttività individuale con particolare riferimento a programmi di videoscrittura • Reti informatiche: software di navigazione in internet e posta elettronica • Tecniche di utilizzo dei principali strumenti informatici e macchine per ufficio (stampanti, fax…) • Normativa sul trattamento dei dati personali • Nozioni di inglese limitatamente all'uso della fraseologia telefonica necessaria per lo svolgimento dell'attività di centralinista
Abilità	• Gestire le informazioni in entrata ed in uscita utilizzando software dedicati all'archiviazione e all'inoltro anche telematico delle richieste agli interessati • Saper utilizzare connessioni a reti informatiche e telematiche e le conseguenti interazioni con i servizi di telefonia. • Tenere un registro delle chiamate ricevute ed effettuate nella giornata (anche su supporto informatico) • Registrare e recapitare i messaggi ricevuti telefonicamente agli interlocutori interessati annotando sinteticamente tutti gli elementi di interesse (il titolo e nome di chi ha chiamato, l'azienda, il motivo, l'ora e i recapiti numero di telefono e e-mail o fax. • Curare periodicamente l'aggiornamento degli archivi e delle rubriche telefoniche ricercando e verificando i dati necessari • Individuare ruoli e riferimenti nell'organigramma aziendale

Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Gestire la relazione telefonica e comunicare in modo efficace**	
Risultato atteso	Gestire la relazione con il cliente applicando tecniche di ascolto attivo, comunicando in modo efficace e verificando la soddisfazione dell'interlocutore
EQF	3
Conoscenze	• Principi e tecniche di comunicazione interpersonale • La comunicazione efficace: i livelli di comunicazione (linguaggio verbale e para-verbale); • Le diverse tipologie di telefonata e i diversi tipi di interlocutori • Tecniche di ascolto attivo • La comunicazione assertiva, negoziale e motivazionale • Il fronte office e la qualità del servizio erogato • Tecniche di pubbliche relazioni • Tecniche di gestione del conflitto interpersonale • Tecniche di problem solving • Principi di customer satisfaction • Normativa sul trattamento dei dati personali • Nozioni di inglese limitatamente all'uso della fraseologia telefonica necessaria per lo svolgimento dell'attività di centralinista
Abilità	• Comunicare in modo chiaro e professionale • Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda delle loro caratteristiche e delle loro esigenze • Parlare col sorriso sulle labbra e trasmettere un good feeling all'interlocutore. • Sviluppare la comunicazione assertiva telefonica per comprendere il cliente e le sue esigenze • Adottare modalità e stili di comunicazione verbale, adeguati ai contesti per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda • Fronteggiare le diverse tipologie di telefonate evitando situazioni conflittuali con gli interlocutori • Applicare procedure di gestione reclami in ottica di problem solving. • Gestire il colloquio telefonico anche in lingua inglese
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Utilizzare tecnologie per non vedenti o ipovedenti**	

Risultato atteso	• Gestire le attività di centralinista telefonico utilizzando le tecnologie assistive hardware e software per ciechi e/o ipovedenti e ricorrendo all'utilizzo dei sistemi di scrittura e lettura braille
EQF	3
Conoscenze	• Il sistema di scrittura e lettura Braille • Tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc) • Tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy ecc.)
Abilità	9. Utilizzare il sistema di scrittura e lettura Braille 10. Utilizzare tecnologie assistive hardware e software per ciechi e/o ipovedenti
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **CENTRALINISTA TELEFONICO**	
Descrizione del profilo professionale	Il centralinista telefonico si occupa dell'accoglienza telefonica del cliente/utente. Egli è il responsabile del centralino ed il suo lavoro consiste nel ricevere e smistare le chiamate telefoniche di un'azienda o di un'organizzazione. Egli è in grado di decodificare le esigenze degli interlocutori e fornire informazioni e assistenza in prima persona o indirizzando le richieste degli interlocutori ai responsabili di riferimento dell'organizzazione in cui opera. Gestisce tutte le fasi della chiamata avendo cura di veicolare ai propri interlocutori interni ed esterni informazioni sintetiche e chiare.Cura periodicamente l'aggiornamento degli archivi e delle rubriche telefoniche ricercando e verificando i dati necessari. Il centralinista telefonico lavora presso aziende, uffici, enti pubblici e privati.
Settore Economico-Professionale	Area comune
ADA	24.01.08 - Gestione delle attività di centralino ed accoglienza
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	4.2.2.3.0 - Centralinisti
Referenziazione ATECO 2007	82.11.01 servizi integrati di supporto per le funzioni di ufficio 82.20.00 attività dei call center
Unità di Competenza	12. Effettuare la ricezione e lo smistamento delle chiamate

costituenti il profilo	telefoniche 13. Gestire le informazioni in entrata ed in uscita, registrare ed inoltrare messaggi 14. Gestire la relazione telefonica e comunicare in modo efficace
Denominazione della Unità di Competenza **1. Effettuare la ricezione e lo smistamento delle chiamate telefoniche**	
Risultato atteso	Gestire la ricezione delle chiamate filtrando i contatti inopportuni, fornendo le informazioni richieste o smistando le telefonate ai referenti interni della società o dell'organizzazione.
EQF	3
Conoscenze	• Il processo della comunicazione telefonica: fasi e modalità di comunicazione al telefono • Evoluzione della telefonia e delle tecniche di trasmissione telefonica anche mobile • Cenni sull'offerta dei servizi telefonici • Funzionalità e caratteristiche del posto operatore • Operatività del centralino • Tipologie di centralini, apparecchi interni e loro funzioni • Tipologie di servizi offerti da un centralino telefonico • Tecniche di gestione del colloquio telefonico • Tecniche di intervista telefonica • Normativa sul trattamento dei dati personali • Nozioni di inglese limitatamente all'uso della fraseologia telefonica necessaria per lo svolgimento dell'attività di centralinista
Abilità	• Gestire le telefonate in entrata rispondendo con tempestività ed adottando stili di comportamento improntati alla cordialità ed alla cortesia • Utilizzare, se previste, formule codificate di apertura e di chiusura per rendere nota la propria identità e per concludere la chiamata • Gestire la ricezione delle chiamate filtrando i contatti inopportuni, fornendo le informazioni richieste o smistando le telefonate ai referenti interni della azienda o dell'organizzazione • Smistare le telefonate specificando l'identità dell'interlocutore e sinteticamente il motivo della chiamata • Applicare un ascolto attivo e concentrato per garantire la comprensione delle richieste e la veicolazione di risposte corrette ed adeguate • Saper rivolgere domande all'interlocutore per ottenere informazioni utili alla decodifica delle sue richieste ed individuare l'ufficio /referente interno più adeguato • Saper fornire informazioni corrette, chiare e sintetiche con professionalità

	• Consultare gli archivi telefonici per la ricerca delle informazioni e/o la verifica dei dati richiesti dall'interlocutore • Gestire la fase di chiusura della telefonata verificando la reale soddisfazione delle richieste avanzate dall'interlocutore e la comprensione delle risposte fornite. • Parlare con buona dialettica e il buon uso della lingua italiana
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Gestire le informazioni in entrata ed in uscita, registrare ed inoltrare messaggi**	
Risultato atteso	Gestire le informazioni in entrata ed in uscita veicolando informazioni chiare e precise all'esterno ed all'interno dell'azienda/organizzazione provvedendo alla corretta archiviazione ed inoltro, anche su supporto informatico, dei messaggi agli interlocutori interessati ed aggiornando periodicamente la directory e la rubrica telefonica.
EQF	3
Conoscenze	• Tecniche di archiviazione e trasmissione delle informazioni su supporto informatico in formato digitale • Software per la gestione di banche dati (database) e per la gestione di rubriche telefoniche • Principali tecniche e tecnologie per la ricezione e l'inoltro messaggi • Principi di organizzazione aziendale e organigramma aziendale • Modelli organizzativi pubblici e privati • Concetti di base della tecnologia informatica • Conoscenza dell'architettura del personal computer • Software di base: conoscenza ed utilizzo del sistema operativo • Software applicativi: principali software di produttività individuale con particolare riferimento a programmi di videoscrittura • Reti informatiche: software di navigazione in internet e posta elettronica • Tecniche di utilizzo dei principali strumenti informatici e macchine per ufficio (stampanti, fax…) • Normativa sul trattamento dei dati personali • Nozioni di inglese limitatamente all'uso della fraseologia telefonica necessaria per lo svolgimento dell'attività di centralinista
Abilità	• Gestire le informazioni in entrata ed in uscita utilizzando software dedicati all'archiviazione e all'inoltro anche telematico delle richieste agli interessati • Saper utilizzare connessioni a reti informatiche e telematiche

	e le conseguenti interazioni con i servizi di telefonia. • Tenere un registro delle chiamate ricevute ed effettuate nella giornata (anche su supporto informatico) • Registrare e recapitare i messaggi ricevuti telefonicamente agli interlocutori interessati annotando sinteticamente tutti gli elementi di interesse (il titolo e nome di chi ha chiamato, l'azienda, il motivo, l'ora e i recapiti numero di telefono e e-mail o fax. • Curare periodicamente l'aggiornamento degli archivi e delle rubriche telefoniche ricercando e verificando i dati necessari • Individuare ruoli e riferimenti nell'organigramma aziendale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Gestire la relazione telefonica e comunicare in modo efficace**	
Risultato atteso	Gestire la relazione con il cliente applicando tecniche di ascolto attivo, comunicando in modo efficace e verificando la soddisfazione dell'interlocutore
EQF	3
Conoscenze	• Principi e tecniche di comunicazione interpersonale • La comunicazione efficace: i livelli di comunicazione (linguaggio verbale e para-verbale); • Le diverse tipologie di telefonata e i diversi tipi di interlocutori • Tecniche di ascolto attivo • La comunicazione assertiva, negoziale e motivazionale • Il fronte office e la qualità del servizio erogato • Tecniche di pubbliche relazioni • Tecniche di gestione del conflitto interpersonale • Tecniche di problem solving • Principi di customer satisfaction • Normativa sul trattamento dei dati personali • Nozioni di inglese limitatamente all'uso della fraseologia telefonica necessaria per lo svolgimento dell'attività di centralinista
Abilità	• Comunicare in modo chiaro e professionale • Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda delle loro caratteristiche e delle loro esigenze • Parlare col sorriso sulle labbra e trasmettere un good feeling all'interlocutore. • Sviluppare la comunicazione assertiva telefonica per comprendere il cliente e le sue esigenze • Adottare modalità e stili di comunicazione verbale, adeguati

	ai contesti per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda • Fronteggiare le diverse tipologie di telefonate evitando situazioni conflittuali con gli interlocutori • Applicare procedure di gestione reclami in ottica di problem solving. • Gestire il colloquio telefonico anche in lingua inglese
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **ESPERTO IN CONTROLLO DI GESTIONE**	
Descrizione del profilo professionale	L'esperto in controllo di gestione configura l'architettura logica e strutturale del sistema di contabilità analitica e del controllo di gestione, definendo le procedure e individuando gli indicatori per la misurazione dei risultati. Presidia il processo di rilevazione e la registrazione dei dati, redige la reportistica di comunicazione dei risultati predisponendo report periodici ed a richiesta, supporta la predisposizione del budget aziendale, analizza gli scostamenti economici e finanziari e formula proposte correttive e di miglioramento.
Settore Economico-Professionale	Area Comune
ADA	ADA.24.02.04 (ex ADA.25.228.744) - Controllo di gestione e contabilità analitica
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	7
Codice univoco ISTAT CP2011	2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private
Referenziazione ATECO 2007	69.20.11 Servizi forniti da dottori commercialisti 69.20.13 Servizi forniti da revisori contabili, periti, consulenti ed altri soggetti che svolgono attività in materia di amministrazione, contabilità e tributi 69.20.20 Attività delle società di revisione e certificazione di bilanci 70.22.09 Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Definire e implementare il sistema di controllo di gestione 2. Supportare il processo di pianificazione e budgeting 3. Realizzare il controllo di gestione ed il reporting

Denominazione della Unità di Competenza **1. Definire e implementare il sistema di controllo di gestione**	
Risultato atteso	Configurare, sulla base delle caratteristiche dell'impresa, l'architettura logica e strutturale del sistema di controllo di gestione definendo le procedure di contabilità analitica, gli indicatori di controllo ed implementando il processo di acquisizione ed elaborazione dei dati, in modo integrato con il sistema informativo aziendale, nella logica del miglioramento continuo
EQF	7
Conoscenze	• Modelli di funzionamento di una impresa: sistema competitivo, strategia, struttura • Processi e catena del valore • Processi di direzione, pianificazione e gestione delle risorse economiche, finanziarie, umane e materiali • Sistemi informativi di impresa: architetture, funzioni, livelli di integrazione • Il processo di pianificazione e controllo: obiettivi, logica, articolazione • Fasi del controllo di gestione: budgeting e reporting • Architettura ed articolazione dei sistemi di controllo di gestione • Standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting • Metodi di analisi dei processi aziendali • Metodi e tecniche della contabilità analitica: Full Costing, Direct costing, Activity Based Costing, Costi standard • Struttura della contabilità ordinaria • Rapporti fra contabilità ordinaria e contabilità analitica • Rapporti fra contabilità industriale e contabilità analitica • Rapporti fra controllo di gestione e processi finanziari • Variabili della contabilità analitica: tempo, oggetto (commessa vs processo), natura dei costi e dei ricavi • Tipologie di indicatori di efficacia e di efficienza e loro modalità di calcolo • Balanced Scorecard: scopo, logica e metodi di costruzione • Tecniche statistiche applicate al controllo di gestione • Strumenti digitali di calcolo e rappresentazione di dati • Fondamenti di project management • Sistema informativo del controllo di gestione e sua integrazione nel sistema informativo aziendale • Modelli di reporting • Procedure operative gestionali del controllo di gestione • Modelli organizzativi del processo di pianificazione e controllo: ruoli del controller, responsabilità, forme di coordinamento e relazione con gli altri ruoli aziendali • Processo di implementazione del controllo di gestione

	• Leve dello sviluppo organizzativo e professionale • Sistemi qualità e processi di review del controllo di gestione • Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro
Abilità	• Analizzare core business, processi e struttura aziendale • Definire le esigenze strategiche ed operative a cui il controllo di gestione deve rispondere • Inquadrare il sistema informativo aziendale, come sorgente di dati del controllo di gestione • Configurare l'architettura logica e strutturale del controllo di gestione • Definire gli indicatori del controllo di gestione e le relative logiche di calcolo e sorgenti informative • Definire le caratteristiche funzionali del sistema informativo del controllo di gestione e le sue relazioni con il sistema informativo aziendale • Valutare caratteristiche e funzioni dei software a supporto del controllo di gestione • Definire le procedure operative di contabilità analitica ed il piano di acquisizione dei dati • Definire i layout dei report di controllo • Definire le modalità di implementazione organizzativa del sistema di controllo di gestione • Programmare e gestire il processo di implementazione e revisione del controllo di gestione, in logica di qualità
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Supportare il processo di pianificazione e budgeting**	
Risultato atteso	Supportare, su indicazione strategica della direzione aziendale ed interagendo con i responsabili delle diverse aree di business/funzioni, il processo di pianificazione e budgeting
EQF	7
Conoscenze	• Il processo di pianificazione e controllo: obiettivi, logica, articolazione • Pianificazione strategica e pianificazione operativa • Struttura della contabilità ordinaria • Rapporti fra contabilità ordinaria e contabilità analitica • Rapporti fra contabilità industriale e contabilità analitica • Rapporti fra controllo di gestione e processi finanziari • Variabili della contabilità analitica: tempo, oggetto (commessa vs processo), natura dei costi e dei ricavi • Tipologie di indicatori di efficacia e di efficienza e loro modalità di calcolo

	• Tecniche statistiche applicate al controllo di gestione • Strumenti digitali di calcolo e rappresentazione di dati • Balanced Scorecard: scopo, logica e metodi di costruzione • Modelli di reporting • Ciclo di budgeting • Modelli di budgeting: budget per processi e per funzioni • Metodi di definizione target di conseguimento degli obiettivi di impresa e conseguente valorizzazione degli opportuni indicatori • Metodi e tecniche di previsione delle risorse necessarie alla strategia di impresa e di valorizzazione dei loro costi • Logica di definizione dei centri di responsabilità • Principi di negoziazione e gestione del conflitto • Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro
Abilità	• Supportare la direzione nella elaborazione del budget sulla base di obiettivi strategici, stato degli indicatori (dati consuntivi del precedente ciclo di budget), mezzi propri, prospettive di mercato e finanziarie • Definire gli indicatori coerenti e valorizzarli nel passo temporale del controllo di gestione • Supportare la direzione nella identificazione dei centri di responsabilità • Assumere comportamenti rivolti a facilitare la negoziazione del budget fra istante aziendali, riducendo il rischio di conflitti • Valutare la necessità di revisione del modello organizzativo del controllo di gestione e delle modalità di reporting, sulla base degli impatti delle scelte di budget
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Realizzare il controllo di gestione e il reporting**	
Risultato atteso	Gestire il processo di controllo di gestione e realizzare il reporting effettuando il controllo degli indicatori, rilevando gli scostamenti dei risultati ottenuti rispetto agli obiettivi prefissati e curando l'informazione del management strategico ed operativo
EQF	7
Conoscenze	• Variabili della contabilità analitica: tempo, oggetto (commessa vs processo), natura dei costi e dei ricavi • Tipologie di indicatori di efficacia e di efficienza e loro modalità di calcolo • Balanced Scorecard: scopo, logica e metodi di costruzione • Modelli di reporting • Procedure operative gestionali del controllo di gestione

	• Modelli organizzativi del processo di pianificazione e controllo: ruoli del controller, responsabilità, forme di coordinamento e relazione con gli altri ruoli aziendali • Sistemi qualità e processi di review del controllo di gestione • Principi, metodi e tecniche di analisi dei costi ed analisi economico-finanziaria della gestione • Tecniche di analisi degli scostamenti (variance analysis) • Tecniche statistiche applicate al controllo di gestione • Strumenti digitali di calcolo e rappresentazione di dati • Aspetti cognitivi delle rappresentazioni numeriche nei processi di presa delle decisioni • Tecniche di rappresentazione grafica degli indicatori del controllo di gestione • Principi e tecniche di comunicazione scritta ed orale • Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro
Abilità	• Gestire il processo di acquisizione dei dati alla base del controllo, garantendo il rispetto dei tempi e la qualità delle informazioni • Effettuare sistematicamente ed a fine esercizio la misura degli indicatori e verificare gli scostamenti dei risultati ottenuti rispetto agli obiettivi prefissati • Individuare le cause determinanti gli scostamenti rilevati e fornire elementi per le decisioni correttive e strategiche • Redigere i report periodici e straordinari, secondo format coerenti con il ruolo decisionale dei diversi destinatari • Redigere il rapporto finale dei valori rilevati con le analisi degli indicatori, in funzione della predisposizione del successivo bilancio previsionale • Presentare le proposte di reporting alla direzione aziendale, al fine della verifica della loro coerenza strategica • Formulare di proposte correttive e di miglioramento
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **TECNICO IN COMUNICAZIONE ED IMMAGINE**	
Descrizione del profilo professionale	Il tecnico comunicazione gestisce la comunicazione e l'immagine di una azienda pubblica o privata redigendo il piano di comunicazione e curando la progettazione, lo sviluppo e il coordinamento delle azioni comunicative in funzione dei fabbisogni rilevati, della vision e della mission aziendale e degli obiettivi definiti monitorando l'efficacia delle attività e dei mezzi selezionati. Si occupa, in

	dettaglio, di analizzare il mercato di riferimento e le potenzialità dei vari canali comunicativi/promozionali; di individuare soluzioni e strategie comunicative in funzione degli obiettivi aziendali e delle caratteristiche del prodotto/servizio offerto; elabora ed implementa il piano di comunicazione; organizza e gestisce campagne promozionali e pubblicitarie multicanale nel rispetto del budget assegnato; monitora e valuta l'efficacia delle attività e dei mezzi di comunicazione impiegati. Può lavorare come free-lance o come dipendente sia in agenzie di comunicazione e promozione sia all'interno di uffici di comunicazione e/o marketing di organizzazioni pubbliche o private
Settore Economico-Professionale	Area comune
ADA	24.04.12 - Progettazione strategica della comunicazione/promozione aziendale 24.04.13 - Sviluppo della comunicazione e gestione di campagne promozionali 24.04.14 - Gestione di campagne pubblicitarie
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	5
Codice univoco ISTAT CP2011	2.5.1.6.0 - Specialisti delle relazioni pubbliche, dell'immagine e professioni assimilate
Referenziazione ATECO 2007	M.70.21.00 - Pubbliche relazioni e comunicazione M.73.11.01 - Ideazione di campagne pubblicitarie M.73.11.02 - Conduzione di campagne di marketing e altri servizi pubblicitari M.73.12.00 - Attività delle concessionarie e degli altri intermediari di servizi pubblicitari
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Analizzare il contesto ed il fabbisogno comunicativo dell'azienda ed elaborare il piano di comunicazione 2. Definire la corporate identity ed image dell'azienda 3. Implementare il piano di comunicazione 4. Organizzare e gestire una campagna pubblicitaria multicanale 5. Valutare e monitorare il piano di comunicazione
Denominazione della Unità di Competenza **1. Analizzare il contesto ed il fabbisogno comunicativo dell'azienda ed elaborare il piano di comunicazione**	
Risultato atteso	Definire la strategia di comunicazione di un'azienda pubblica o privata allineando le scelte del piano di comunicazione (contesto, target, obiettivi. strategia, mezzi e budget) alle indicazioni ed agli obiettivi del piano di marketing
EQF	5
Conoscenze	• Tecniche di ricerca e analisi del mercato • Fondamenti di informatica e statistica • Tecniche di benchmarketing

	• Principi e tecniche di marketing strategico (posizionamento, segmentazione etc) • Elementi di economia • Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente • Processi e tecniche di project management • Elementi e tecniche di elaborazione e redazione di un Piano di Comunicazione • Principi e tecniche di organizzazione aziendale • Teorie e tecniche di comunicazione di massa e new media • Strategie e tecniche di marketing communication • Corporate communication e brand management • Media e content strategy • Normativa del settore della comunicazione-informazione • Tutela dei dati e normativa sulla privacy • Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di diritto d'autore, pubblicità ingannevole, proprietà industriale, ecc… • Lingua inglese e terminologia di settore
Abilità	• Decodificare le esigenze comunicative dell'azienda in funzione delle caratteristiche del contesto di riferimento e tradurre i fabbisogni rilevati in categorie di informazioni da sviluppare nel piano di comunicazione • Analizzare il comportamento d'acquisto dei consumatori ed anticipare le tendenze del mercato • Analizzare i concorrenti ed individuare la Unique Selling Proposition (USP) su cui basare la strategia di posizionamento e differenziazione della comunicazione aziendale • Formulare le soluzioni e le strategie comunicative idonee a conseguire gli obiettivi aziendali e di marketing • Elaborare e redarre un piano di comunicazione aziendale (interna ed esterna) individuando obiettivi, strumenti, destinatari, tempi e costi, in relazione alle indicazioni strategiche ed alle risorse economiche assegnate. • Definire obiettivi di comunicazione chiari, misurabili e raggiungibili coerenti agli obiettivi della strategia di marketing • Individuare i destinatari ed i contenti chiave della comunicazione • Analizzare e selezionare, in relazione agli obiettivi ed al target individuato, i canali di comunicazione e promozione, off line ed on line, più efficaci in relazione alle caratteristiche del brand\prodotto/servizio ed al budget assegnato (media strategy e comunication mix) • Individuare i criteri e le modalità di monitoraggio e valutazione del piano di comunicazione
Indicatori di valutazione	

Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Definire la corporate identity ed image dell'azienda**	
Risultato atteso	Elaborare una strategia creativa definendo tipologia, stile e tono del messaggio, garantendo una comunicazione integrata e coordinata e correttamente declinata in relazione ai diversi supporti/strumenti definiti
EQF	5
Conoscenze	• Principi e tecniche di progettazione creativa • Principi di semiotica e di socio linguistica • Principi e tecniche di comunicazione visiva • Caratteristiche degli elementi del messaggio pubblicitario (head line, visual, body copy, marchio, baseline, pay off, pack shot) • Strategie di immagine coordinata ed identità visiva • Tecniche di presentazione efficace • Tipologie e caratteristiche dei mezzi di comunicazione on line ed off line • Normativa del settore della comunicazione-informazione • Tutela dei dati e normativa sulla privacy • Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di diritto d'autore, pubblicità ingannevole, proprietà industriale, ecc… • Lingua inglese e terminologia di settore
Abilità	• Individuare il contenuto e lo stile del messaggio in funzione del target di pubblico che si desidera raggiungere e coerente alla vision e mission dell'impresa • Selezionare le informazioni significative per la definizione del brief di marketing (obiettivi strategici, target, concorrenza, mercato, ...) e formulare indicazioni utili per la progettazione di soluzioni creative • Valutare la coerenza delle proposte creative in relazione alle indicazioni fornite ed ai feedback dell'azienda • Selezionare la strategia creativa e di utilizzo dei media che possa veicolare efficacemente i contenuti comunicativi definiti • Elaborare le linee guida di un manuale di immagine per garantire una comunicazione coordinata, coerente e immediatamente riconoscibile
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Implementare il piano di comunicazione**	
Risultato atteso	Realizzare il piano di comunicazione organizzando le attività

	necessarie e gestendo le risorse umane e finanziare assegnate.
EQF	5
Conoscenze	• Principi e tecniche di organizzazione del lavoro • Tecniche di gestione di un Piano di Comunicazione • Strategie e tecniche di comunicazione interna ed esterna • Principi e tecniche di budgeting • Modelli e strumenti di marketing operativo • Principi e tecniche di pubbliche relazioni • Principi e Tecniche promozionali • Tecniche e strumenti di customer satisfaction e fidelizzazione • Struttura e organizzazione del settore della comunicazione e dei media • Principi e tecniche di gestione delle risorse umane • Tecniche di team working e problem solving • Normativa del settore della comunicazione-informazione • Normativa relativa ai contratti di sponsorizzazione • Tutela dei dati e normativa sulla privacy • Lingua inglese e terminologia di settore
Abilità	• Identificare le risorse umane e materiali necessarie per la produzione dei singoli interventi • Definire il piano di azione assegnando compiti e funzioni delle risorse umane impegnate fornendo indicazioni procedurali, output richiesti e dead line delle attività • Coordinare la comunicazione interna ed individuare modalità di coinvolgimento delle risorse umane impiegate • Realizzare un calendario operativo delle azioni anche attraverso rappresentazioni grafiche (diagramma di GANTT) • Allocare le risorse economiche in relazione agli interventi previsti e gestire il budget assegnato ridefinendo le assegnazioni nel caso di scostamenti o variazioni delle strategie aziendali • Coordinare la predisposizione e la diffusione dei materiali informativi e promozionali assicurando la coerenza degli stessi alle scelte del piano di comunicazione • Individuare e organizzare iniziative di sponsorizzazione attraverso l'acquisizione di sponsorship e affiliazioni • Individuare e organizzare iniziative promozionali e di fidelizzazione • Assicurare una comunicazione auto prodotta e non eterodiretta con i mezzi di informazione e gli stakeholder di interesse
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Organizzare e gestire una campagna pubblicitaria multicanale**	

Risultato atteso	Individuare la tipologia di campagna più adeguata agli obiettivi ed al budget dell'azienda, coordinando le risorse professionali coinvolte, selezionando i canali più adeguati alla divulgazione del messaggio e definendo gli accordi commerciali con le concessionarie monitorando l'efficacia del piano media in termini di copertura e penetrazione dei messaggi.
EQF	5
Conoscenze	• Struttura e organizzazione del settore della comunicazione e dei media • Teoria e tecnica della comunicazione pubblicitaria • Comunicazione multimediale e social media marketing • I canali di comunicazione e le concessionarie pubblicitarie • Tecniche di negoziazione e mediazione • Strategie e tecniche di promozione • Tecniche di Media planning e gestione dei budget pubblicitari • Principi e tecniche di pubbliche relazioni • Tecniche di team working e problem solving • Disciplina fiscale e contrattuale operante nel settore pubblicitario • Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di diritto d'autore, pubblicità ingannevole, proprietà industriale, ecc… • Tutela dei dati e normativa sulla privacy • Lingua inglese e terminologia di settore
Abilità	• Selezionare la tipologia di campagna adatta alle esigenze del cliente e alle caratteristiche del prodotto\servizio • Programmare le fasi della campagna attraverso la pianificazione temporale dei media (copertura, frequenza, continuità) • Organizzare e coordinare le attività degli operatori impegnati sul progetto di comunicazione (Creativi, Reparto Media, Ufficio Ricerche, Produzione, Planner) verificando che vengano rispettati i tempi di realizzazione e i costi. • Applicare tecniche di mediazione e negoziazione nella gestione degli accordi commerciali con le concessionarie per l'acquisto degli spazi pubblicitari definendo formati (posizioni) quantità e tempi delle uscite e verificando il rispetto delle condizioni contrattuali pattuite • Gestire il budget assegnato in relazione alle risorse umane e strumentali impiegate e ai costi del piano media • Verificare l'uso non autorizzato del marchio o dei progetti creativi nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale • Monitorare l'avanzamento delle attività e controllare il rispetto del calendario di programmazione e l'efficacia della campagna pubblicitaria verificando copertura e frequenza dei messaggi

Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **5. Valutare e monitorare il piano di comunicazione**	
Risultato atteso	Monitorare e valutare in tutte le fasi l'efficacia e l'efficienza del piano di comunicazione in relazione agli obiettivi ed al budget assegnato individuando se necessario azioni correttive o di miglioramento
EQF	5
Conoscenze	• Elementi di statistica • Tecniche di ricerca qualitativa e quantitativa • Tecniche di valutazione e monitoraggio • Tecniche di documentazione e reporting • Tecniche di raccolta e trattamento dei dati
Abilità	• Definire gli indicatori di avanzamento e di risultato • Individuare le modalità e le attività di monitoraggio e valutazione • Utilizzare strumenti di tipo qualitativo e quantitativo per monitorare e valutare efficienza, efficacia e adeguatezza delle azioni messe in atto e dei risultati raggiunti • Elaborare report ed individuare eventuali misure correttive o migliorative al perseguimento degli obiettivi
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione del profilo professionale **INTERPRETE IN LINGUA DEI SEGNI ITALIANA**	
Descrizione del profilo professionale	L'Interprete in lingua dei segni italiana cura la traduzione, l'interpretariato e l'interpretazione in simultanea o in consecutiva dalla LIS all'italiano e viceversa, supportando l'interazione linguistico-comunicativa tra soggetto udente e sordo non udente per i contenuti semantici e simbolici.
Settore Economico-Professionale	24 – Area Comune
ADA	24.06.02 Interpretariato in lingua dei segni italiana (LIS)
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	6
Codice univoco ISTAT CP2011	2.5.4.3.0 - Interpreti e traduttori di livello elevato
Referenziazione ATECO 2007	74.30.00 -Traduzione e interpretariato
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Caratterizzare l'interazione comunicativa mediata 2. Gestire la mediazione comunicativa e relazionale 3. Svolgere l'interpretazione linguistica 4. Valutare il risultato del processo interpretativo

Denominazione della Unità di Competenza **1. Caratterizzare l'interazione comunicativa mediata**	
Risultato atteso	Identificare le caratteristiche contestuali, situazionali e personali dell'interazione comunicativo-relazionale mediata degli attori coinvolti, riconoscendo le specificità culturali dei due mondi linguistici e le caratteristiche di ruolo dell'interprete
EQF	6
Conoscenze	• Contesto socio storico culturale italiano ed europeo dell'interpretariato in lingua dei segni • Storia dell'educazione dei sordi • Antropologia linguistica e culturale della sordità • Cenni di fisiologia della sordità • Principi della comunicazione verbale e non verbale • Psicopedagogia della disabilità • Profilo professionale dell'interprete • Tipologie di contesti di lavoro e loro specifiche caratteristiche di interazione: (visite mediche, colloqui, conferenze, seminari, lezioni, ...) • Etica professionale e codice deontologico • Riferimenti normativi sulla libera professione e l'associazionismo professionale
Abilità	• Analizzare il contesto culturale di lavoro ed i contenuti specifici dell'interazione comunicativa mediata • Leggere ed interpretare le caratteristiche personali, situazionali e contestuali proprie dell'interazione comunicativa mediata nel setting di lavoro • Individuare le tecniche, gli approcci semantici e simbolici ed i comportamenti di interpretazione in relazione al contesto ed ai partecipanti all'interazione comunicativa • Definire il proprio ruolo in coerenza con i riferimenti etici e professionali
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Gestire la mediazione comunicativa e relazionale**	
Risultato atteso	Realizzare l'interazione comunicativa nel registro linguistico e con lo stile relazionale adeguato alla tipologia di intervento, offrendo veridicità, corrispondenza e coerenza del messaggio ed adeguando la propria azione al comportamento comunicativo e relazionale degli attori
EQF	6
Conoscenze	• Antropologia linguistica e culturale della sordità • Principi della comunicazione verbale e non verbale • Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione

	• Psicopedagogia della disabilità • Principi di linguistica generale • Psicolinguistica • Tecniche della mediazione linguistica • Mediazione interculturale • Metodologie e strumenti di gestione delle relazioni • Principi di psicologia della comunicazione • Tecniche di negoziazione e gestione di situazioni potenzialmente conflittuali • Tipologie di contesti di lavoro e loro specifiche caratteristiche di interazione: (visite mediche, colloqui, conferenze, seminari, lezioni, ...) • Etica professionale e codice deontologico
Abilità	• Interpretare/tradurre l'interazione comunicativa in un registro linguistico ed in uno stile adeguato alla tipologia dell'atto interpretativo • Adeguare l'interpretazione alle variazioni nel comportamento comunicativo e relazionale degli attori • Comprendere ed elaborare le informazioni del testo in entrata, applicando nel testo in uscita strategie rivolte al rispetto di adeguatezza, accuratezza e fruibilità intertestuale • Facilitare lo scambio relazionale, al fine di favorire l'espressione/soddisfazione completa del fabbisogno comunicativo • Identificare e cogliere eventuali impedimenti nella dimensione comunicativo/relazionale • Tradurre morfologia e fenomenologia dell'interazione comunicativa in una dimensione relazionale adeguata alle caratteristiche degli attori
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Svolgere l'interpretazione linguistica**	
Risultato atteso	Produrre un'interpretazione adeguata ed efficace dei messaggi dal canale acustico-vocale a quello visivo e viceversa, riproducendo in modo esaustivo i significati, attraverso le adeguate articolazioni sintattiche e grammaticali, gli stili linguistici ed il ricorso alle corrette forme idiomatiche
EQF	6
Conoscenze	• Linguistica della LIS e della lingua italiana • Linguaggi settoriali propri dell'italiano e della Lingua dei Segni • Dizione e public speaking • Teorie e tecniche di traduzione di testi dalla LIS all'italiano e viceversa

	• Teorie e tecniche di interpretazione consecutiva e simultanea (comprese le tecniche di chuchotage) • Teorie e tecniche di interpretazione in assolo ed in team (interprete di ruolo e di sostegno) • Tipologie di contesti di lavoro e loro specifiche caratteristiche di interazione: (visite mediche, colloqui, conferenze, seminari, lezioni, …) • Etica professionale e codice deontologico
Abilità	• Decodificare il messaggio in entrata, comprendendo la produzione vocale/segnica dell'emittente • Interpretare i messaggi dal canale acustico vocale a quello visivo gestuale e viceversa e tradurre tipologie testuali, riconoscendo e riproducendo le articolazioni sintattiche e grammaticali, gli stili e le forme idiomatiche proprie dei codici linguistici utilizzati • Produrre l'interpretazione, garantendo la qualità semantica, sintattica, grammaticale e stilistica del messaggio, nel rispetti dei differenti codici linguistici utilizzati • Garantire la veridicità, la corrispondenza e la coerenza del messaggio ai fini di una corretta interpretazione e/o traduzione linguistica e transculturale • Valutare in itinere la qualità dell'interpretazione prodotta
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Valutare il risultato del processo interpretativo**	
Risultato atteso	Valutare il risultato del processo interpretativo sulla base dell'analisi del lavoro svolto nella sua interezza, confrontando la corrispondenza dell'aspettativa iniziale all'esito finale
EQF	6
Conoscenze	• Linguistica della LIS e della lingua italiana • Linguaggi settoriali propri dell'italiano e della Lingua dei Segni • Teorie e tecniche di traduzione di testi dalla LIS all'italiano e viceversa • Teorie e tecniche di interpretazione consecutiva e simultanea (comprese le tecniche di chuchotage) • Teorie e tecniche di interpretazione in assolo ed in team (interprete di ruolo e di sostegno) • Modelli e tecniche di valutazione del risultato interpretativo • Elementi di psicologia dei gruppi e di lavoro in team • Principi di peer reviewing • Tipologie di contesti di lavoro e loro specifiche caratteristiche di interazione: (visite mediche, colloqui, conferenze, seminari, lezioni, …)

	• Etica professionale e codice deontologico
Abilità	• Impostare metodologicamente la valutazione finale del lavoro svolto, definendo criteri e benchmark • Valutare il risultato del processo interpretativo, attraverso un approccio autoriflessivo • Valutare il risultato del processo interpretativo, attraverso confronto e peer review in team (debriefing) • Definire le azioni di miglioramento della competenza professionale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **DISEGNATORE CAD**	
Descrizione del profilo professionale	Il disegnatore CAD realizza elaborati grafici di natura tecnica attraverso l'uso di specifiche tecnologie hardware (workstation, periferiche di acquisizione, visualizzazione e stampa) e software (applicativi per disegno 2D, 3D, *rendering* ed animazione). Cura, sulla base delle richieste del cliente interno/esterno, la definizione delle specifiche dei progetti grafici, applicando le opportune convenzioni del disegno tecnico e provvedendo successivamente in autonomia alla produzione delle rappresentazioni digitali, individuando le tecnologie più idonee. Partecipa alla realizzazione di manuali d'uso, curandone l'illustrazione. Cura la manutenzione ordinaria delle risorse digitali con cui opera, anche interagendo con specifiche professionalità informatiche.
Settore Economico-Professionale	24 - Area comune
ADA	ADA.24.05.10 (ex 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
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Definire le specifiche dei disegni tecnici, sulla base delle richieste del cliente 2. Realizzare disegni tecnici attraverso applicativi CAD 2D 3. Progettare e rappresentare oggetti grafici attraverso applicazioni CAD 3D 4. Realizzare *rendering* ed animazioni di oggetti 3D 5. Mantenere in efficienza la postazione digitale di lavoro
Denominazione della Unità di Competenza **1. Definire le specifiche dei disegni tecnici, sulla base delle richieste del cliente**	

Risultato atteso	Tradurre le richieste del cliente, interno o esterno, in un progetto grafico e definire le relative specifiche del disegno tecnico
EQF	4
Conoscenze	• Fondamenti del disegno tecnico e geometrico • Normativa in materia di disegno tecnico: simboli ed elementi grafici nei principali campi applicativi. • Regole internazionali di unificazione del disegno tecnico • Metodi di definizione delle specifiche tecniche del disegno, sulla base delle richieste del cliente
Abilità	• Analizzare le richieste del cliente e le implicazioni sui diversi processi organizzativi • Leggere rappresentazioni grafiche bi-e tri-dimensionali, anche in forma di schizzo • Definire una modalità di approccio rivolta all'uso efficiente delle risorse • Individuare ed interpretare le convenzioni internazionali applicabili ai disegni tecnici • Definire le specifiche tecniche entro cui elaborare il progetto grafico
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Realizzare disegni tecnici attraverso applicativi CAD 2D**	
Risultato atteso	Eseguire disegni tecnici attraverso l'uso di applicativi CAD 2D, nei diversi livelli di dettaglio ed in conformità alle norme di rappresentazione grafica applicabili
EQF	4
Conoscenze	• Architettura dei sistemi CAD. Caratteristiche ed Interfaccia dei principali applicativi. • Caratteristiche dei più diffusi applicativi di mercato di CAD 2D • Grafica vettoriale e grafica raster • Logiche di uso efficiente degli applicativi CAD: standardizzazione e riuso delle librerie • Sistemi di coordinate: cartesiane, polari, assolute e relative • Unità di misura • Primitive geometriche • Funzioni applicate agli oggetti • Layer: significato, funzioni, gestione e relativi strumenti • Librerie di simboli e loro gestione • Blocchi: creazione, inserimento, editing, esportazione • Strumenti di visualizzazione e funzioni di stampa 2D • Esportazione ed importazione verso e da altri software: file di interscambio

Abilità	• Individuare l'applicativo per realizzare la rappresentazione grafica bidimensionale richiesta, nel rispetto degli standard tecnici applicabili • Compiere operazioni di importazione, esportazione ed integrazione del disegno verso altri applicativi, anche al fine dell'illustrazione di manuali d'uso e pubblicazioni
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. 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, in coerenza con i contesti d'uso ed in conformità alle norme di rappresentazione applicabili
EQF	4
Conoscenze	• Architettura dei sistemi CAD. Caratteristiche ed Interfaccia dei principali applicativi. • Caratteristiche dei più diffusi applicativi di mercato di CAD 3D • Metodi e tecniche di progettazione e rappresentazione di oggetti grafici attraverso applicazioni CAD 3D • Logiche di uso efficiente degli applicativi CAD: standardizzazione e riuso delle librerie • Fondamenti di rappresentazione grafica 3D in ambiente CAD. Sistemi di visualizzazione della terza dimensione. Coordinate nello spazio. Concetti di elevazione ed altezza. • Tipologie di oggetti 3D. Creazione delle primitive solide. • Creazione di modelli 3D da profili 2D. • Creazione di solidi composti e modelli: operazioni di base. Assonometria prospettiva e rimozione linee nascoste. Ombreggiatura. • Conversione degli oggetti • Estrazione di geometrie dai modelli. Generazione di prospetti e sezioni. • Creazione di disegni dal modello 3D • Visualizzazione nello spazio 3D • Strumenti di visualizzazione e funzioni di stampa 3D • Esportazione ed importazione verso e da altri software: file di interscambio
Abilità	• Individuare l'applicativo per realizzare la rappresentazione grafica tridimensionale richiesta, nel rispetto degli standard tecnici applicabili • Utilizzare l'applicativo, anche in funzione della successiva applicazione di tecniche di rendering ed animazione • Compiere operazioni di importazione, esportazione ed integrazione del disegno verso altri applicativi, anche al fine

	dell'illustrazione di manuali d'uso e pubblicazioni
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **4. Realizzare *rendering* ed animazioni di oggetti 3D**	
Risultato atteso	Realizzare *rendering* ed animazioni di oggetti 3D, rivolti ad accrescere il realismo delle rappresentazioni virtuali
EQF	
Conoscenze	• Metodi e tecniche di progettazione e rappresentazione di oggetti grafici attraverso applicazioni CAD 3D • Caratteristiche dei più diffusi applicativi di mercato di rendering ed animazione 3D • Principi e tecniche di modellazione 3D: Splines, modellazione Mesh e Poly • Materiali: tipologie ed usi, texture, animazione dei materiali. Controllo dei parametri dei materiali e personalizzazioni • Tecniche di impostazione delle luci standard e personalizzate. Creazione di ombre ed effetti atmosferici • Principi e tecniche di base di animazione • Principali funzioni utilizzabili in postproduzione
Abilità	• Individuare le tecniche di rendering ed animazione 3D, in funzione delle esigenze di rappresentazione e delle caratteristiche degli applicativi disponibili • Applicare le tecniche su rappresentazioni CAD 3D, interagendo con i progettisti e gli utilizzatori finali delle immagini prodotte • Compiere operazioni di importazione, esportazione ed integrazione di rendering ed animazioni verso altri applicativi, anche al fine dell'illustrazione di manuali d'uso e pubblicazioni
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **5. Mantenere in efficienza la postazione digitale di lavoro**	
Risultato atteso	Curare la manutenzione ordinaria della workstation e delle periferiche dedicate, gestire la sicurezza dei dati e provvedere, anche attraverso interazione con risorse informatiche specializzate, all'aggiornamento del software
EQF	4
Conoscenze	• Formati dei file di grafica CAD • Principi di gestione in sicurezza dei dati • Criteri di archiviazione, gestione, condivisione e backup dei file

	• Caratteristiche delle periferiche di acquisizione, visualizzazione e stampa • Procedure di manutenzione ordinaria delle risorse digitali (workstation, periferiche) • Norme sullo smaltimento dei materiali di consumo • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale
Abilità	• Organizzare e gestire i dati secondo criteri di efficienza e sicurezza • Verificare periodicamente lo stato della workstation e delle periferiche • Curare la manutenzione ordinaria, interagendo con risorse informatiche specializzate, per l'aggiornamento di sistema operativo ed applicativi • Agire nel rispetto della normativa sulla salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro • Applicare procedure di sicurezza • Utilizzare dispositivi di sicurezza individuale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **EXPORT MANAGER**	
Descrizione del profilo professionale	L'export manager si occupa dello sviluppo commerciale all'estero di un'azienda. Il suo compito è analizzare il mercato ed individuare nuove opportunità di business selezionando i paesi\segmenti esteri più attrattivi per posizionare e differenziare l'offerta aziendale. Definisce le strategie commerciali ed organizza le attività di vendita e di promozione all'estero individuando soluzioni commerciali, logistiche e distributive efficaci monitorandone i risultati. Gestisce le relazioni commerciali con l'estero ed il portfolio clienti contribuendo, in accordo con le altre aree aziendali, alla promozione delle corporate identity ed image dell'azienda nel mercato internazionale. Svolge la sua attività in aziende di qualsiasi dimensione- settore che intrattengano rapporti commerciali con l'estero.
Settore Economico-Professionale	Area comune
ADA	ADA.24.04.01 (ex ADA.25.223.719) - Sviluppo del piano strategico di marketing ADA.24.04.06 (ex ADA.25.224.724) - Pianificazione strategica della rete di vendita diretta e online

Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	6
Codice univoco ISTAT CP2011	2.5.1.5.2 - Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi (escluso il settore ICT)
4. Referenziazione ATECO 2007	70.22.09 Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale 73.20.00 Ricerche di mercato e sondaggi di opinione 82.91.20 -Agenzie di informazioni commerciali
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Analizzare il mercato internazionale e selezionare i paesi obiettivo 2. Definire le strategie di internazionalizzazione dell'azienda 3. Curare le attività di commercializzazione e promozione di prodotti e servizi all'estero
Denominazione della Unità di Competenza 5. **Analizzare il mercato internazionale e selezionare i paesi obiettivo**	
Risultato atteso	Analizzare e selezionare i mercati esteri più attrattivi per il posizionamento dei prodotti e servizi dell'azienda valutandone l'andamento economico, prevedendone evoluzioni e crisi, anticipando le preferenze e le tendenze dei consumatori, monitorando le strategie dei concorrenti .
EQF	6
Conoscenze	• Il Ruolo Strategico e le diverse tipologie di ricerche di mercato • Principi di statistica • Principi e tecniche di analisi quantitativa e qualitativa • Scienze sociali e comportamentali • Tecniche di benchmarking e analisi della concorrenza • Tecniche di analisi swot • Classificazione e tecniche di consultazione delle fonti • Tecniche di trattamento ed elaborazione dei dati • Principi e tecniche di marketing strategico e segmentazione • Elementi di Geopolitica • Inglese commerciale • Seconda lingua straniera
Abilità	• Progettare e condurre analisi quali quantitative per effettuare analisi di mercato • Analizzare i mercati esteri per selezionare i mercati obiettivo potenzialmente adatti al posizionamento e alla distribuzione dei prodotti e servizi dell'azienda • Prevedere le evoluzioni e le crisi del mercato internazionale per posizionare\riposizionare l'offerta dell'azienda • Anticipare le preferenze e le tendenze di un determinato mercato estero • Valutare le opportunità di business di un mercato di

	destinazione esaminando il contesto politico, economico, culturale e normativo • Misurare l'attrattività di un mercato\segmento a cui rivolgere l'offerta in termini di benefici e rischi • Individuare le strategie per fronteggiare i concorrenti reali e potenziali in relazione ai loro punti di forza e di debolezza ed ai vantaggi competitivi dei loro prodotti /servizi
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 6. **Definire le strategie di internazionalizzazione dell'azienda**	
Risultato atteso	Individuare nuove opportunità di business penetrando nuovi mercati esteri e/o consolidando la presenza in quelli in cui l'azienda già opera ed esporta elaborando una strategia di posizionamento ed un piano di marketing adeguato a ciascun paese di destinazione.
EQF	6
Conoscenze	• Management, pianificazione e sviluppo strategico per l'internazionalizzazione • L'organizzazione dell'Ufficio Export • Strategie e tecniche di posizionamento e differenziazione nei Mercati Internazionali • Strategie di crescita per l'Internazionalizzazione: penetrazione, sviluppo e diversificazione • Export ed investimenti nei mercati stranieri • Tecniche di Negoziazione Internazionale • Tecniche di Pianificazione e Sviluppo delle Vendite all'Estero • Economia del commercio internazionale e dei mercati monetari e finanziari • Il sistema dei pagamenti internazionali • Tecniche di redazione del business plan per l'Internazionalizzazione • Inglese commerciale • Seconda lingua straniera
Abilità	• Individuare i vantaggi competitivi dell'azienda per posizionare e differenziare l'offerta nei paesi esteri • Modellare le politiche aziendali adeguandole ad un certo mercato • Individuare nuove opportunità di business e definire le strategie di crescita per espandere il campo d'azione dell'azienda presso un determinato numero di mercati esteri • Modificare o sviluppare nuove linee di prodotto o di servizio per facilitare l'introduzione dell'offerta in mercati culturalmente ed economicamente diversi da quello di origine e su misura dei consumatori locali • Individuare tutte le possibili fonti di finanziamento e valutare

	la sostenibilità economico finanziaria di un progetto di internazionalizzazione • Elaborare e gestire un piano economico e finanziario export indicando obiettivi, tempi, mezzi di attuazione del piano specificando i compiti di ogni figura professionale coinvolta nel progetto export • Coadiuvare a livello decisionale le aziende nella funzione Commerciale e Marketing affiancando il Management nello sviluppo di canali commerciali e opportunità di mercato ed elaborando un piano di marketing adeguato al paese di destinazione • Far penetrare l'azienda in nuovi mercati e/o consolidare la presenza in quelli in cui già opera ed esporta individuando i vantaggi competitivi in relazione ai quali differenziare l'offerta massimizzando il ritorno degli investimenti all'estero.
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 7. **Curare le attività di commercializzazione e promozione di prodotti e servizi all'estero**	
Risultato atteso	Definire le strategie commerciali ed organizzare le attività di vendita e di promozione all'estero individuando soluzioni commerciali, logistiche e distributive efficaci e mirate per ogni Paese, coordinandosi con le altre aree aziendali e gestendo il portfolio clienti.
EQF	6
Conoscenze	• Contrattualistica e diritto Internazionale • Documenti e certificati per il commercio internazionale • Classificazione merceologica ed etichettatura • Logistica e trasporti intermodali • Aspetti e adempimenti fiscali e doganali del commercio internazionale • Regole e adempimenti di E-business e E-commerce • Incoterms e linguaggio di settore • Tecnologie dell'informazione e della comunicazione • Strategie di branding internazionale • Principi e tecniche di Web e Social media marketing • Teorie e Tecniche di comunicazione efficace • Tecniche di negoziazione e intermediazione • Principi e tecniche di Marketing operativo • Tecniche di vendita e di promozione B2B e B2C • I sistemi CRM (Customer Relationship Management) • Tecniche di organizzazione e gestione della rete vendita nei mercati esteri • Strategie e tecniche di co -marketing • Tecniche di Trade marketing

	• Tecniche di in- store marketing e trade promotion • Tecniche di fidelizzazione ed incentivazione • Tecniche di gestione e motivazione delle risorse umane • Inglese commerciale • Seconda lingua straniera
Abilità	• Definire obiettivi di vendita nel medio e lungo periodo • Definire un piano di azione commerciale bilanciando gli obiettivi alle dotazioni strumentali, finanziare ed umane a dell'azienda • Organizzare e gestire piani di marketing mix di prodotti o linee di prodotti differenti in relazione ai gruppi di consumatori selezionati • Utilizzare la strumentazione finanziaria a supporto di iniziative di scambio commerciale • Analizzare i contratti di compravendita internazionale e individuare soluzioni commerciali e logistiche efficaci • Organizzare la rete di distribuzione del prodotto/servizio all'estero definendo canali e termini di approvvigionamento e prevedendo, se necessario, modalità di distribuzione e condizioni di vendita diversificate per ogni territorio. • Monitorare il conseguimento degli obiettivi commerciali in relazione ai paesi di destinazione selezionati individuando, se necessario, eventuali azioni correttive o riprogettando le scelte commerciali. • Definire indirizzi strategici ed operativi per supportare la rete vendita nella implementazione delle attività di commercializzazione • Individuare iniziative commerciali di distribuzione per aumentare la quota di mercato ed incrementare il fatturato aziendale • Definire le attività di in-store marketing per massimizzare la visibilità del prodotto all'interno del punto vendita • Individuare e sviluppare soluzioni di e-business ed e-commerce per incrementare le vendite • Individuare iniziative di web marketing e social media marketing per la promozione commerciale di prodotti e servizi all'estero • Contribuire alla definizione ed alla implementazione delle indicazioni strategiche ed operative del piano di comunicazione integrata per promuovere e consolidare l'immagine e l'offerta aziendale sui mercati esteri nel rispetto delle strategie di marketing definite. • Comunicare in modo efficace con aziende e partner locali per instaurare partnership strategiche e stipulare accordi commerciali e istituzionali vantaggiosi • Gestire ed incrementare il portafoglio clienti in qualità di

	importatori, distributori, clienti diretti • Definire le linee guida per la formazione del trade in riferimento alle caratteristiche dei prodotti\servizi e alle strategie e tecniche di vendita individuate. • Definire le politiche di incentivazione della forza vendita
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI NON VEDENTE O IPOVEDENTE**	
Descrizione del profilo professionale	L'addetto telefonico al servizio clienti è la figura di front office responsabile delle attività di relazione con i clienti garantendo assistenza telematica e supporto telefonico. Si occupa dell'accoglienza dei clienti al telefono, decodifica le loro richieste ed eroga servizi di informazione ed assistenza a seconda dei contesti di esercizio (informazioni su prodotti e servizi, tecniche, amministrative, procedurali, ecc.); gestisce i reclami e rileva la soddisfazione dei clienti. È in grado di gestire un centralino telefonico e di utilizzare database per le attività di archiviazione, consultazione ed immissione dati tramite una postazione telefonica assistita da computer. Questa figura opera prevalentemente presso Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) di Enti Pubblici, nel settore Assistenza Clienti in aziende private o presso call-center. L'addetto telefonico al servizio clienti si avvale, nell'esercizio delle sue funzioni, dell'utilizzo di dispositivi ed ausili per non vedenti o ipovedenti.
Settore Economico-Professionale	Area comune
ADA	24.01.08 - Gestione delle attività di centralino ed accoglienza
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	4.2.2.4.0 **–** Addetti all'informazione nei call center
Referenziazione ATECO 2007	82.91.20 - Agenzie di informazioni commerciali 82.20.00 - Attività di call center 82.11.01 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Gestire la relazione telefonica con il cliente 2. Erogare informazioni su prodotti e servizi 3. Assistere il cliente e Gestire i reclami 4. Utilizzare tecnologie per non vedenti o ipovedenti
Denominazione della Unità di Competenza 1. **Gestire la relazione telefonica con il cliente**	
Risultato atteso	Accogliere telefonicamente le diverse tipologie di clienti, individuando codici e modalità di interazione diversi a seconda delle loro caratteristiche e delle loro esigenze, ottimizzando i tempi di attesa e stabilendo un rapporto empatico durante tutte le fasi della chiamata.
EQF	3
Conoscenze	• Il processo della comunicazione telefonica: fasi e modalità di

	comunicazione al telefono • Evoluzione della telefonia e delle tecniche di trasmissione telefonica anche mobile • Cenni sull'offerta dei servizi telefonici • Tecniche di gestione del colloquio telefonico: apertura, chiusura e trasferimento di una chiamata • Tecniche di intervista telefonica • Principi e tecniche di comunicazione interpersonale • teoria e tecniche delle comunicazioni; • Le diverse tipologie di telefonata e i diversi tipi di interlocutori • Tecniche di ascolto attivo • La comunicazione assertiva, negoziale e motivazionale • Il fronte office, la qualità del servizio e l'immagine aziendale • Tecniche di pubbliche relazioni • normativa sul trattamento dei dati personali • Nozione di lingua inglese • Tecniche di gestione del colloquio telefonico in lingua straniera; • Conoscenza della fraseologia relativa al settore di appartenenza (area di impiego).
Abilità	• Gestire le fasi di presentazione e di identificazione dell'interlocutore al fine di stabilire un primo contatto proficuo • Stabilire una relazione empatica con il cliente • Mantenere un tono di voce gentile ed adottare stili di comportamento improntati alla cordialità ed alla cortesia • Parlare con buona dialettica e il buon uso della lingua italiana • Parlare col sorriso sulle labbra e trasmettere un good feeling all'interlocutore • Gestire tutte le fasi di una telefonata (Apertura, Gestione, Sviluppo del contatto, Conclusione) secondo i principi di ascolto attivo ed assertività • Ottimizzare i tempi di attesa • Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda delle loro caratteristiche e delle loro esigenze • Gestire il colloquio telefonico anche in lingua inglese utilizzando la fraseologia necessaria allo svolgimento delle attività
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **2. Erogare informazioni su prodotti e servizi**	
Risultato atteso	Decodificare le richieste telefoniche dei clienti erogando informazioni su prodotti e servizi corrette, chiare e sintetiche e

	verificando la comprensione e soddisfazione degli interlocutori .
EQF	3
Conoscenze	• Gamma di prodotti/servizi in vendita • Principi e tecniche della comunicazione commerciale • Concetti base della tecnologia informatica • L'architettura del personal computer • Software di base: conoscenza ed utilizzo del sistema operativo Windows • Uso dei programmi applicativi (elaboratore testi, foglio elettronico, Internet e posta elettronica); • Tecniche di gestione data base (consultazione, inserimento e modifica dati); • Tecniche di utilizzo dei principali strumenti informatici e macchine per ufficio (stampanti, fax…) • Tecniche di archiviazione e trasmissione delle informazioni su supporto informatico in formato digitale • Principi di organizzazione aziendale e organigramma aziendale • Normativa sul trattamento dei dati personali • Nozione di lingua inglese • Tecniche di gestione del colloquio telefonico in lingua straniera; • Conoscenza della fraseologia relativa al settore di appartenenza (area di impiego).
Abilità	• Fornire indicazioni sui prodotti e servizi offerti erogando informazioni corrette, chiare e sintetiche con professionalità • Decodificare correttamente le richieste dei clienti per veicolare risposte e indicazioni congruenti con le esigenze manifestate • Saper rivolgere domande all'interlocutore per ottenere informazioni utili alla decodifica delle richieste • Saper rispondere a diverse tipologie di domande • Gestire le informazioni/richieste in entrata ed in uscita utilizzando software dedicati all'archiviazione e all'inoltro anche telematico delle stesse • Trasferire tempestivamente, in caso di richieste complesse, tutte le informazioni, opportunamente trattate ed analizzate, ai centri decisionali dell'impresa • Inviare schede tecniche o documentazione informativa utilizzando connessioni a reti informatiche e telematiche; • Supportare le iniziative commerciali e comunicative • Comprendere ed interpretare le domande poste dal cliente ponendole in relazione al set di informazioni in proprio possesso ed agli obiettivi commerciali da perseguire • Gestire la fase di chiusura della telefonata verificando la comprensione delle risposte/indicazioni e la soddisfazione

	dell'interlocutore.
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Assistere il cliente e Gestire i reclami**	
Risultato atteso	Garantire assistenza telematica e supporto telefonico ai clienti durante tutte le fasi di vendita individuando la ragione dei loro reclami e proponendo possibili soluzioni
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di comunicazione d'impresa • Elementi di Customer Relationship Management • Strategie e tecniche di vendita • Organizzazione del sistema distributivo • Gamma di prodotti/servizi in vendita • Tecniche di comunicazione telefonica • Procedure di gestione reclami • Tecniche di marketing operativo • Tecniche di gestione del conflitto interpersonale • Tecniche di problem solving • Elementi di psicologia della comunicazione • E-marketing • Marketing operativo • Metodologie della ricerca quantitativa • Principi e tecniche di customer satisfaction • tecniche di fidelizzazione della clientela • software per la gestione delle attività di call center • Software gestionale per assistenza vendita • Contact center e dispositivi multicanali • elementi di base di organizzazione del lavoro. • Tecniche di intervista telefonica
Abilità	• Fornire ai clienti una puntuale consulenza in ogni fase dell'acquisto • Gestire le eventuali necessità, dal punto di vista tecnico e non solo, successive alla vendita • Fronteggiare le diverse tipologie di telefonate evitando situazioni conflittuali con gli interlocutori • Gestire i reclami e le obiezioni in ottica di problem solving. • Ascoltare i problemi e le richieste del cliente, individuando in quale ambito si inquadra il problema e proporre le possibili soluzioni; • Proporre direttamente, quando possibile, la soluzione al reclamo • Mantenere il contatto con il cliente e comunicare le soluzioni aziendali adottate

	• supportare il cliente nella compilazione delle pratiche a supporto dell'assistenza • registrare le richieste di assistenza dei clienti e compilare i relativi report utilizzando il sistema gestionale dell'azienda • prendere in carico la richiesta del cliente fino alla sua risoluzione monitorando lo sviluppo della pratica di reclamo • reindirizzare il contatto ad un livello superiore di assistenza nel caso non sia possibile chiudere la richiesta in prima persona • Utilizzare software CRM per aggiornare e gestire tutte le informazioni rilevate dai clienti (data entry) • utilizzare dispositivi multicanali per la gestione delle richieste (telefono, email, chat e altri tipi di messaggerie), • Spiegare nel dettaglio le procedure per risolvere un problema • Rilevare e segnalare difetti di prodotto/malfunzionamenti/bug di sistema; • Gestire una intervista telefonica e formulare quesiti in modo comprensibile per rilevare il grado di soddisfazione della clientela e raccogliere reclami e suggerimenti • Gestire gli ordini (ricevimento, stato di avanzamento, modifiche, cancellazioni) fornendo supporto all'attività del reparto commerciale. • Gestire buoni, rimborsi, restituzioni, scambi, tenendo in considerazione i regolamenti e le politiche relative ai diversi metodi di pagamento. • Modificare o aggiornare i dati o le condizioni contrattuali dei clienti quando richiesto.
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 4. **Utilizzare tecnologie per non vedenti o ipovedenti**	
Risultato atteso	Gestire le attività utilizzando le tecnologie assistive hardware e software per ciechi e/o ipovedenti e ricorrendo all'utilizzo dei sistemi di scrittura e lettura braille
EQF	3
Conoscenze	• Il sistema di scrittura e lettura Braille • Tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc) • Tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy ecc.)
Abilità	• Utilizzare il sistema di scrittura e lettura Braille • Utilizzare tecnologie assistive hardware e software per ciechi e/o ipovedenti
Indicatori di valutazione	

Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI**	
Descrizione del profilo professionale	L'addetto telefonico al servizio clienti è la figura di front office responsabile delle attività di relazione con i clienti garantendo assistenza telematica e supporto telefonico. Si occupa dell'accoglienza dei clienti al telefono, decodifica le loro richieste ed eroga servizi di informazione ed assistenza a seconda dei contesti di esercizio (informazioni su prodotti e servizi, tecniche, amministrative, procedurali, ecc.); gestisce i reclami e rileva la soddisfazione dei clienti. È in grado di gestire un centralino telefonico e di utilizzare database per le attività di archiviazione, consultazione ed immissione dati tramite una postazione telefonica assistita da computer. Questa figura opera prevalentemente presso Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) di Enti Pubblici, nel settore Assistenza Clienti in aziende private o presso call-center
Settore Economico-Professionale	Area comune
ADA	24.01.08 - Gestione delle attività di centralino ed accoglienza
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	4.2.2.4.0 **–** Addetti all'informazione nei call center
Referenziazione ATECO 2007	82.91.20 - Agenzie di informazioni commerciali 82.20.00 - Attività di call center 82.11.01 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Gestire la relazione telefonica con il cliente 2. Erogare informazioni su prodotti e servizi 3. Assistere il cliente e Gestire i reclami
Denominazione della Unità di Competenza **1. Gestire la relazione telefonica con il cliente**	
Risultato atteso	Accogliere telefonicamente le diverse tipologie di clienti, individuando codici e modalità di interazione diversi a seconda delle loro caratteristiche e delle loro esigenze, ottimizzando i tempi di attesa e stabilendo un rapporto empatico durante tutte le fasi della chiamata.

EQF	3
Conoscenze	• Il processo della comunicazione telefonica: fasi e modalità di comunicazione al telefono • Evoluzione della telefonia e delle tecniche di trasmissione telefonica anche mobile • Cenni sull'offerta dei servizi telefonici • Tecniche di gestione del colloquio telefonico: apertura, chiusura e trasferimento di una chiamata • Tecniche di intervista telefonica • Principi e tecniche di comunicazione interpersonale • Teoria e tecniche delle comunicazioni; • Le diverse tipologie di telefonata e i diversi tipi di interlocutori • Tecniche di ascolto attivo • La comunicazione assertiva, negoziale e motivazionale • Il fronte office, la qualità del servizio e l'immagine aziendale • Tecniche di pubbliche relazioni • Normativa sul trattamento dei dati personali • Nozioni di lingua inglese • Tecniche di gestione del colloquio telefonico in lingua straniera • Conoscenza della fraseologia relativa al settore di appartenenza (area di impiego)
Abilità	• Gestire le fasi di presentazione e di identificazione dell'interlocutore al fine di stabilire un primo contatto proficuo • Stabilire una relazione empatica con il cliente • Mantenere un tono di voce gentile ed adottare stili di comportamento improntati alla cordialità ed alla cortesia • Parlare con buona dialettica e il buon uso della lingua italiana • Parlare col sorriso sulle labbra e trasmettere un good feeling all'interlocutore • Gestire tutte le fasi di una telefonata (Apertura, Gestione, Sviluppo del contatto, Conclusione) secondo i principi di ascolto attivo ed assertività • Ottimizzare i tempi di attesa • Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda delle loro caratteristiche e delle loro esigenze • Gestire il colloquio telefonico anche in lingua inglese utilizzando la fraseologia necessaria allo svolgimento delle attività
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 2. **Erogare informazioni su prodotti e servizi**	

Risultato atteso	Decodificare le richieste telefoniche dei clienti erogando informazioni su prodotti e servizi corrette, chiare e sintetiche e verificando la comprensione e soddisfazione degli interlocutori .
EQF	3
Conoscenze	• Gamma di prodotti/servizi in vendita • Principi e tecniche della comunicazione commerciale • Concetti base della tecnologia informatica • L'architettura del personal computer • Software di base: conoscenza ed utilizzo del sistema operativo Windows • uso dei programmi applicativi (elaboratore testi, foglio elettronico, Internet e posta elettronica) • Tecniche di gestione data base (consultazione, inserimento e modifica dati) • Tecniche di utilizzo dei principali strumenti informatici e macchine per ufficio (stampanti, fax…) • Tecniche di archiviazione e trasmissione delle informazioni su supporto informatico in formato digitale • Principi di organizzazione aziendale e organigramma aziendale • Normativa sul trattamento dei dati personali • Nozione di lingua inglese • tecniche di gestione del colloquio telefonico in lingua straniera; • conoscenza della fraseologia relativa al settore di appartenenza (area di impiego).
Abilità	• Fornire indicazioni sui prodotti e servizi offerti erogando informazioni corrette, chiare e sintetiche con professionalità • Decodificare correttamente le richieste dei clienti per veicolare risposte e indicazioni congruenti con le esigenze manifestate • Saper rivolgere domande all'interlocutore per ottenere informazioni utili alla decodifica delle richieste • Saper rispondere a diverse tipologie di domande • Gestire le informazioni/richieste in entrata ed in uscita utilizzando software dedicati all'archiviazione e all'inoltro anche telematico delle stesse • Trasferire tempestivamente, in caso di richieste complesse, tutte le informazioni, opportunamente trattate ed analizzate, ai centri decisionali dell'impresa • Inviare schede tecniche o documentazione informativa utilizzando connessioni a reti informatiche e telematiche; • Supportare le iniziative commerciali e comunicative • Comprendere ed interpretare le domande poste dal cliente ponendole in relazione al set di informazioni in proprio possesso ed agli obiettivi commerciali da perseguire

	• Gestire la fase di chiusura della telefonata verificando la comprensione delle risposte/indicazioni e la soddisfazione dell'interlocutore.
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza **3. Assistere il cliente e Gestire i reclami**	
Risultato atteso	Garantire assistenza telematica e supporto telefonico ai clienti durante tutte le fasi di vendita individuando la ragione dei loro reclami e proponendo possibili soluzioni
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di comunicazione d'impresa • Elementi di Customer Relationship Management • Strategie e tecniche di vendita • Organizzazione del sistema distributivo • Gamma di prodotti/servizi in vendita • Tecniche di comunicazione telefonica • Procedure di gestione reclami • Tecniche di marketing operativo • Tecniche di gestione del conflitto interpersonale • Tecniche di problem solving • Elementi di psicologia della comunicazione • E-marketing • Metodologie della ricerca quantitativa • Principi e tecniche di customer satisfaction • tecniche di fidelizzazione della clientela • software per la gestione delle attività di call center • Software gestionale per assistenza vendita • Contact center e dispositivi multicanali • elementi di base di organizzazione del lavoro. • Tecniche di intervista telefonica
Abilità	• Fornire ai clienti una puntuale consulenza in ogni fase dell'acquisto • Gestire le eventuali necessità, dal punto di vista tecnico e non solo, successive alla vendita • Fronteggiare le diverse tipologie di telefonate evitando situazioni conflittuali con gli interlocutori • Gestire i reclami e le obiezioni in ottica di problem solving. • Ascoltare i problemi e le richieste del cliente, individuando in quale ambito si inquadra il problema e proporre le possibili soluzioni • Proporre direttamente, quando possibile, la soluzione al reclamo • Mantenere il contatto con il cliente e comunicare le soluzioni aziendali adottate

	• supportare il cliente nella compilazione delle pratiche a supporto dell'assistenza • registrare le richieste di assistenza dei clienti e compilare i relativi report utilizzando il sistema gestionale dell'azienda • prendere in carico la richiesta del cliente fino alla sua risoluzione monitorando lo sviluppo della pratica di reclamo • reindirizzare il contatto ad un livello superiore di assistenza nel caso non sia possibile chiudere la richiesta in prima persona • Utilizzare software CRM per aggiornare e gestire tutte le informazioni rilevate dai clienti (data entry) • utilizzare dispositivi multicanali per la gestione delle richieste (telefono, email, chat e altri tipi di messaggerie) • Spiegare nel dettaglio le procedure per risolvere un problema • Rilevare e segnalare difetti di prodotto/malfunzionamenti/bug di sistema • Gestire una intervista telefonica e formulare quesiti in modo comprensibile per rilevare il grado di soddisfazione della clientela e raccogliere reclami e suggerimenti • Gestire gli ordini (ricevimento, stato di avanzamento, modifiche, cancellazioni) fornendo supporto all'attività del reparto commerciale. • Gestire buoni, rimborsi, restituzioni, scambi, tenendo in considerazione i regolamenti e le politiche relative ai diversi metodi di pagamento. • Modificare o aggiornare i dati o le condizioni contrattuali dei clienti quando richiesto.
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione del profilo professionale **ADDETTO ALL'IMMISSIONE ED ALLA GESTIONE DIGITALE DEI DATI**	
Descrizione del profilo professionale	L'Addetto all'immissione ed alla gestione digitale dei dati è in grado di utilizzare programmi informatici nei settori amministrativi, organizzativi e commerciali curando le attività generiche d'ufficio in cui è inserito. Come tale esso svolge, sulla base delle indicazioni impartite, attività di protocollazione, archiviazione e recupero di posta e documenti, elaborazione e conservazione di documenti digitali, gestione dei flussi di posta elettronica e delle transazioni internet, mantenimento in efficienza della propria stazione di lavoro, agendo nel rispetto dei principi della sicurezza informatica, delle norme sulla tutela dei dati personali e delle norme in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro.
Settore Economico-Professionale	Area Comune

ADA	ADA.24.01.06 (ex ADA.25.231.755) - Realizzazione di attività di ufficio
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	4.1.2.2.0 - Addetti all'immissione dati
Referenziazione ATECO 2007	82.11.01 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio
Unità di Competenza costituenti il profilo	1. Curare le attività di protocollo ed archiviazione di documenti attraverso risorse digitali 2. Elaborare e gestire documenti digitali 3. Utilizzare internet e la posta elettronica 4. Mantenere in efficienza la propria postazione digitale di lavoro
Denominazione della Unità di Competenza 1. **Curare le attività di protocollo ed archiviazione di documenti attraverso risorse digitali**	
Risultato atteso	Effettuare, attraverso l'uso di risorse digitali, le attività di acquisizione, protocollo, archiviazione e recupero di corrispondenza, dichiarazioni, documenti e informazioni assicurandone la tracciabilità, nel rispetto della normativa sulla protezione dei dei dati personali
EQF	3
Conoscenze	• Principi base di informatica applicata all'office automation (PC, sistemi operativi, file, cartelle, strumenti di produttività personale) • Modelli di comunicazione digitale • Tecniche di comunicazione efficace • Principi di organizzazione della comunicazione aziendale • Principi di tracciabilità e ricerca documentale digitale • Tecniche e procedure di protocollazione ed archiviazione • Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio • Strumenti digitali di acquisizione, protocollo e archiviazione • Modalità di interrogazione di archivi digitali • Normativa in materia di tutela della privacy • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro
Abilità	• Curare le attività di acquisizione di corrispondenza, dichiarazioni, documenti e informazioni in ingresso ed uscita • Applicare modalità manuali e digitali di protocollazione, classificazione ed archiviazione di corrispondenza e documenti • Utilizzare le apparecchiature digitali per il ricevimento e la trasmissione di documenti • Gestire l'accettazione della corrispondenza (raccomandate, pacchi) rilasciando eventuali ricevute di avvenuta consegna • Applicare le procedure di spedizione • Reperire documentazione archiviata attraverso

	interrogazione di archivi analogici e digitali • Applicare la normativa sulla tutela dei dati personali • Agire nel rispetto della normativa sulla salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza 2. **Elaborare e gestire documenti testuali digitali**	
Risultato atteso	Produrre, sotto dettatura, ascolto di registrazioni o partendo da minute scritte, documenti testuali digitali, applicando formati predefiniti e curandone la gestione informatica
EQF	3
Conoscenze	• Principi base di informatica applicata all'office automation (PC, sistemi operativi, file, cartelle, strumenti di produttività personale) • Tipologie e tecniche di redazione della corrispondenza scritta • Funzionalità dei principali applicativi di office automation rivolti alla redazione ed alla impaginazione di testi • Fogli di stile e preimpostazioni degli applicativi di redazione di testi • Funzioni di correzione ortografica • Integrazione dei testi con fogli elettronici, immagini e data base • Formati digitali e loro conversioni • Firma digitale di documenti • Stampa di documenti digitali • Normativa in materia di tutela della privacy • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro
Abilità	• Curare l'imputazione dei testi nei relativi applicativi digitali di redazione • Editare testi già in formato digitale • Svolgere attività di formattazione ed applicazione di stili predefiniti sulla base della tipologia di elaborato testuale richiesta • Correggere il testo da errori di battuta • Inserire nel testo immagini, fogli elettronici, liste di stampa • Predisporre i testi per la firma digitale • Gestire la conversione e la conservazione dei file di testo • Stampare i documenti digitali, applicando i format predefiniti • Agire nel rispetto della normativa sulla salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

Denominazione della Unità di Competenza 3. **Utilizzare internet e la posta elettronica**	
Risultato atteso	Utilizzare internet e posta elettronica per inviare documenti, compilare istanze e modulistica on line, reperire ed archiviare informazioni, nel rispetto dei principi della sicurezza digitale e delle norme in materia di tutela della privacy
EQF	3
Conoscenze	• Principi base di informatica applicata all'office automation (PC, sistemi operativi, file, cartelle, strumenti di produttività personale) • Principi di funzionamento di internet • Principali browser di navigazione in internet e loro funzionamento • Principi di funzionamento della posta elettronica • Principali applicativi di gestione della posta elettronica e loro funzioni • Tecniche di gestione degli indirizzari e di creazione di mailing list • Principali problematiche di sicurezza in internet e comportamenti da adottare nella redazione di mail e nell'accesso al Web • Principi sul copyright, nell'accesso ad immagini ed informazioni in rete • Normativa in materia di tutela della privacy • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro
Abilità	• Eseguire sessioni di navigazione in internet, rivolte al reperimento di informazioni, nel rispetto dei principi di sicurezza informatica e di copyright • Eseguire sessioni internet rivolte alla compilazione di form ed all'invio di informazioni • Gestire i flussi in ingresso/uscita di posta elettronica, redigendo testi e curando gli allegati, nel rispetto dei principi di sicurezza informatica • Organizzare rubriche di contatti e liste di spedizione • Gestire le relazioni informative fra posta elettronica ed archivi digitali • Compiere operazioni periodiche di verifica della sicurezza informatica nell'accesso ad internet, sulla base delle procedure organizzative • Agire nel rispetto della normativa sulla salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione della Unità di Competenza	

4. **Mantenere in efficienza la propria postazione digitale di lavoro**	
Risultato atteso	Gestire, sulla base delle procedure organizzative, la postazione digitale di lavoro (personal computer, stampante, altre periferiche), con riferimento alla archiviazione dei file, alla manutenzione ordinaria ed alla periodica verifica di efficienza e sicurezza, ricorrendo a risorse esperte per l'aggiornamento dei programmi e gli eventuali interventi straordinari
EQF	3
Conoscenze	• Principi base di informatica applicata all'office automation (PC, sistemi operativi, file, cartelle, strumenti di produttività personale) • Organizzazione della postazione digitale di lavoro: componenti e loro relazioni • La postazione di lavoro in rete locale: architetture, permessi, gestione di file condivisi • Tecnologie di stampa digitale in ambito ufficio • Tecnologie di acquisizione dati (p.e. scanner) in ambito ufficio • Principi di organizzazione delle cartelle e dei dati su PC ed in ambiente di rete locale • Funzioni di backup • Aspetti operativi della manutenzione ordinaria della postazione di lavoro • Principali problematiche di sicurezza digitale e comportamenti da osservare • Normativa in materia di tutela della privacy • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro
Abilità	• Gestire la propria postazione digitale applicando i principi di sicurezza e le disposizioni organizzative • Organizzare il proprio spazio digitale di lavoro (desktop, cartelle, nominazione dei file) sulla base di principi di efficienza e sicurezza • Accedere alle risorse dell'ambiente di rete • Compiere le attività di manutenzione ordinarie assegnate e comunicare ai referenti tecnici eventuali anomalie o problematiche • Mantenere in efficienza le periferiche di stampa e di acquisizione digitale, anche provvedendo alla acquisizione e gestione dei materiali di consumo • Smaltire correttamente i materiali di consumo esausti • Agire nel rispetto della normativa sulla salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	

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 • 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-	Area Comune

Professionale	
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	4. Strategie e principi di comunicazione integrata degli eventi 5. 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 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

EDILIZIA

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	**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	

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

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

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	**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

Settore Economico - Professionale
AREA COMUNE

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	