

ALLEGATO ALLA DELIBERA N. 1553 DEL 22 AGOSTO 2017

# Linee guida per la realizzazione dei percorsi di Istruzione e Formazione Professionale

Gli standard regionali

Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia

Direzione centrale lavoro, formazione, istruzione, pari opportunità, politiche giovanili, ricerca e università

Servizio Programmazione e gestione interventi formativi

Posizione Organizzativa Integrazione sistemi formativi, definizione di standard di competenze e di profili formativi

Agosto 2017

## INDICE

<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>1 L’OFFERTA REGIONALE DI IEFP .....</b>	<b>4</b>
1.1 Caratteristiche generali .....	4
1.2 Tipologie dei percorsi.....	5
1.3 Target e condizioni di accesso .....	5
<b>2 STANDARD FORMATIVI DI APPRENDIMENTO .....</b>	<b>6</b>
2.1 Contenuto e articolazione .....	6
2.2 Competenze di base.....	7
2.3 Competenze tecnico-professionali - Figure, Indirizzi e Profili .....	7
<b>3 STANDARD MINIMI (SM) DI EROGAZIONE .....</b>	<b>8</b>
3.1 Soggetti abilitati e condizioni specifiche di erogazione.....	8
3.2 SM di erogazione dei percorsi di leFP.....	8
3.2.1 Percorsi attivabili .....	9
3.2.2 Articolazione, durata e modalità attuative .....	9
3.2.3 Requisiti minimi della progettazione formativa .....	10
3.2.4 Organizzazione del tirocinio curricolare (stage e alternanza scuola lavoro) .....	12
3.3 SM di erogazione dei percorsi connessi all’offerta di leFP .....	15
3.3.1 Integrazione extracurricolare .....	15
3.3.2 Individualizzazione.....	15
<b>4 STANDARD MINIMI DI VALUTAZIONE.....</b>	<b>16</b>
4.1 Modalità di accertamento e valutazione.....	16
4.2 Giudizi di ammissione e predisposizione delle prove.....	17
<b>5 CERTIFICAZIONE DEGLI ESITI DI APPRENDIMENTO E DEI TITOLI.....</b>	<b>18</b>
<b>6 RICONOSCIMENTO DEI CREDITI E MODALITÀ DI PASSAGGIO FRA SISTEMI FORMATIVI.....</b>	<b>18</b>
6.1 Riconoscimento dei crediti in ingresso .....	19
6.1.1 Elementi minimi e requisiti di processo.....	19
6.1.2 Certificazione del credito.....	20
<b>7 COMITATI TECNICI SCIENTIFICI DI PROGETTO .....</b>	<b>20</b>
<b>8 MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO DEL DOCUMENTO .....</b>	<b>20</b>

## PREMESSA

Il presente Documento disciplina, nell'ambito dei livelli essenziali previsti dal D.Lgs. 17 ottobre 2005, n. 226, le modalità di attuazione dell'offerta regionale di Istruzione e Formazione Professionale (di seguito leFP) con particolare riferimento ai percorsi finalizzati al conseguimento degli Attestati di Qualifica Professionale e di Diploma Professionale di cui all'articolo 17, comma 1, lettere a) e b) del medesimo Decreto.

Nella stesura del presente Documento si è tenuto conto delle previsioni normative e regolamentari in materia ed in particolare:

- L. n. 170/2015, articolo 1, commi. 44, 46 lettera b), 180, 181 lettera d) e 184;
- Capo III, D.Lgs. n. 226/2005, norme generali e i livelli essenziali delle prestazioni dei percorsi di leFP;
- D.Lgs. n. 76/2005, Definizione delle norme generali sul diritto-dovere all'istruzione e alla formazione, ai sensi dell'articolo 2, comma 1, lettera c) della legge 28 marzo 2003, n. 53;
- D.Lgs. n. 77/2005, Definizione delle norme generali relative all'alternanza scuola-lavoro, ai sensi dell'articolo 4 della legge 28 marzo 2003, n.53;
- DPR n. 87/2010, Regolamento recante norme concernenti il riordino degli Istituti Professionali ai sensi dell'articolo 64, comma 4 del DL 25 giugno 2008, n. 112, convertito dalla L. 6 agosto 2008, n. 133;
- DM n. 4/2011, concernente Linee Guida per realizzare organici raccordi tra i percorsi degli Istituti Professionali e i percorsi di Istruzione e Formazione Professionale;
- articolo 10, comma 18 della Legge Regionale 29 dicembre 2011, n. 18;
- D.Lgs. n. 13/2013, Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell'articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92.
- D.Lgs. n. 81/2015, Disciplina organica dei contratti di lavoro e revisione della normativa in tema di mansioni, a norma dell'articolo 1, comma 7, della legge 10 dicembre 2014, n. 183;
- D.I. 30 giugno 2015, Definizione di un quadro operativo per il riconoscimento a livello nazionale delle qualificazioni regionali e delle relative competenze, nell'ambito del Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n.13;
- D.I. 12 ottobre 2015 "Definizione degli standard formativi dell'apprendistato e criteri generali per la realizzazione dei percorsi di apprendistato, in attuazione dell'articolo 46, comma 1, del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81";
- Decreto recante revisione dei percorsi dell'Istruzione professionale, nel rispetto dell'articolo 117 della Costituzione, nonché raccordo con i percorsi dell'Istruzione e formazione professionale a norma dell'articolo 1, commi 180 e 181, lettera d), della legge 13 luglio 2015, n. 107 (Atto n. 379 del Governo, trasmesso alla Presidenza il 16 gennaio 2017);
- Accordo Stato Regioni del 28 ottobre 2004 riguardante i passaggi reciproci tra il sistema Istruzione e il sistema leFP, nonché i passaggi interni al sistema di leFP, sancito in Conferenza Unificata;
- Accordo Stato Regioni del 27 luglio 2011 riguardante gli atti necessari per il passaggio al nuovo ordinamento dei percorsi di leFP di cui al D.Lgs. 17 ottobre 2005 n. 226;
- Accordo Stato Regioni del 19 gennaio 2012 riguardante l'integrazione del Repertorio delle figure professionali di riferimento nazionale approvato con l'Accordo Stato Regioni del 27 luglio 2011;
- Accordo sancito dalla Conferenza Unificata nella seduta del 27 luglio 2011 riguardante la definizione delle aree professionali relative alle figure nazionali di riferimento dei percorsi di leFP di cui al D.Lgs. 17 ottobre 2005 n. 226;
- documento "Linee guida per la realizzazione dei percorsi di leFP – Gli standard regionali - versione Agosto 2015" approvato con DGR n.1654 del 28 agosto 2015 e aggiornato con DGR n. 2160 del 18 novembre 2016;
- Repertorio delle qualificazioni regionali del FVG nel tempo vigente, articolato nei diversi Repertori di settore economico-professionale e nel Repertorio dei Profili professionali;

- Accordo fra le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano in tema di esami a conclusione dei percorsi di IeFP approvato nella seduta del 20/02/14;
- Accordo Stato Regioni 24 settembre 2015, sul progetto sperimentale recante “Azioni di accompagnamento, sviluppo e rafforzamento del sistema duale nell’ambito della IeFP”
- Protocollo d’Intesa tra MLPS e Regione FVG del 13 gennaio 2016 in attuazione dell’Accordo Stato Regioni del 24 settembre 2015;
- DGR 8 aprile 2016, n. 598 “Apprendistato per la qualifica e il diploma professionale. Linee Guida per la disciplina degli standard e dei criteri generali per la realizzazione dei percorsi formativi”.

Si è tenuto altresì conto dell’esperienza maturata e dalle esigenze emerse in termini di aggiornamento degli standard formativi da parte delle Istituzioni formative e del mondo del lavoro.

Le presenti Linee Guida definiscono:

- le caratteristiche generali e le tipologie di offerta della IeFP, i relativi target di utenza e le condizioni di accesso;
- l’elenco delle Figure nazionali<sup>1</sup> e dei Profili regionali<sup>2</sup>, i percorsi e titoli di Qualifica e Diploma professionale a essi connessi e la tabella della confluenza dei percorsi di Qualifica in quelli di Diploma professionale (**Allegato A**);
- gli standard formativi delle Figure nazionali e delle competenze di base e integrative (**Allegato B**);
- gli standard formativi dei Profili regionali, costituiti per le competenze tecnico professionali (QPR), dalle schede del Repertorio dei profili professionali nel tempo vigente
- gli standard minimi regionali di erogazione e di progettazione dei percorsi triennali e di quarto anno di Qualifica e Diploma professionale, nonché di quelli di integrazione extra curricolare e dei percorsi individualizzati svolti in complementarietà con i percorsi di IeFP;
- gli standard di svolgimento dei percorsi di IeFP in modalità duale;
- gli standard del processo di valutazione con le relative indicazioni specifiche per l’effettuazione dell’esame finale di Qualifica e di Diploma professionale (**Allegato C**).
- gli standard di valutazione costituiti, per le competenze tecnico professionali, dalle schede delle situazioni tipo” (SST) del Repertorio dei profili professionali nel tempo vigente.

Si precisa che con il termine “Regione” nel presente Documento si intende la Direzione regionale competente in materia di Formazione Professionale, attualmente la “Direzione centrale Lavoro, Formazione, Istruzione, Pari Opportunità, Politiche giovanili, Ricerca e Università”.

## 1 L’OFFERTA REGIONALE DI IeFP

### 1.1 Caratteristiche generali

L’offerta formativa regionale di IeFP pone al centro dell’azione pedagogica **la persona** attraverso la valorizzazione e lo sviluppo di tutte le sue potenzialità ed il rispetto dei diversi ritmi di apprendimento. Essa assume la centralità della dimensione del **lavoro**, nella sua valenza formativa e quale riferimento per la definizione dei Profili e la valutazione degli apprendimenti in esito ai percorsi.

L’offerta formativa regionale di IeFP è parte costitutiva dell’offerta di secondo ciclo del sistema nazionale di Istruzione e Formazione.

In connessione con quella di IeFP, l’offerta regionale prevede inoltre l’attivazione di interventi di orientamento, la promozione di azioni formative integrative, modulari ed individualizzate di contrasto al fenomeno della dispersione; tali attività sono funzionali anche al passaggio tra sistemi formativi e per

---

<sup>1</sup> raggruppate in rapporto alle sette aree economico-professionali di cui agli Accordi sanciti nelle sedute del 27 luglio dalla Conferenza Stato Regioni Rep. 137 e dalla Conferenza Unificata Rep. 66, nonché dalla Conferenza Stato Regioni Rep. 21 del 19 gennaio 2012

<sup>2</sup> Repertorio delle qualificazioni regionali – Repertorio dei profili professionali approvato con DGR n. 1042 del 9 giugno 2017

l'adozione di specifiche azioni e modalità pedagogiche flessibili finalizzate a facilitare l'apprendimento degli allievi ed a promuovere l'inclusione sociale.

I percorsi di Qualifica e Diploma Professionale consentono l'assolvimento dell'**obbligo di istruzione** e il soddisfacimento del **diritto/dovere all'istruzione e formazione** previsto dalla normativa vigente.

## 1.2 Tipologie dei percorsi

I percorsi regionali di leFP di secondo ciclo sono riconducibili alle seguenti due tipologie:

- 1) percorsi di durata triennale, finalizzati al conseguimento del titolo di Qualifica Professionale, idoneo sia per l'inserimento diretto nel mondo del lavoro, sia per il proseguimento degli studi attraverso la frequenza di un'ulteriore annualità finalizzata al conseguimento di un Diploma Professionale;
- 2) percorsi di durata annuale per allievi in possesso del titolo di Qualifica, finalizzati al conseguimento del titolo di **Diploma Professionale**, idoneo sia per l'inserimento diretto nel mondo del lavoro, sia per l'accesso agli ITS, previa frequenza di una annualità di IFTS<sup>3</sup>.

L'articolazione oraria e gli standard formativi di erogazione dei percorsi di Qualifica e Diploma professionale, nel rispetto dei livelli essenziali del Capo III° del D.Lgs. n. 226/2005, sono definiti al punto 3 delle presenti Linee Guida.

I percorsi di Qualifica e di Diploma Professionale possono essere realizzati anche secondo la modalità "duale" in continuità con quanto previsto dal Protocollo d'Intesa tra MLPS e Regione FVG del 13 gennaio 2016, attuativo dell'Accordo Stato Regioni del 24 settembre 2015.<sup>4</sup>

L'offerta regionale prevede inoltre soluzioni formative che pur essendo ad essa connesse non rientrano nella tipologia di leFP e che possiedono una diversa durata e articolazione rispetto ai percorsi di Qualifica e di Diploma. Tali percorsi vengono progettati in rapporto a specifiche esigenze e stili di apprendimento degli allievi, in termini di supporto ed affiancamento a quelli di Qualifica e Diploma e quali ulteriori momenti formativi che potenziano il processo di apprendimento, attuano il recupero e il contenimento del fenomeno della dispersione, ovvero facilitano lo studio in particolari condizioni di vita. Si riferiscono in particolare alle seguenti due tipologie:

- **percorsi di integrazione extracurriculare:** interventi formativi rivolti agli allievi frequentanti i percorsi di leFP finalizzati all'integrazione e all'arricchimento del curricula;
- **percorsi individualizzati:** finalizzati a far raggiungere agli allievi le competenze minime determinate dai curricula di riferimento per soggetti drop-out o allievi di età superiore a 16 anni privi del titolo di studio conclusivo del I° ciclo.

Questi ultimi percorsi possono essere attivati anche nei confronti di giovani di età inferiore ai 16 anni sulla base di Accordo territoriale fra Regione e l'Ufficio Scolastico Regionale.

## 1.3 Target e condizioni di accesso

I percorsi di leFP hanno quale target di riferimento i giovani nella fascia d'età del Diritto Dovero di Istruzione e Formazione (DDIF)<sup>5</sup>. Costituisce condizione di accesso il possesso del titolo di studio conclusivo del I° ciclo.

Per gli allievi con cittadinanza non italiana non già precedentemente inseriti in percorsi del sistema di Istruzione e Formazione si assume quanto stabilito dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca<sup>6</sup>:

- per gli alunni ancora in età di obbligo di istruzione si applica l'art. 45, c. 2, del D.P.R. n. 394/1999, per cui i minori [...] *"vengono iscritti alla classe corrispondente all'età anagrafica, salvo che il collegio dei docenti*

<sup>3</sup> Ai sensi del c. 46, lett. b) dell'art. 1, L. n. 170/2015.

<sup>4</sup> Per le modalità di attuazione vedi punto 3.

<sup>5</sup> di cui al DLgs. n. 76/2005

<sup>6</sup> Circolare MIUR n. 465 del 27 gennaio 2012

*deliberi l'iscrizione ad una classe diversa, tenendo conto: a) dell'ordinamento degli studi del Paese di provenienza dell'alunno, che può determinare l'iscrizione ad una classe immediatamente inferiore o superiore rispetto a quella corrispondente all'età anagrafica; b) dell'accertamento di competenze, abilità e livelli di preparazione dell'alunno; c) del corso di studi eventualmente seguito dall'alunno nel paese di provenienza; d) del titolo di studio eventualmente posseduto dall'alunno.”;*

- per gli studenti almeno sedicenni che hanno seguito un regolare corso di studi nel Paese di provenienza, “il consiglio di classe può consentire l'iscrizione ai percorsi di studio e alle classi richieste qualora essi provino di “possedere adeguata preparazione sull'intero programma prescritto per l'idoneità alla classe cui aspirano” secondo le modalità previste dall'art. 192, comma 3, del D.lgs. 297/1994”.

Ai percorsi triennali di Qualifica professionale possono essere iscritti anche giovani che abbiano compiuto i 18 anni purché in costanza di frequenza di un percorso formativo finalizzato all'assolvimento del DDIF.

Al percorso annuale di Diploma professionale possono essere iscritti anche giovani che hanno compiuto i 18 anni purché in possesso dell'Attestato di Qualifica professionale regionale coerente con la Figura oggetto del percorso secondo la specifica tabella di confluenza di cui all'**Allegato A**, conseguito non oltre i 3 anni formativi precedenti.

Ai percorsi di Qualifica e Diploma professionale erogati attraverso la modalità duale possono essere iscritti anche allievi assunti con il contratto di apprendistato di cui all'articolo 43 del D.lgs. n. 81/15 non in costanza di frequenza di un percorso formativo finalizzato all'assolvimento del diritto/dovere di istruzione e formazione.

## **2 STANDARD FORMATIVI DI APPRENDIMENTO**

### **2.1 Contenuto e articolazione**

Lo standard formativo di apprendimento descrive in termini di competenze e loro elementi costitutivi (abilità e conoscenze) i contenuti oggetto di acquisizione nei percorsi e che costituiscono riferimento per la progettazione di questi ultimi.

Il concetto di competenza e dei suoi elementi costitutivi è assunto secondo le accezioni condivise a livello nazionale ed europeo – EQF (*European Qualification Framework*):

- *conoscenze*: risultato dell'assimilazione di informazioni attraverso l'apprendimento. Le conoscenze sono un insieme di fatti, principi, teorie e pratiche relative ad un settore di lavoro o di studio; le conoscenze sono descritte come teoriche e/o pratiche;
- *abilità*: indicano le capacità di applicare conoscenze e di utilizzare know-how per portare a termine compiti e risolvere problemi; le abilità sono descritte come cognitive (comprendenti l'uso del pensiero logico, intuitivo e creativo) o pratiche (comprendenti l'abilità manuale e l'uso di metodi, materiali, strumenti)<sup>7</sup>;
- *competenze*: comprovata capacità di utilizzare conoscenze, abilità e capacità personali, sociali e/o metodologiche, in situazioni di lavoro o di studio e nello sviluppo professionale e personale; le competenze sono descritte in termini di responsabilità e autonomia.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Vedi anche D.l. 30 giugno 2015, “Definizione di un quadro operativo per il riconoscimento a livello nazionale delle qualificazioni regionali e delle relative competenze, nell'ambito del Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13”, Allegato 3, punto 10: le abilità “*indicano le capacità di applicare conoscenze e di utilizzare un saper fare per portare a termine compiti e risolvere problemi; esprimono le componenti tecniche, applicative o relazionali per l'esercizio della competenza; sono di tipo cognitivo (in relazione all'uso del pensiero logico, intuitivo e creativo) e pratico (comprendenti l'abilità manuale e l'uso di metodi, materiali, strumenti)*”

<sup>8</sup> Vedi anche DLgs. n. 13/2013, art. 2, c. 1, lett. e): “comprovata capacità di utilizzare, in situazioni di lavoro, di studio o nello sviluppo professionale e personale, un insieme strutturato di conoscenze e di abilità acquisite nei contesti di apprendimento formale, non formale o informale”.

Le competenze degli standard di apprendimento sono articolate nelle due macro aree culturale di base e tecnico-professionale; a quest'ultima afferiscono anche quelle relative alla salute, alla sicurezza ed alla salvaguardia ambientale. Il loro insieme concorre allo sviluppo delle dimensioni del PECuP (profilo educativo, culturale e professionale) di secondo ciclo<sup>9</sup>.

Gli standard formativi di apprendimento regionali trovano catalogazione:

3) nell'Allegato B, così articolato:

- standard formativi relativi alle competenze tecnico professionali delle Figure e Indirizzi nazionali (**B1**);
- standard formativi relativi alle competenze di base (**B2**)
- standard formativi relativi alle competenze delle aree qualità, sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale (**B3**);

4) nel **Repertorio dei profili professionali** nel tempo vigente che specifica:

- le competenze tecnico professionali dei Profili regionali, definite come Qualificatori professionali regionali (QPR).
- le "schede delle situazioni tipo" (SST) che costituiscono riferimento per le prove di valutazione;

La definizione degli standard formativi secondo il modello EQF risulta fondamentale per la trasparenza degli esiti dei processi di apprendimento rispetto ai vari sistemi educativi, favorendo la comparabilità e la trasferibilità delle qualificazioni dei cittadini rilasciate secondo le prassi esistenti nei vari Stati membri.

## 2.2 Competenze di base

Per quanto concerne gli apprendimenti dell'area culturale di base, le competenze in esito al terzo anno assumono quale riferimento e sviluppano:

- le competenze e i saperi relativi agli Assi culturali<sup>10</sup>, validi per l'assolvimento dei requisiti minimi dell'obbligo di istruzione;
- le dimensioni di cittadinanza attiva insite nelle Key competence europee.<sup>11</sup>

Fanno parte delle competenze di base anche le acquisizioni relative all'insegnamento della religione cattolica e alle attività motorie.<sup>12</sup>

## 2.3 Competenze tecnico-professionali - Figure, Indirizzi e Profili

La **Figura nazionale** rappresenta lo standard formativo minimo, assunto a livello di sistema Paese, consistente in un insieme organico di competenze tecnico professionali specifiche, declinate in rapporto ai processi di lavoro e alle connesse attività che caratterizzano il contenuto professionale della Figura stessa.

La Figura può comprendere **indirizzi** i quali costituiscono una caratterizzazione della Figura, sempre a livello nazionale, per prodotto/servizio/ambito/lavorazione. La Figura è sempre descritta a "banda larga", secondo una prospettiva in grado di rappresentare elementi validi e spendibili in molteplici e diversi contesti professionali e lavorativi.

Figura ed Indirizzo sono parti inscindibili e costituenti un'unica realtà: la Figura si costituisce come minimo comune multiplo dei diversi Indirizzi, comprensivo delle competenze tecnico-professionali comuni a tutti gli Indirizzi di quella Figura.

<sup>9</sup> di cui all'Allegato A del D.lgs. n. 226/2005

<sup>10</sup> di cui al DM n. 139 del 22 agosto 2007, corrispettivi alle aree linguistica, linguistica in lingua straniera, matematica-scientifico-tecnologica e storico-socio-economica di cui all'allegato 4 dell'Accordo Stato Regioni del 27 luglio 2011

<sup>11</sup> Così individuate: 1) comunicazione nella madrelingua; 2) comunicazione nelle lingue straniere; 3) competenza matematica e competenze di base in scienza e tecnologia; 4) competenza digitale; 5) imparare a imparare; 6) competenze sociali e civiche; 7) spirito di iniziativa e imprenditorialità; 8) consapevolezza ed espressione culturale. (Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006).

<sup>12</sup> così come previsto dall'art. 18 del DLgs n. 226 del 17 ottobre 2005

Le competenze di Figura/Indirizzo di Figura, proprio per la loro caratteristica “a banda larga” sono prevalentemente competenze di processo (Pianificazione delle operazioni da compiere, Cura degli spazi di lavoro, Predisposizione materiali/strumenti/attrezzature, Monitoraggio del processo lavorativo, ecc.).

Figura ed Indirizzo sono aggregati rispetto a sette **aree professionali**, definite a livello nazionale<sup>13</sup>, le quali identificano un insieme coerente di comparti settoriali e articolano per ambiti economico professionali l’offerta di leFP.

Il **Profilo regionale** rappresenta la declinazione/articolazione a livello regionale della Figura/Indirizzo nazionale rispetto alle specificità/caratterizzazioni territoriali del mercato del lavoro. Nella descrizione del Profilo regionale trovano pertanto spazio ulteriori standard formativi - in termini di competenze, abilità e conoscenze, denominati “Qualificatori Professionali Regionali” (QPR) - che specificano e/o si aggiungono al livello nazionale, anche in una prospettiva di “contestualizzazione territoriale”. La descrizione del Profilo regionale trova completezza con la declinazione degli standard professionali costituiti dalle Schede Situazioni Tipo (SST) che descrivono le prestazioni tecnico professionali attese dal mercato del lavoro locale e sulle quali si costruiscono le prove di valutazione.

Nel caso non fosse presente la declinazione regionale del Profilo, il riferimento è dato direttamente dalla Figura nazionale. In ogni caso – ossia anche laddove venga assunto il Profilo regionale - lo standard minimo nazionale della Figura/indirizzo deve essere interamente garantito.

La figura nazionale di riferimento dei percorsi di diploma professionale può essere articolata a livello regionale in indirizzi i quali consentono di sviluppare insieme di competenze tecnico professionali differenziate in funzione della tipologia di azienda presso le quali viene svolta l’attività di alternanza.

### 3 STANDARD MINIMI (SM) DI EROGAZIONE

#### 3.1 Soggetti abilitati e condizioni specifiche di erogazione

Fatta salva la competenza regionale in materia di programmazione, sulla base delle disposizioni di cui al presente documento e delle specifiche direttive regionali possono erogare l’offerta di leFP:

- 1) gli Enti di formazione professionale accreditati dalla Regione;
- 2) gli Istituti Professionali di Stato che operano in regime di sussidiarietà secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

L’erogazione dei percorsi extra curricolari e individualizzati è riservata agli Enti di formazione professionale accreditati.

La realizzazione dei percorsi individualizzati qualora interessi allievi privi del titolo di studio conclusivo del I° ciclo deve prevedere a monte la stipula di una Convenzione tra Istituzioni Scolastica coinvolta del primo ciclo o CpIA e l’Istituzione formativa titolare del percorso di leFP. L’attivazione di questi percorsi, qualora rivolti a giovani di età inferiore ai 16 anni è subordinata alla stipula di un accordo territoriale tra la Regione e l’Ufficio scolastico regionale.

#### 3.2 SM di erogazione dei percorsi di leFP

I percorsi di Qualifica e Diploma professionale vengono attuati sulla base della specifica disciplina di cui al presente Documento, nel rispetto dei livelli essenziali delineati dal Capo III° del D.Lgs. n. 226/2005.

---

<sup>13</sup> L’Accordo sancito dalla Conferenza unificata nella seduta del 27 luglio 2011 definisce 7 aree professionali relative alle figure nazionali di riferimento dei percorsi di leFP (Agroalimentare; Manifatturiera e Artigianato; Meccanica, Impianti e Costruzioni; Cultura, Informazione e tecnologie Informatiche; Servizi Commerciali; Turismo e Sport; Servizi alla Persona).

### 3.2.1 Percorsi attivabili

Possono essere attivati unicamente percorsi di cui alle Figure ed ai Profili ed ai relativi standard professionali e di apprendimento di cui all'elenco dell'**Allegato A** al presente documento.

In fase di programmazione annuale dei percorsi la Regione può prevedere l'attivazione in forma sperimentale di percorsi riferiti a nuovi profili, sulla base del reale fabbisogno formativo del territorio di riferimento e purché siano:

- descritti secondo una logica aggiuntiva rispetto alle competenze della Figura nazionale e secondo i criteri costruttivi e descrittivi utilizzati per l'individuazione dei singoli QPR di cui al Repertorio dei Profili professionali regionali;
- corredate da un elenco di possibili situazioni tipo da utilizzarsi per la valutazione delle competenze.

### 3.2.2 Articolazione, durata e modalità attuative

Ciascuna annualità dei percorsi di IeFP ha una durata di **1.056 ore annue**, che comprende quote dedicate allo sviluppo delle competenze di base e tecnico professionali, nonché all'attuazione dei Laboratori di recupero e sviluppo degli apprendimenti (LARSA), del tirocinio curricolare (stage o alternanza scuola lavoro) e degli esami:

- i LARSA rappresentano lo strumento utile a favorire processi di apprendimento personalizzati; consentendo ai formatori di sviluppare, in rapporto alle esigenze di piccoli gruppi omogenei o di singoli individui, interventi di recupero o integrazione delle competenze oggetto della componente standard del percorso formativo;
- IL TIROCINIO FORMATIVO CURRICOLARE (stage o alternanza scuola lavoro) ha l'obiettivo di integrare reciprocamente le attività formative d'aula e di laboratorio con esperienze svolte nella concreta realtà dell'organizzazione di lavoro e di impresa;
- gli ESAMI sono realizzati negli ultimi giorni del corso, sia al termine dell'intero percorso di Qualifica e Diploma per verificare se l'allievo possiede i requisiti necessari per il conseguimento dei titoli che attestano l'idoneità a svolgere una professione e l'assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e formazione.

In analogia a quanto deliberato dall'USR del FVG ai sensi dell'art 9, comma 3 del DPR 15 marzo 2010, n. 87, la durata annua dei percorsi con utenza di madrelingua slovena è pari a **1.188 ore**.

L'articolazione del monte orario annuale risponde alla finalità di garantire la specifica caratterizzazione metodologica dei percorsi di IeFP, centrata sull'attività pratica e sul lavoro, assicurando al contempo il raggiungimento degli standard minimi di base nazionali.

L'articolazione formativa dei percorsi ordinari di IeFP si attua nel rispetto dei parametri della seguente tabella:

annualità	sviluppo competenze di base <sup>14</sup>	sviluppo competenze professionali	LARSA	tirocinio	esami finali	totale
I°	440	516	100	0	0	1056
II°	380	416	100	160	0	1056
III°	320	380	100	240	16	1056
Totale	1140	1312	300	400	16	3168
IV°	240	550	50	200	16	1056

<sup>14</sup> Il quadro orario dei percorsi di IeFP attivati con lingua di insegnamento slovena, integrano gli standard formativi con lo sviluppo dell'apprendimento della competenza linguistica (abilità/conoscenze) in lingua slovena pari a 132 ore annue.

Per corrispondere alle diverse esigenze di formazione espresse dagli studenti e dalle loro famiglie, alla necessità di prevenire e contrastare la dispersione scolastica e assicurare il successo formativo, è comunque possibile, nella fase di progettazione della singola attività corsuale:

- prevedere una flessibilità didattica e organizzativa del 20% relativamente al monte ore riguardante ciascuno dei valori indicati in tabella per lo sviluppo delle competenze di base e professionali;
- programmare le attività di tirocinio tra un minimo di 160 ore ed un massimo di 500 ore nel triennio;
- fermo restando la durata minima indicata in Tabella, pianificare un numero di ore LARSA funzionale al recupero e allo sviluppo degli apprendimenti al fine della personalizzazione dei percorsi;
- organizzare gli esami di Qualifica e di Diploma all'interno di un range di 16-24 ore<sup>15</sup>.

I percorsi triennali e di quarto anno attivati nella modalità della "formazione duale" prevedono un rafforzamento delle modalità di apprendimento "in situazione", attraverso:

- apprendistato per la Qualifica e il Diploma professionale, ai sensi dell'articolo 43 del D.Lgs. n. 81/2015;
- alternanza scuola lavoro, ai sensi del D.Lgs. n. 77/2005;
- impresa formativa simulata (IFS), metodologia che consente l'apprendimento di processi di lavoro reali attraverso la simulazione della costituzione e gestione di un'attività economica di impresa (produzione o servizi) virtuale nelle sue diverse fasi.

Nei percorsi di formazione duale - fermi restando i parametri dei percorsi ordinari relativamente allo sviluppo delle competenze di base, delle competenze tecnico professionali, dei LARSA e dell'esame - l'articolazione minima oraria per annualità è pertanto la seguente:

annualità	formazione presso istituzione formativa	durata, sedi e strumenti di rafforzamento dei contenuti di applicazione pratica	durata totale annua
I	656 h	400 h presso I.F. in impresa formativa simulata	1056 h
II opzione A)	656 h	400 h <sup>16</sup> presso I.F. in impresa formativa simulata	1056 h
II opzione B)	633 h	423 h presso imprese in alternanza o in apprendistato	1056 h
III - IV	528 h.	528 h presso imprese in alternanza o in apprendistato	1056 h

### 3.2.3 Requisiti minimi della progettazione formativa

Per ciascuna Figura/Profilo la Direzione regionale approva un "prototipo" / progetto formativo, che costituisce elemento standard per l'omogeneizzazione sul territorio regionale delle progettazioni formative, anche al fine di favorire il passaggio degli allievi tra diverse Istituzioni formative.

Ciascun prototipo/progetto formativo, per ogni annualità dei percorsi di Qualifica o Diploma, definisce:

- competenze e prestazioni professionali in uscita;

<sup>15</sup> Nel caso di riconvocazione della Commissione d'esame secondo quanto previsto nel paragrafo "Prove suppletive" dell'Allegato C, la durata minima dell'esame può essere portata a 8 ore.

<sup>16</sup> Nel cui ambito è possibile attivare fino a 160 ore di tirocinio

- moduli per aree formative, con indicazione dei contesti di sviluppo e relative attribuzioni orarie.

Le Aree formative, determinate anche in rapporto agli Assi dell'obbligo di istruzione ex DM n. 139/2007 sono le seguenti:

- COMPETENZE DI CITTADINANZA (che includono quelle di base: linguaggi, matematica, scientifico-tecnologica e storico sociale)
- TECNICO PROFESSIONALE (con risultati attesi per QPR e SST previste dal Repertorio dei profili professionali)
- COMPETENZE INTEGRATIVE (IRC, attività motorie, prevenzione infortuni, salute e qualità)
- LARSA
- TIROCINIO CURRICOLARE
- ESAMI (finali)

Lo sviluppo dei risultati di apprendimento e la configurazione delle Unità previsti dal prototipo/progetto possono essere ridefiniti dal Comitato Tecnico Scientifico o dal Consiglio di classe, anche nella loro distribuzione temporale tra le diverse annualità. È inoltre prevista la flessibilità didattica ed organizzativa di riparto orario di cui al precedente punto 3.2.2. nella fase di concreta realizzazione di una o più edizioni corsuali afferenti ad un medesimo prototipo/progetto.

Ogni progettazione di dettaglio riferita al prototipo/progetto, con riferimento al proprio standard formativo e nel rispetto delle quote orarie di cui alle tabelle del precedente punto 3.2.2., deve comunque contenere e specificare i seguenti elementi minimi:

- *tipologia di risorse* impiegate (docenti formatori, figure e funzioni dedicate, per coordinamento, tutoraggio, certificazione, ecc.);
- *tempi* (distribuzione delle ore di formazione tra i diversi ambiti di insegnamento, ai fini dello sviluppo degli standard di apprendimento e della realizzazione delle attività didattiche e formative);
- *articolazione* degli interventi formativi;
- *metodologie* (tra cui formazione individualizzata, in piccolo gruppo, approccio per tappe di apprendimento interdisciplinari), *strategie* e *contesti* di insegnamento-apprendimento (formazione d'aula o in contesto/assetto lavorativo, in alternanza, in laboratorio, ecc.);
- accertamento e valutazione delle competenze.

Nella progettazione è possibile prevedere anche:

- eventuali attività o insegnamenti aggiuntivi/elettivi;
- specifici interventi di *personalizzazione*.

Sul piano metodologico, inoltre, le Istituzioni formative sono tenute a sviluppare la loro azione di progettazione sulla base dei seguenti principi guida:

- 1) *unitarietà*: la progettazione ha carattere unitario, esprime il risultato del lavoro collegiale dei docenti formatori e non consiste in una semplice collezione di Piani didattici disciplinari;
- 2) *centralità del processo di lavoro*: la progettazione si sviluppa a partire da una riflessione sul processo di lavoro specifico della Figura/Profilo di Qualifica/Diploma, quale asse portante unitario e criterio di selezione e disposizione dei contributi dei diversi insegnamenti;
- 3) *sviluppo formativo ed "a ritroso"*: la progettazione parte dagli esiti di apprendimento attesi al termine dei percorsi (definiti attraverso le SST di cui al Repertorio dei profili professionali), in aderenza alla logica interna di sviluppo del processo di lavoro ed individuando le varie tappe formative di raggiungimento (annuali e di periodo) delle competenze e/o loro elementi (conoscenze ed abilità), secondo una logica di apprendimento e non l'ordine del "programma" disciplinare.

Si ricorda che:

- le competenze dello standard formativo di apprendimento, sia di base che tecnico professionali, sono comuni e trasversali a tutti gli insegnamenti; da qui la necessità di non attribuire in modo rigidamente separato gli esiti di apprendimento ai diversi ambiti di insegnamento;
- le competenze degli Assi culturali dell'obbligo di istruzione non esauriscono, né caratterizzano la dimensione culturale della leFP; esse vanno pertanto ricondotte, contestualizzate e sviluppate a partire dalle competenze di base dell'ordinamento specifico di leFP, di cui all'Allegato B2;
- è bene prevedere una forte interconnessione tra competenze di base e competenze tecnico professionali;
- le prove di valutazione devono fare riferimento agli standard professionali, riassunti delle specifiche delle Schede Situazioni Tipo (SST).

### **3.2.4 Organizzazione del tirocinio curricolare (stage e alternanza scuola lavoro)**

Alle Istituzioni formative in stretta collaborazione con le imprese competono le funzioni di promozione, progettazione formativa, attivazione e monitoraggio delle attività di stage formativo e di alternanza scuola lavoro, anche attraverso la stipula dei necessari atti convenzionali ed assicurativi, nonché di verifica e valutazione degli interventi in rapporto all'acquisizione dei risultati di apprendimento ed alle specifiche definite in sede di progettazione formativa.

Lo stage e l'alternanza scuola lavoro, entrambi intesi come Tirocinio formativo curricolare, si distinguono per la loro estensione temporale (più consistente nel secondo caso) e si configurano come una strategia-metodologia formativa rispondente ai bisogni e ai diversi stili cognitivi degli individui, capaci di integrare reciprocamente attività formative di aula, di laboratorio ed esperienze svolte nella concreta realtà di impresa. In essi si valorizza l'esperienza lavorativa come mezzo per favorire lo sviluppo personale, sociale e professionale e si propongono modalità di acquisizione diverse ed innovative rispetto a quelle tradizionali. Di norma lo stage è previsto nei percorsi ordinari; l'alternanza scuola lavoro nei percorsi in formazione duale.

Nel rispetto delle previsioni normative nazionali in materia, si indicano di seguito i requisiti minimi di attuazione dello stage formativo e dell'alternanza scuola lavoro. Sono esclusi dalle seguenti disposizioni i casi rientranti nella tipologia del tirocinio formativo extracurricolare e nella categoria delle visite didattiche in azienda.

#### **Destinatari e modalità di attivazione**

Sono destinatari e hanno diritto alla fruizione della modalità formativa dello stage e dell'alternanza scuola lavoro tutti gli allievi iscritti ai percorsi di leFP che hanno compiuto i 15 anni di età.

Gli stage e i percorsi in alternanza possono essere previsti anche nell'ambito dei LARSA.

Lo stage formativo deve essere progettato ed attivato per l'intero gruppo classe. I percorsi di alternanza scuola lavoro sono ammessi per singoli o gruppi di allievi inseriti nei percorsi duali. In entrambi i casi le attività in azienda sono comprese all'interno del calendario formativo.

Per lo stage non sono previsti limiti numerici parametrati alle risorse umane presenti nelle unità operative di svolgimento; ogni tutor aziendale del soggetto ospitante può accompagnare fino ad un massimo di cinque stagisti contemporaneamente.

#### **Adempimenti degli allievi**

Durante lo svolgimento dello stage formativo e del percorso in alternanza presso l'azienda, l'allievo è tenuto a svolgere le attività previste dalla specifica progettazione formativa individualizzata, osservando gli orari concordati e rispettando l'ambiente di lavoro; deve altresì rispettare le norme in materia di igiene, salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, nonché mantenere la necessaria riservatezza per quanto attiene ai dati, informazioni e conoscenze in merito ai procedimenti amministrativi e ai processi organizzativi in generale, acquisiti durante lo svolgimento del percorso.



## **Atto convenzionale**

Le esperienze di stage formativo e di alternanza sono attivate sulla base di una Convenzione firmata dai Legali Rappresentanti dell'Istituzione formativa e del Soggetto ospitante, sottoscritta per presa visione dall'allievo. Qualora l'allievo sia minorenne è obbligatoria una specifica autorizzazione del genitore o tutore legale del minore.

La Convenzione ha titolo gratuito e regola i rapporti e le responsabilità dei diversi Soggetti coinvolti. In particolare, essa prevede obbligatoriamente le regole di svolgimento dell'esperienza formativa, le condizioni attuative della formazione prevista nello specifico Progetto Formativo Individuale (PFI) degli allievi, nonché i diritti e i doveri di ciascuna delle parti coinvolte, compresi l'esplicitazione delle suddivisioni di compiti e adempimenti fra Soggetto ospitante e Istituzione formativa, l'informazione e formazione in tema di igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro, le garanzie contro gli infortuni sul lavoro presso l'INAIL e l'assicurazione dello stagista per la sua responsabilità civile verso i terzi.

Il PFI costituisce parte integrante della Convenzione stessa. La Convenzione può essere stipulata anche per più allievi presso lo stesso Soggetto ospitante.

Ciascuna delle parti firmatarie può recedere dalla Convenzione solo per gravi motivi espressamente previsti, in particolare nel caso di comportamento dell'allievo tale da far venir meno le finalità del progetto formativo, oppure qualora il Soggetto ospitante non rispetti le condizioni ed i contenuti dell'esperienza formativa.

## **Progetto Formativo individuale**

Il Progetto Formativo Individuale (PFI) è sottoscritto dai Legali Rappresentanti dei Soggetti interessati e dall'allievo, ovvero dal Rappresentante Legale di quest'ultimo qualora minore, e deve contenere i seguenti elementi:

- individuazione del Soggetto e della struttura ospitante, per cui o presso cui si realizza la formazione, con relativo settore lavorativo di inserimento;
- nominativi del tutor formativo e del tutor aziendale;
- obiettivi di apprendimento da perseguire in rapporto alle aree di attività, ai settori d'inserimento nella struttura organizzativa, alle modalità di realizzazione ed alla durata del progetto;
- estremi identificativi delle assicurazioni stipulate a favore dell'allievo in relazione alle attività ed agli ambiti esecutivi previsti.

## **Ambito territoriale**

Lo stage formativo ed i percorsi in alternanza dei percorsi di leFP possono essere realizzati sia nell'ambito del territorio regionale, sia in quello extraregionale, compresi Paesi esteri. Per le attività realizzate negli ambiti extraregionali, salvo diverse disposizioni in essi vigenti, la regolamentazione di riferimento è quella dell'Istituzione formativa.

## **Divieti e requisiti dei Soggetti ospitanti**

Il Soggetto ospitante garantisce:

- gli spazi e gli strumenti nel rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro;
- la messa a disposizione del tutor aziendale.

Ai Soggetti ospitanti è fatto divieto di utilizzare gli allievi in sostituzione del personale:

- assunto con contratti a termine nei periodi di picco delle attività;
- aziendale nei periodi di malattia, maternità o ferie;
- vacante in organico.

## **Misure specifiche a tutela della salute e della sicurezza**

Gli allievi durante l'attività di stage formativo e di alternanza scuola lavoro sono equiparati alla figura di "lavoratore". Le Istituzioni formative devono pertanto rispettare quanto previsto dal D.Lgs. n. 81/08, ossia -

oltre alla copertura assicurativa della responsabilità civile - devono garantire al tirocinante l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni e le malattie professionali presso l'INAIL, la formazione prevista e la sorveglianza sanitaria. L'attività di informazione ai lavoratori<sup>17</sup> è invece sempre a carico del Soggetto ospitante.

### 3.3 SM di erogazione dei percorsi connessi all'offerta di leFP

#### 3.3.1 Integrazione extracurricolare

I percorsi di integrazione extra curricolare hanno una durata massima annua pari a 100 ore, articolata su più moduli riferiti ad una delle seguenti finalità, tipologie e modalità attuative:

- 1) *orientamento e sviluppo civile e personale*: scopo di questi percorsi è favorire un efficace orientamento scolastico e professionale ed una piena crescita culturale e sociale della persona integrata nella società civile; potranno essere previste attività quali visite didattiche di settore e incontri con imprenditori (in particolare per gli allievi dei primi anni in modo da favorire la scelta del profilo di indirizzo), accompagnamento al lavoro (per gli allievi dei terzi anni), organizzazione e gestione di eventi professionali, culturali e sociali miranti a favorire l'auto-imprenditorialità, incontri con testimoni privilegiati del territorio (sui temi della salute, della solidarietà, della cittadinanza attiva, della lotta alle devianze, della prevenzione del bullismo, ecc. ), potenziamento delle tecniche di studio e apprendimento (mappe mentali e concettuali, soluzione dei problemi, tecniche di programmazione e pianificazione per studiare, prendere appunti ed archiviare le informazioni, ecc.);
- 2) *integrazione assi culturali*: scopo di questi percorsi è sostenere e preparare gli allievi che desiderano continuare la propria crescita formativa dopo la Qualifica Professionale, favorendo più efficaci passaggi verso il canale dell'Istruzione tecnica e professionale della scuola secondaria superiore; potranno essere predisposti percorsi progettati sui programmi delle Istituzioni scolastiche ai quali accedono allievi provenienti da percorsi/Istituzione formative diversi;
- 3) *esperienza in impresa*: percorsi finalizzati a favorire pratiche di pre-inserimento lavorativo e di sperimentazione pratica in azienda; potranno essere previsti, ad esempio, percorsi di alternanza scuola/lavoro nel periodo estivo per gli allievi che passano dal secondo al terzo anno o momenti di mobilità e visite professionali in ambito internazionale per gli allievi del terzo anno;
- 4) *approfondimento tecnico professionale*: scopo di questi percorsi è favorire l'approfondimento teorico/pratico su specifici ambiti di specializzazione professionale per aumentare la spendibilità della Qualifica Professionale.

#### 3.3.2 Individualizzazione

I percorsi individualizzati si caratterizzano per una iniziale azione di tutoraggio pedagogico, funzionale alla costruzione di un percorso formativo che tenga conto del personale stile di apprendimento, della storia scolastico/formativa e degli specifici obiettivi educativi, culturali e professionali che la persona intende perseguire.

I percorsi individualizzati sono progettati modularmente, individuando le soluzioni più pertinenti e funzionali al rientro nel sistema di Istruzione e Formazione.

I percorsi rivolti ad allievi in possesso del titolo di studio conclusivo del 1° ciclo possono essere progettati individuando anche delle unità formative e/o dei moduli didattici all'interno dell'offerta predisposta dai CplA.

La realizzazione dei percorsi rivolti ad allievi non in possesso del titolo di studio conclusivo del I ciclo deve prevedere nella pianificazione modulare dell'intervento la presenza di almeno una Unità Formativa individuata all'interno dell'offerta predisposta dall'Istituzione Scolastica titolare dell'esame finale per il conseguimento del titolo conclusivo di primo ciclo.

<sup>17</sup> D.Lgs. 81/08 articolo 36

## 4 STANDARD MINIMI DI VALUTAZIONE

### 4.1 Modalità di accertamento e valutazione

La verifica del raggiungimento degli standard minimi formativi di apprendimento e professionali regionali deve prevedere modalità e strumenti coerenti con la natura ed il costruito unitario dell'oggetto "competenza" e deve essere rivolta all'accertamento dei relativi livelli di padronanza. La predisposizione delle prove e delle modalità di valutazione (in itinere e finali) devono tener conto che allo sviluppo di una competenza possono concorrere più ambiti disciplinari e più formatori.

A tale scopo è opportuno che le Istituzioni formative prevedano in sede di progettazione ed utilizzino durante il percorso formativo una *gamma differenziata di tipologie di prova e di metodologie di accertamento* funzionali alla verifica dell'acquisizione da parte degli allievi sia delle competenze nella loro unitarietà, sia dei loro elementi (conoscenze e abilità).

A livello indicativo le macrotipologie di prove di accertamento sono riconducibili a:

- prove unitarie "in situazione", centrate su output di competenze di base, tecnico professionali e/o concernenti l'intersezione dei due ambiti, aventi l'obiettivo di accertare (anche tramite osservazione) la capacità degli allievi di "agire" le competenze acquisite per l'esecuzione delle prestazioni professionali caratterizzanti la Figura/Profilo di riferimento in un contesto simulato di vita reale, quotidiana o professionale;
- prove "formative", centrate su abilità e conoscenze (test; questionari a risposta chiusa o aperta; interrogazioni; risoluzione di problemi; elaborazioni di testi brevi; ecc.), riferiti il più possibile ad un contesto di vita reale, nella prospettiva delle competenze.

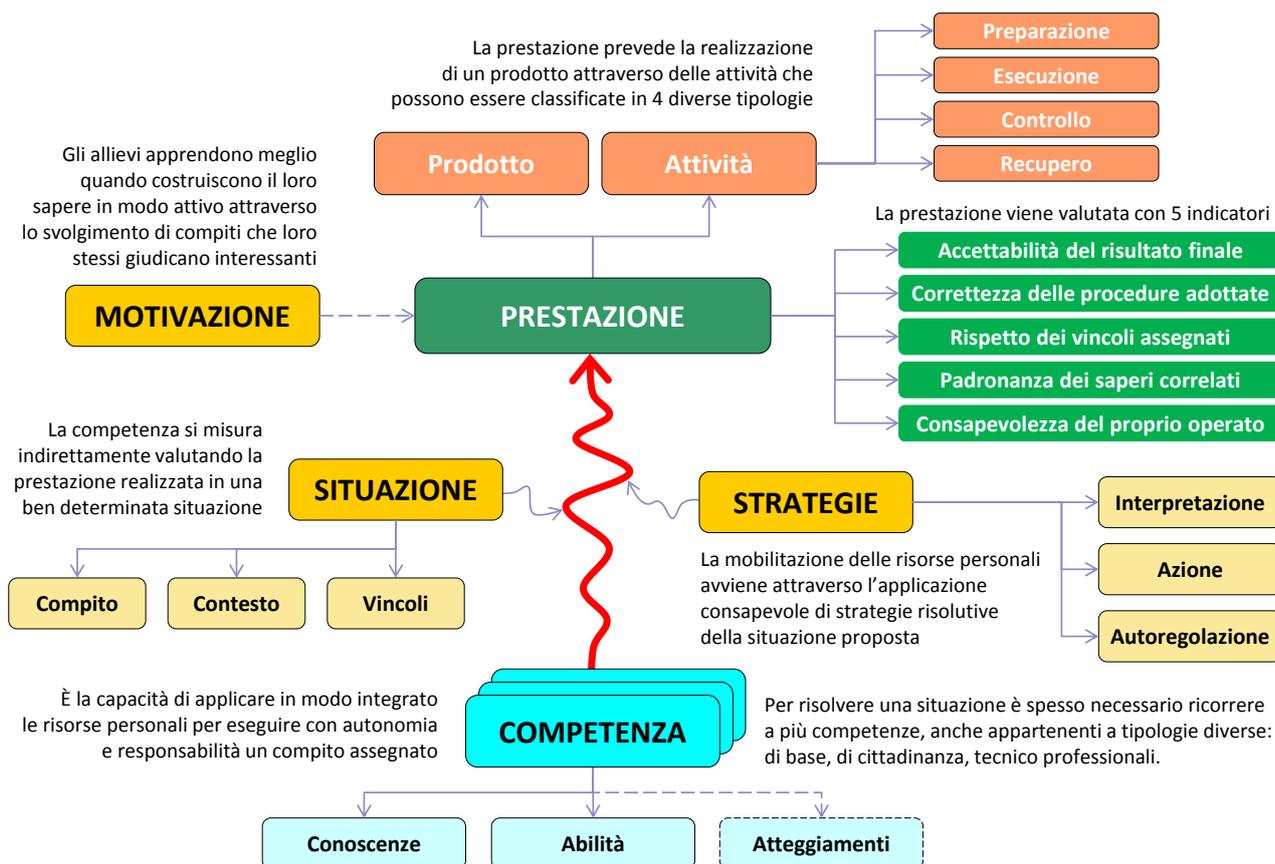
Il riferimento è costituito dalle "situazioni tipo" di cui al Repertorio delle profili professionali **vigenti all'avvio dell'annualità** e dalle prove d'esame di cui all'Allegato C, in particolare dalla *prova "situazionale"* di simulazione delle fasi lavorative più significative del profilo professionale, con lo scopo di misurare le competenze acquisite nello svolgere le attività più significative del processo lavorativo di riferimento all'interno di una situazione problematica sufficientemente assimilabile a quelle esistenti nei normali contesti di lavoro.

L'esame offre inoltre un modello di prova "multidisciplinare", costituita da una serie di test relativi alle diverse discipline che non sono direttamente collegate alla prova situazionale, e di colloquio, ossia di prova orale finalizzata alla valutazione delle competenze relazionali e comunicative insite nel profilo professionale e sviluppate durante il percorso formativo.

Le situazioni indicate nelle SST sono rappresentative dei diversi elementi che caratterizzano il contesto lavorativo in cui opera la Figura / Profilo di riferimento e si configurano pertanto come standard minimo di valutazione per la predisposizione delle prove finali (esami finali di Qualifica o di Diploma) o in caso di interruzione del percorso, ai fini del rilascio del relativo attestato.

Le prestazioni insite nei casi delle SST si esplicano attraverso attività di pianificazione del proprio lavoro, di esecuzione, di controllo e di recupero delle anomalie valutabili rispetto alle procedure adottate, al risultato finale e ai tempi di esecuzione. Inoltre, le prestazioni professionali nel loro essere agite implicano il possesso di competenze integrate (tecnico professionali, di base, chiave di cittadinanza attiva), associate ad adeguati livelli di autonomia e responsabilità nella mobilitazione delle risorse personali degli allievi.

Il seguente schema riassume i collegamenti tra i diversi elementi presi in considerazione per la strutturazione del sistema di valutazione basato sulle prestazioni professionali descritte nelle SST:



## 4.2 Giudizi di ammissione e predisposizione delle prove

Per i percorsi di Qualifica, ai fini dell'ammissione alle successive annualità, oltre alle forme di accertamento e valutazione in itinere, vanno previste anche prove "situazionali" finalizzate all'accertamento dei livelli di padronanza raggiunti.

Al termine della prima e seconda annualità è previsto unicamente il giudizio finale dell'équipe dei formatori, teso a fornire una valutazione di idoneità degli allievi per l'accesso all'anno successivo.

L'esame di Qualifica e Diploma professionale ha il fine di accertare l'avvenuta acquisizione delle competenze di base e tecnico professionali previste dallo standard della figura e del profilo regionale di riferimento, quale esito di un percorso formativo progettato, organizzato e realizzato con modalità didattiche incentrate sullo sviluppo delle stesse. Gli esami finali sono realizzati secondo gli standard previsti dall'Allegato C.

Con riferimento prioritario alle tipologie ed alle modalità di misurazione e valutazione delle prove d'esame, nonché alle schede delle situazioni tipo (SST), i criteri e le modalità della valutazione sono stabiliti in autonomia dalle Istituzioni formative e collegialmente dalle équipe di formatori in sede di progettazione formativa dei percorsi, con riferimento a tutti gli esiti di apprendimento, compresi quelli relativi al comportamento ed all'IRC, e con riguardo agli allievi disabili e con DSA.

Anche le prove di accertamento, comprese quelle d'esame, nel rispetto degli standard di cui all'allegato C sono autonomamente predisposte dalle Istituzioni formative.

La misurazione dei risultati delle prove è parimenti effettuata sulla base di griglie autonomamente elaborate dalle Istituzioni formative, in cui devono comunque trovare evidenza i seguenti elementi minimi:

- *oggetto* dell'accertamento (competenza/e e/o elementi di competenza/e relativi agli standard o loro curvature);
- *descrizione* della prova (attività / compito; strumenti; condizioni / vincoli; tempi e modalità di esecuzione; ecc.);

- *indicatori* specifici di risultato con relativi “*pesi*” (di punteggio e/o livello);
- criteri, parametri e scale di misurazione.

## 5 CERTIFICAZIONE DEGLI ESITI DI APPRENDIMENTO E DEI TITOLI

Tutti gli apprendimenti conseguiti nell’ambito dei percorsi di leFP sono oggetto di una **certificazione finale** (Attestato di Qualifica professionale, Attestato di Diploma professionale). In caso di interruzione del percorso viene rilasciata a richiesta dell’interessato un’attestazione delle competenze acquisite che si configura come Documento di validazione con valore di parte seconda.<sup>18</sup>

La certificazione finale d’esame si attiene agli standard specificati nell’Allegato C, che soddisfano gli standard minimi nazionali.<sup>19</sup>

Le Qualifiche ed i Diplomi professionali certificano l’intero profilo di competenze acquisito in esito ai percorsi e sono compresi nell’ambito dei titoli di istruzione e formazione del Repertorio Nazionale<sup>20</sup>.

I titoli di Qualifica e di Diploma Professionale corrispondono, rispettivamente, al terzo ed al quarto livello EQF.

I saperi e le competenze acquisite dagli allievi nell’assolvimento dell’obbligo di istruzione<sup>21</sup> vengono certificati, su richiesta dell’allievo interessato, utilizzando il modello previsto a livello nazionale.<sup>22</sup>

Il sistema di certificazione regionale risponde all’istanza di facilitare la spendibilità delle acquisizioni conseguite dagli allievi, di aumentare la trasparenza e la leggibilità dei documenti attestativi e di promuoverne il riconoscimento in termini di credito formativo. Secondo le indicazioni europee, la certificazione favorisce la mobilità delle persone, in una dimensione territoriale (transitabilità a livello regionale, nazionale ed europeo) ed intersistemica (passaggi reciproci tra i sistemi dell’istruzione, della formazione e del lavoro).

In tale prospettiva, il riconoscimento anche parziale dei qualificatori professionali corrispondenti alla Figura / Profilo professionale di riferimento permette al cittadino di vedersi riconoscere futuri crediti per l’acquisizione completa del qualificatore professionale all’interno del sistema regionale di qualificazione delle competenze acquisite in contesti non formali o informali.

Le certificazioni in uscita relative ai percorsi di Qualifica e di Diploma Professionale, prevedono una denominazione concatenata riferita sia alla Figura nazionale che al Profilo regionale.

## 6 RICONOSCIMENTO DEI CREDITI E MODALITÀ DI PASSAGGIO FRA SISTEMI FORMATIVI

Nelle more dell’attuazione delle previsioni normative in materia<sup>23</sup>, i passaggi reciproci tra i percorsi del sistema di Istruzione e il sistema di leFP, nonché i passaggi interni al sistema di leFP rimangono regolamentati dall’Accordo sancito in Conferenza Unificata del 28 ottobre 2004.

I passaggi tra i percorsi di Istruzione Professionale e i percorsi di leFP sono disciplinati in coerenza con i criteri e gli elementi definiti dal Decreto avente ad oggetto la revisione dei percorsi dell’Istruzione professionale ed il raccordo con i percorsi di leFP.<sup>24</sup> Nelle more dell’attuazione del nuovo ordinamento di Istruzione Professionale, ossia fino all’attivazione delle classi prime dell’a.s. 2018-19, anche per tali passaggi rimangono comunque in vigore le disposizioni transitorie ad oggi vigenti.<sup>25</sup>

---

<sup>18</sup> DM 30 giugno 2015, allegato 5

<sup>19</sup> di cui al DLgs. n. 13/2013 ed al DM 30 giugno 2015

<sup>20</sup> ex art. 8, DLgs. n. 13/2013

<sup>21</sup> articolo 2 del DM n. 139 del 22 agosto 2007

<sup>22</sup> DM n. 9 del 27 gennaio 2010

<sup>23</sup> di cui al comma 10, dell’articolo 1 del D.lgs. n. 226/2005 e del c. 2 dell’art. 8 del DLgs. n. 62/2017

<sup>24</sup> commi 3-7 dell’art. 8 del DLgs. n. 61/2017

<sup>25</sup> di cui all’articolato dell’Accordo in Conferenza Unificata del 28 ottobre 2004, dell’OM 21 maggio 2001 n. 90 e dell’OM n. 87/2004

Nello specifico, per le Istituzioni scolastiche che erogano l'offerta di leFP in regime di sussidiarietà integrativa (Tipologia A), essendo il percorso cui l'allievo è iscritto di ordinamento di Istruzione quinquennale, si applicano le specifiche disposizioni della regolamentazione statale. In particolare per i passaggi da un percorso di leFP in regime di sussidiarietà integrativa (Tipologia A) ad altro percorso ad ordinamento statale, si applica la modalità degli esami integrativi e complementari relativi agli ambiti disciplinari non comuni ai percorsi di provenienza e di ingresso.<sup>26</sup>

I passaggi reciproci tra i percorsi di Istruzione e quelli di leFP, nonché quelli interni al sistema di leFP anche a livello interregionale, avvengono invece nella modalità del riconoscimento dei crediti formativi,<sup>27</sup> in coerenza con il diritto degli allievi al riconoscimento delle proprie acquisizioni in termini di competenze, indipendentemente dagli ambiti, dalle durate e dalle modalità della loro acquisizione. Agli allievi provenienti da un percorso di leFP, compresi quelli provenienti dai percorsi attivati in forma sussidiaria complementare (Tipologia B), che richiedono l'accesso ad un percorso di Istruzione non possono pertanto essere applicate le modalità degli esami integrativi e complementari. Per quanto riguarda l'individuazione degli esperti<sup>28</sup> le Istituzioni scolastiche interessate si rapportano con le Istituzioni formative che realizzano i percorsi di leFP.

Il diritto al passaggio è personale, esso riguarda il singolo allievo, in rapporto alla maturazione di un diverso orientamento o sviluppo del proprio progetto di vita, formativo e professionale. I passaggi non possono pertanto essere realizzati per l'intero gruppo classe o per sue articolazioni.

Tutte le Istituzioni del sistema di leFP sono tenute sia alla certificazione delle competenze in esito ai percorsi o in uscita nel caso della loro interruzione, sia al loro riconoscimento in ingresso in termini di credito formativo, alla relativa attribuzione di valore ed alle conseguenti determinazioni in termini di inserimento nel percorso.

## 6.1 Riconoscimento dei crediti in ingresso

Ai fini dell'inserimento nei percorsi di leFP ha valore di credito formativo in ingresso ogni attestazione o certificazione relativa agli apprendimenti acquisiti dall'allievo in qualsiasi contesto, riconoscibile e traducibile in termini di competenze di cui agli standard formativi regionali.

### 6.1.1 Elementi minimi e requisiti di processo

Il processo di riconoscimento dei crediti viene attivato su richiesta dell'allievo.

La determinazione del valore quali-quantitativo del credito è operata dal CTS<sup>29</sup> dell'Istituzione sulla base di criteri generali preventivamente definiti e formalizzati. I requisiti minimi per la validità delle operazioni sono la presenza di una funzione di garante del processo (una risorsa) e di una funzione valutativa (minimo due risorse). I soggetti che rivestono le due funzioni devono essere distinti.

La determinazione del credito concerne:

- la validazione delle acquisizioni del soggetto rispetto allo standard formativo regionale di apprendimento del percorso in ingresso;
- la determinazione dell'annualità di inserimento e dell'eventuale riduzione del percorso.

L'ingresso non è né automatico, né definito sulla base della relazione tra gli ambiti disciplinari dei diversi percorsi (in uscita ed in ingresso).

Trattandosi di ingresso in un percorso a forte caratterizzazione professionalizzante, l'Istituzione deve valutare in particolare gli eventuali aspetti di carenza relativi alle competenze tecnico professionali di cui agli standard di leFP e le connesse, necessarie forme di supporto.

<sup>26</sup> vedi OM 21 maggio 2001 n. 90

<sup>27</sup> Con riferimento all'Accordo sancito in Conferenza Unificata del 28 ottobre 2004 e per le Istituzioni scolastiche all'OM n. 87/2004

<sup>28</sup> di cui all'articolo 4 dell'OM n. 87/2004

<sup>29</sup> Vedi punto 8

Per la determinazione del credito l'équipe dei docenti formatori – anche con l'eventuale collaborazione dell'équipe del percorso in uscita - procede ad individuare le equivalenze tra acquisizioni realizzate nel percorso in uscita e ambiti/segmenti di percorso in ingresso.

Il riconoscimento del credito può avvenire attraverso il solo esame della documentazione, qualora questa sia esaustiva; le modalità di accertamento ulteriore possono avvenire in forme liberamente definite dalle l'équipe dei docenti formatori, anche diverse dalle tradizionali prove orali, scritte e crittografiche, comprese forme di osservazione diretta dell'attività del soggetto. Le prove sono definite in modo differenziato per ogni candidato.

### **6.1.2 Certificazione del credito**

Il credito formativo riconosciuto in ingresso è certificato dall'Istituzione Formativa sulla base della modulistica e delle indicazioni predisposte dalla Regione, nel rispetto degli elementi minimi nazionali.

## **7 COMITATI TECNICI SCIENTIFICI DI PROGETTO**

In relazione a ciascun percorso di leFP le Istituzioni formative istituiscono un Comitato Tecnico Scientifico di Progetto (CTS) composto dal Direttore/Dirigente scolastico dell'Istituzione formativa, o da un suo rappresentante, dal referente del percorso e da due docenti coinvolti nel percorso medesimo.

Fermo restando la composizione minima di cui sopra, le Istituzioni formative possono deliberare che la partecipazione ai lavori del CTS sia estesa anche ad altri docenti formatori e/o altre funzioni dedicate coinvolte nel percorso formativo.

Una diversa composizione dei CTS nei percorsi di leFP realizzati dalle Istituzioni scolastiche può esser prevista da apposite Intese fra la Direzione centrale competente della Regione e l'Ufficio Scolastico regionale in funzione di specifici compiti ad essi attribuiti ed individuati dalle Intese medesime.

I CTS attivati presso le Istituzioni scolastiche possono coincidere con gli organi tecnici o collegiali previsti dalla normativa vigente fatta salva la presenza di ulteriori componenti prevista da eventuali Intese fra la Direzione centrale competente della Regione e l'Ufficio Scolastico regionale.

I CTS sovrintendono da un punto di vista didattico l'andamento del percorso formativo ed esprimono indirizzi e suggerimenti in particolare in merito alle seguenti attività:

- definizione del Piano formativo;
- modello di valutazione delle competenze;
- criteri di monitoraggio del percorso formativo.

I CTS si rapportano con la Direzione centrale competente della Regione relativamente a tutti gli aspetti per i quali sia previsto dalle Direttive regionali un loro coinvolgimento e con particolare riferimento all'ammissione di nuovi allievi all'interno di percorsi già iniziati e all'ammissione in deroga ai limiti di frequenza richiesta agli esami finali.

## **8 MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO DEL DOCUMENTO**

Il presente documento mantiene un carattere aperto, ovvero viene periodicamente aggiornato in relazione all'evoluzione delle disposizioni normative e regolamentari, del mercato del lavoro regionale ed al processo di manutenzione del quadro nazionale delle figure e dei percorsi.

All'aggiornamento ed alla manutenzione del documento provvede periodicamente la Regione avvalendosi del contributo delle istituzioni formative incaricate dell'attuazione dei percorsi di leFP.

Linee guida per la realizzazione  
dei percorsi triennali di Istruzione e Formazione Professionale

## **ALLEGATO A**

Titoli e percorsi dell'offerta di Istruzione e Formazione Professionale

### **Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia**

Direzione centrale lavoro, formazione, istruzione, pari opportunità, politiche giovanili, ricerca e università  
Servizio Programmazione e gestione interventi formativi

Posizione Organizzativa Integrazione sistemi formativi, definizione di standard di competenze e di profili formativi

Agosto 2017

## Indice

PREMESSA .....	3
Tabella dei profili e dei diplomi regionali costituenti l'offerta regionale di leFP .....	4

## PREMESSA

Il presente documento riporta la tabella della declinazione/articolazione a livello regionale, ossia rispetto alle specificità/caratterizzazioni territoriali del mercato del lavoro, delle 22 Figure professionali nazionali, con i relativi Indirizzi e Profili regionali, e dei 21 Diplomi professionali, approvate con Accordo in Conferenza Stato-Regioni del 29 aprile 2010 recepito con D.I. del 15 giugno 2010 ed integrate con l'Accordo in Conferenza Stato-Regioni del 19 gennaio 2012.

Tutte le Figure/Profili sono raggruppati per Aree, individuate a partire dalla classificazione delle Aree Economico Professionali elaborata sulla base della traduzione italiana delle nomenclature statistiche internazionali rispettivamente della classificazione delle attività economiche (NACE-ATECO) e della classificazione delle professioni (ISCO-CP/NUP).

L'obiettivo della presente classificazione è di costituire un riferimento referenziato al mondo economico e del lavoro per il sistema della IeFP e, potenzialmente, per l'intera offerta della formazione professionale secondaria e superiore.

Nella tabella ciascuno dei 35 Profili professionali regionali è collegato alla Figura professionale a banda larga nazionale di riferimento ed agli eventuali Indirizzi da un lato e ai Diplomi professionali di IeFP ed agli eventuali Indirizzi dall'altro. Nel caso non fosse presente la declinazione regionale del Profilo triennale la tabella riporta la Figura nazionale.

Le linee orizzontali che delimitano le diverse aree della tabella definiscono le possibili confluenze di percorso dei profili di Qualifica verso i Diplomi correlati.

## Tabella dei profili e dei diplomi regionali costituenti l'offerta regionale di IeFP

AREA PROFESSIONALE e settore economico professionale	Figura a banda larga nazionale ed eventuale indirizzo	N.	Profilo regionale di IeFP	Diploma professionale di IeFP ed eventuale indirizzo
<b>1) AGRO-ALIMENTARE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Agricoltura, silvicoltura e pesca</li> <li>▪ Produzioni alimentari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operatore agricolo               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Allevamento animali domestici</li> <li>- Coltivazioni arboree, erbacee ortofloricole</li> <li>- Silvicoltura e salvaguardia dell'ambiente</li> </ul> </li> </ul>	1	• Operatore agroambientale	• Tecnico agricolo
		2	• Operatore ambientale montano	
	• Operatore della trasformazione agroalimentare	3	• Addetto lavorazioni panetteria, pasticceria e gelateria	• Tecnico della trasformazione agroalimentare - Prodotti artigianali da forno
		4	• Addetto alle lavorazioni in filiere agroalimentari	
	• Operatore del mare e delle acque interne			
<b>2) MANIFATTURIERA E ARTIGIANATO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Chimica</li> <li>▪ Estrazione gas, petrolio, carbone, minerali e lavorazione pietre</li> <li>▪ Vetro, ceramica e materiali da costruzione</li> <li>▪ Legno e arredo</li> <li>▪ Carta e cartotecnica</li> <li>▪ TAC (Tessile, Abbigliamento, Calzature) e sistema moda</li> </ul>	• Operatore delle produzioni chimiche			
	• Operatore delle lavorazioni artistiche			• Tecnico delle lavorazioni artistiche
	• Operatore del legno	5	• Addetto alle lavorazioni di falegnameria	• Tecnico del legno
	• Operatore dell'abbigliamento			• Tecnico dell'abbigliamento
	• Operatore delle calzature			

AREA PROFESSIONALE e settore economico	Figura a banda larga nazionale ed eventuale indirizzo	N.	Profilo regionale di leFP	Diploma professionale di leFP ed eventuale indirizzo
<b>3) MECCANICA, IMPIANTI E COSTRUZIONI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Meccanica</li> <li>▪ Produzione e manutenzione di macchine; Impiantistica</li> <li>▪ Edilizia</li> <li>▪ Servizi di public utilities</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operatore elettrico</li> </ul>	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installatore impianti elettrici civili ed industriali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnico elettrico</li> </ul>
		7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installatore e manutentore di impianti per la produzione sostenibile di energia</li> </ul>	
		8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installatore di impianti di automazione industriale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnico per l'automazione industriale</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operatore elettronico</li> </ul>	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installatore apparecchiature elettroniche civili/industriali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnico elettronico</li> </ul>
		10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Addetto alla programmazione di stampanti 3D e sistemi Arduino</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operatore alla riparazione dei veicoli a motore</li> <li>- Riparazioni parti e sistemi meccanici ed elettromeccanici del veicolo</li> <li>- Riparazioni di carrozzeria</li> </ul>	11 12	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manutentore autoveicoli e motocicli</li> <li>• Autocarrozziere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnico riparatore dei veicoli a motore</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operatore di impianti termoidraulici</li> </ul>	13	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installatore impianti di climatizzazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnico di impianti termici</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operatore meccanico</li> </ul>	14 15 16 17 18	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduttore macchine utensili</li> <li>• Meccanico attrezzista procedure CAD-CAM</li> <li>• Montatore di sistemi meccanici</li> <li>• Montatore/Manutentore di sistemi elettromeccanici</li> <li>• Saldocarpentiere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnico per la conduzione e manutenzione di impianti automatizzati</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operatore edile</li> </ul>	19 20 21	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Addetto alle lavorazioni di cantiere edile</li> <li>• Addetto alle lavorazioni edili nella filiera "legno-edilizia"</li> <li>• Addetto alle lavorazioni artistiche in edilizia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnico edile</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operatore del montaggio e della manutenzione di imbarcazioni da diporto</li> </ul>			

AREA PROFESSIONALE e settore economico	Figura a banda larga nazionale ed eventuale indirizzo	N.	Profilo regionale di leFP	Diploma professionale di leFP ed eventuale indirizzo
<b>4) CULTURA, INFORMAZIONE E TECNOLOGIE INFORMATICHE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stampa ed editoria</li> <li>▪ Servizi di Informatica</li> <li>▪ Servizi di telecomunicazione e poste</li> <li>▪ Servizi culturali e di spettacolo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operatore grafico</li> <li>- Stampa e allestimento</li> <li>- Multimedia</li> </ul>	22	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Addetto alla produzione grafica digitale</li> <li>• Addetto alla computer grafica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnico grafico</li> </ul>
		23		
<b>5) SERVIZI COMMERCIALI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servizi di distribuzione commerciale</li> <li>▪ Trasporti e logistica</li> <li>▪ Servizi finanziari e assicurativi</li> <li>▪ Area comune: Servizi alle imprese</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operatore ai servizi di vendita</li> <li>• Operatore amministrativo-segretariale</li> <li>• Operatore dei sistemi e dei servizi logistici</li> </ul>	24	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Addetto alle vendite</li> <li>• Addetto alle relazioni commerciali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnico commerciale delle vendite</li> </ul>
		25		
		26	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Addetto alla segreteria</li> <li>• Addetto alla contabilità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnico dei servizi di impresa</li> </ul>
27				
<b>6) TURISMO E SPORT</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servizi turistici</li> <li>▪ Servizi attività ricreative e sportive</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operatore della ristorazione</li> <li>- Preparazione pasti</li> <li>- Servizi di sala e bar</li> </ul>	28	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Addetto alla logistica integrata e gestione processi di magazzino</li> </ul>	
		29		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operatore ai servizi di promozione ed accoglienza</li> <li>- Strutture ricettive</li> <li>- Servizi del turismo</li> </ul>	30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Addetto alla promozione e accoglienza turistica</li> <li>• Addetto ai servizi turistici</li> <li>• Addetto all'accoglienza in strutture ricettive e centri benessere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnico dei servizi di promozione e accoglienza</li> </ul>
		31		
		32		
33		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnico dei servizi di animazione turistico-sportiva e del tempo libero</li> </ul>		
<b>7) SERVIZI ALLA PERSONA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servizi socio-sanitari</li> <li>▪ Servizi di educazione e formazione</li> <li>▪ Servizi alla persona</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operatore del benessere</li> <li>- Acconciatura</li> <li>- Estetica</li> </ul>	34	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acconciatore</li> <li>• Estetista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnico dell'acconciatura</li> <li>• Tecnico dei trattamenti estetici</li> </ul>
		35		

Linee guida per la realizzazione  
dei percorsi triennali di Istruzione e Formazione Professionale

## **ALLEGATO B**

Standard formativi dei percorsi regionali di IeFP

### **Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia**

Direzione centrale lavoro, formazione, istruzione, pari opportunità, politiche giovanili, ricerca e università

Servizio Programmazione e gestione interventi formativi

Posizione Organizzativa Integrazione sistemi formativi, definizione di standard di competenze e di profili formativi

**Agosto 2017**

## Indice

PREMESSA .....	4
<b>ALLEGATO B1 – Schede delle Figure e dei Profili professionali .....</b>	<b>5</b>
1. AGRO-ALIMENTARE.....	6
1.1 OPERATORE AGRICOLO .....	7
1.1.1 Operatore agro ambientale.....	11
1.1.2 Operatore ambientale montano .....	11
1.2 OPERATORE DELLA TRASFORMAZIONE AGROALIMENTARE .....	12
1.2.1 Addetto alle lavorazioni di panetteria, pasticceria e gelateria.....	15
1.2.2 Addetto alle lavorazioni in filiere agroalimentari.....	15
1.3 OPERATORE DEL MARE E DELLE ACQUE INTERNE .....	16
1.4 TECNICO AGRICOLO .....	20
1.5 TECNICO DELLA TRASFORMAZIONE AGROALIMENTARE .....	24
1.5.1 Produzioni artigianali di prodotti da forno.....	27
2. MANIFATTURIERA E ARTIGIANATO .....	28
2.1 OPERATORE DELLE PRODUZIONI CHIMICHE .....	29
2.2 OPERATORE DELLE LAVORAZIONI ARTISTICHE .....	32
2.3 OPERATORE DEL LEGNO.....	35
2.3.1 Addetto alle lavorazioni di falegnameria .....	38
2.4 OPERATORE DELL’ABBIGLIAMENTO.....	39
2.5 OPERATORE DELLA CALZATURA.....	43
2.6 TECNICO DELLE LAVORAZIONI ARTISTICHE .....	47
2.7 TECNICO DEL LEGNO .....	50
2.8 TECNICO DELL’ABBIGLIAMENTO .....	53
3. MECCANICA, IMPIANTI E COSTRUZIONI.....	56
3.1 OPERATORE ELETTRICO.....	57
3.1.1 Installatore impianti elettrici civili ed industriali.....	60
3.1.2 Installatore e manutentore di impianti per la produzione sostenibile di energia.....	60
3.1.3 Installatore di impianti di automazione industriale .....	61
3.2 OPERATORE ELETTRONICO .....	62
3.2.1 Installatore di apparecchiature elettroniche civili e industriali.....	66
3.2.2 Addetto alla programmazione di stampanti 3D e sistemi Arduino .....	66
3.3 OPERATORE ALLA RIPARAZIONE DEI VEICOLI A MOTORE.....	67
3.3.1 Manutentore autovetture e motocicli .....	70
3.3.2 Autocarrozziere .....	70
3.4 OPERATORE DI IMPIANTI TERMIDRAULICI .....	71
3.4.1 Installatore impianti di climatizzazione.....	74
3.5 OPERATORE MECCANICO.....	75
3.5.1 Conduttore macchine utensili .....	78
3.5.2 Meccanico attrezzista procedure CAD-CAM .....	78
3.5.3 Montatore di sistemi meccanici .....	78
3.5.4 Montatore/manutentore di sistemi elettromeccanici .....	79
3.5.5 Saldocarpentiere .....	79
3.6 OPERATORE EDILE .....	80
3.6.1 Addetto alle lavorazioni di cantiere edile.....	83
3.6.2 Addetto alle lavorazioni edili nella filiera “Legno-Edilizia”.....	83
3.6.3 Addetto alle lavorazioni artistiche in edilizia .....	83
3.7 OPERATORE DEL MONTAGGIO E DELLA MANUTENZIONE DI IMBARCAZIONI DA DIPORTO.....	84
3.8 TECNICO ELETTRICO .....	87
3.9 TECNICO PER L’AUTOMAZIONE INDUSTRIALE .....	91
3.10 TECNICO ELETTRONICO.....	95
3.11 TECNICO RIPARATORE DEI VEICOLI A MOTORE .....	99

3.12	TECNICO DI IMPIANTI TERMICI.....	103
3.13	TECNICO PER LA CONDUZIONE E MANUTENZIONE DI IMPIANTI AUTOMATIZZATI .....	107
3.14	TECNICO EDILE.....	110
4.	CULTURA, INFORMAZIONE E TECNOLOGIE INFORMATICHE .....	113
4.1	OPERATORE GRAFICO.....	114
4.1.1	Addetto alla produzione grafica digitale .....	116
4.1.2	Addetto alla computer grafica.....	116
4.2	TECNICO GRAFICO .....	117
5.	SERVIZI COMMERCIALI .....	121
5.1	OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA .....	122
5.1.1	Addetto alle vendite .....	125
5.1.2	Addetto alle relazioni commerciali.....	125
5.2	OPERATORE AMMINISTRATIVO-SEGRETARIALE.....	126
5.2.1	Addetto alla segreteria .....	129
5.2.2	Addetto alla contabilità .....	129
5.3	OPERATORE DEI SISTEMI E DEI SERVIZI LOGISTICI .....	130
5.3.1	Addetto alla logistica integrata e alla gestione dei processi di magazzino.....	133
5.4	TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE.....	134
5.5	TECNICO DEI SERVIZI DI IMPRESA .....	137
6.	TURISMO E SPORT .....	139
6.1	OPERATORE DELLA RISTORAZIONE .....	140
6.1.1	Cuoco.....	143
6.1.2	Cameriere di sala e bar .....	143
6.2	OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA .....	144
6.2.1	Addetto alla promozione e accoglienza turistica.....	147
6.2.2	Addetto ai servizi turistici .....	147
6.2.3	Addetto all'accoglienza in strutture ricettive e centri benessere.....	147
6.3	TECNICO DI CUCINA.....	148
6.4	TECNICO DEI SERVIZI DI SALA E BAR.....	151
6.5	TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA.....	154
6.6	TECNICO DEI SERVIZI DI ANIMAZIONE “TURISTICO – SPORTIVA” E DEL TEMPO LIBERO .....	158
7.	SERVIZI ALLA PERSONA.....	161
7.1	OPERATORE DEL BENESSERE .....	162
7.1.1	Acconciatore.....	165
7.1.2	Estetista .....	165
7.2	TECNICO DELL'ACCONCIATURA.....	166
7.3	TECNICO DEI TRATTAMENTI ESTETICI .....	170
<b>ALLEGATO B2 Standard formativi minimi relativi alle competenze di base dei percorsi di qualifica e di diploma .....</b>		<b>174</b>
	Competenza linguistica .....	176
	Competenza matematica, scientifica e tecnologica.....	177
	Competenza storica e socio-economica.....	178
<b>ALLEGATO B3 - Standard formativi minimi nell'area qualità, sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale .....</b>		<b>179</b>

## PREMESSA

Il presente documento raccoglie la descrizione delle Figure nazionali a banda larga - articolate a livello territoriale in Profili regionali - sia per quanto riguarda i percorsi triennali di Qualifica professionale, sia per quelli di Diploma professionale (quarto anno) di cui alla tabella dell'Allegato A, nonché dei corrispettivi standard formativi.

Il documento si articola in 3 parti, in cui sono riportati:

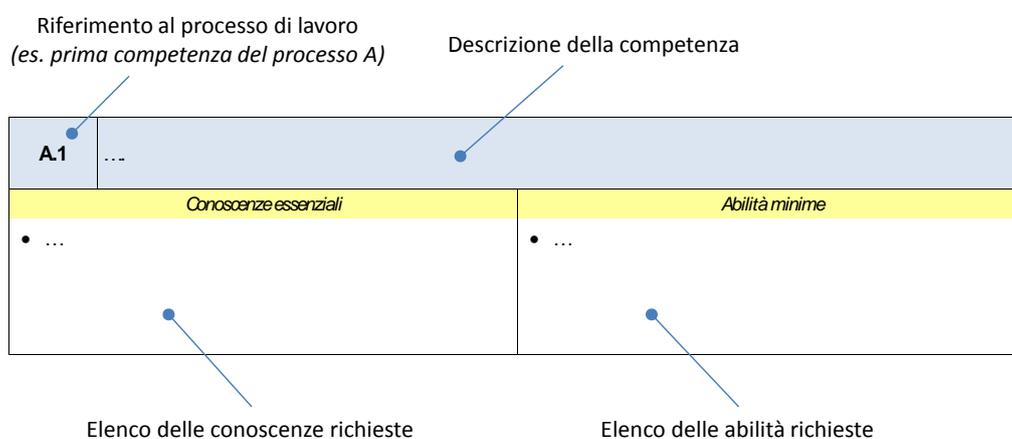
- B1 - sotto forma di schede la descrizione di ciascuna Figura e Diploma professionale evidenziando i relativi standard formativi riferiti alle competenze tecnico professionali e le eventuali contestualizzazioni a livello regionale in Profili professionali regionali;
- B2 - gli standard formativi comuni a tutte le Figure/Profili e riferiti alle competenze di base;
- B3 - gli standard formativi riferiti alle competenze tecnico-professionali delle aree qualità, sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale che si caratterizzano in quanto trasversali rispetto a tutte le Figure/Profili.

## ALLEGATO B1 – Schede delle Figure e dei Profili professionali

Vengono di seguito riportate le schede relative alla descrizione delle Figure a banda larga nazionale dei percorsi triennali di Qualifica e per ciascuna di esse vengono indicati i Profili professionali che le contestualizzano a livello regionale. Inoltre, vengono riportate le schede relative alla descrizione nazionale delle Figure dei Diplomi professionali e per ciascuna di esse viene indicato l'eventuale profilo di Diploma professionale regionale che ne costituisce indirizzo di specializzazione.

Ogni **FIGURA PROFESSIONALE A BANDA LARGA NAZIONALE** viene descritta in termini di:

- Denominazione figura
- Referenziazioni della figura
  - Professioni NUP/ISTAT correlate
  - Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT)
- Descrizione sintetica della figura
- Principali processi di lavoro e attività caratterizzanti la figura
- Descrizione delle competenze riferite agli standard formativi minimi nazionali utilizzando il seguente format:



- Elenco degli eventuali Profili regionali di qualifica professionale

Ogni **PROFILO REGIONALE DI QUALIFICA PROFESSIONALE** viene descritto in termini di:

- Denominazione del profilo regionale
- Descrizione sintetica del profilo regionale
- Tutti gli altri elementi sono descritti analiticamente nel REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI a cui si rimanda.

Ogni **DIPLOMA PROFESSIONALE** viene descritto in termini di:

- Denominazione figura
- Referenziazioni della figura
  - Professioni NUP/ISTAT correlate
  - Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT)
- Descrizione sintetica della figura
- Principali processi di lavoro e attività caratterizzanti la figura
- Descrizione delle competenze riferite agli standard formativi minimi nazionali utilizzando il format precedente
- Indicazione dell'eventuale contestualizzazione in un Profilo regionali di diploma professionale avente la stessa denominazione o in un Indirizzo di specializzazione. In entrambi questi casi si riporta denominazione e descrizione e si rimanda al REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI per i dettagli.

## AREA PROFESSIONALE

# 1. AGRO-ALIMENTARE

### SETTORI ECONOMICI PROFESSIONALI INTERESSATI

- Agricoltura, silvicoltura e pesca
- Produzioni alimentari

### FIGURE A BANDA LARGA NAZIONALE ED EVENTUALI PROFILI REGIONALI

- Operatore agricolo
  - Operatore agro ambientale
  - Operatore ambientale montano
- Operatore della trasformazione agroalimentare
  - Addetto alle lavorazioni panetteria, pasticceria e gelateria
  - Addetto alle lavorazioni in filiere agroalimentari
- Operatore del mare e delle acque interne

### DIPLOMI PROFESSIONALI ED EVENTUALI INDIRIZZI REGIONALI

- Tecnico agricolo
- Tecnico della trasformazione agroalimentare
  - Produzioni artigianali di prodotti da forno

## FIGURA PROFESSIONALE

### 1.1 OPERATORE AGRICOLO

#### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 6. ARTIGIANI, OPERAI SPECIALIZZATI E AGRICOLTORI
- 6.1.1 Agricoltori e operai agricoli specializzati
- 6.4.2 Allevatori e operai specializzati della zootecnia
- 6.4.3 Allevatori e agricoltori

#### ATTIVITÀ ECONOMICHE DI RIFERIMENTO (ATECO 2007/ISTAT):

- 01 COLTIVAZIONI AGRICOLE E PRODUZIONE DI PRODOTTI ANIMALI, CACCIA
- 01.1 COLTIVAZIONE DI COLTURE AGRICOLE NON PERMANENTI
- 01.13 Coltivazione di ortaggi e meloni, radici e tuberi
- 01.19 Floricoltura e coltivazione di altre colture non permanenti
- 01.29 Coltivazione di altre colture permanenti

#### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

L' Operatore agricolo interviene, a livello esecutivo, nel processo lavorativo con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di collaborare nella gestione dell'azienda e di svolgere, a seconda dell'indirizzo, attività relative all'allevamento di animali domestici, alle coltivazioni arboree, alle coltivazioni erbacee, all'orto/floricoltura, alla silvicoltura e salvaguardia dell'ambiente, con competenze nello svolgimento delle operazioni fondamentali attinenti alla produzione zootecnica e vegetale nonché nell'esecuzione di operazioni nella trasformazione di prodotti primari dell'azienda e nella tutela e protezione dell'ambiente naturale

#### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

COLTIVAZIONI AGRICOLE, ALLEVAMENTO ANIMALI, SILVICOLTURA E SALVAGUARDIA AMBIENTALE

- A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro
  - Pianificazione delle fasi di lavoro assegnate
- B - Gestione dell'azienda
  - Operazioni connesse alla scelta dell'indirizzo produttivo e alla gestione dell'azienda
- C - Utilizzo e manutenzione macchine, attrezzi, impianti e strutture
  - Preparazione e utilizzo delle macchine, attrezzi, strumenti, impianti e strutture.
  - Cura e manutenzione ordinaria delle macchine e degli attrezzi.
  - Predisposizione e cura degli alloggi
- D - Trasformazione prodotti agricoli
  - Preparazione e utilizzo delle macchine, attrezzi, strumenti, impianti e strutture.
  - Cura e manutenzione ordinaria delle macchine e degli attrezzi.
  - Predisposizione e cura degli alloggi
- E - Coltivazioni arboree, erbacee ed ortofloricole
  - Impianto, coltivazione e riproduzione
- F - Silvicoltura, salvaguardia dell'ambiente
  - Creazione nuovi impianti boschivi.
  - Produzioni collegate alla silvicoltura.
  - Cura, manutenzione e difesa dell'ambiente silvestre e naturale

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA NAZIONALE

<b>A.1</b>	Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazione, ottimizzando i processi lavorativi e l'uso dei mezzi di produzione.	
	<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</li> <li>• Principali terminologie tecniche di settore</li> <li>• Processi e cicli di lavoro dei vari indirizzi di produzione</li> <li>• Tecniche di comunicazione organizzativa</li> <li>• Tecniche di monitoraggio</li> <li>• Tecniche di pianificazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare modalità di pianificazione dei tempi e modalità d'intervento in funzione delle fasi di sviluppo dei processi</li> <li>• Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche del settore</li> <li>• Adottare metodi e procedure per il monitoraggio e verifica della conformità delle lavorazioni a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</li> </ul>
<b>A.2</b>	Predisporre e curare degli spazi di lavoro in generale al fine di contrastare affaticamento e malattie professionali	
	<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizie e riordino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro</li> <li>• Adottare soluzioni organizzative di operatività coerenti ai principi dell'ergonomia</li> </ul>
<b>B.1</b>	Collaborare nella scelta dell'indirizzo produttivo e nella gestione dell'azienda	
	<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beni economici e fattori di produzione</li> <li>• Elementi di diritto agrario</li> <li>• Elementi di ecologia di riferimento per il settore</li> <li>• Elementi di economia agraria e di estimo agrario</li> <li>• Fasi e tecniche nelle produzioni</li> <li>• Indirizzi di produzione del settore</li> <li>• Principali terminologie tecniche di settore</li> <li>• Processi e cicli di lavoro del settore</li> <li>• Strumenti informatici specifici</li> <li>• Tecniche di comunicazione organizzativa</li> <li>• Tecniche di pianificazione</li> <li>• Tipologie alternative d'intervento a supporto produzione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare metodiche e tecniche operative in grado di dare redditività e valore nei singoli processi ai beni economici e ai fattori produttivi</li> <li>• Individuare la tipologia d'intervento in relazione al prodotto che si vuole ottenere</li> <li>• Utilizzare indicazioni e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di lavorazione</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</li> <li>• Utilizzare metodi di reportistica per descrivere i risultati ottenuti sia sul piano tecnico che gestionale</li> </ul>

<b>B.2</b>	Collaborare nella redazione e archiviazione di documenti fiscali e amministrativi specifici del settore	
	<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di contabilità generale</li> <li>• Normativa amministrativo-fiscale</li> <li>• Programmi di contabilità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure per l'implementazione dei flussi informativi a supporto della gestione amministrativo-contabile</li> <li>• Effettuare operazioni contabili di base attinenti all'attività</li> </ul>
<b>C.1</b>	Pianificare l'impiego, approntare e utilizzare in autonomia e sicurezza macchine, attrezzi, impianti e strutture nei vari processi di produzione di natura zootecnica, agricola, floriculturale, forestale	
	<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Macchine, attrezzi e il loro funzionamento nell'impiego in processi produttivi</li> <li>• Tecniche di approntamento</li> <li>• Tecniche e metodi d'uso delle macchine e attrezzi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare la funzionalità d'uso di macchine, attrezzi, strumenti, impianti e strutture sulla base delle indicazioni di appoggio</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di approntamento macchine, strumenti, impianti e strutture</li> </ul>
<b>C.2</b>	Effettuare la cura, la pulizia e la manutenzione delle macchine, attrezzi, impianti e strutture nonché l'alloggiamento delle macchine e degli attrezzi	
	<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basi tecniche per effettuare piccole riparazioni alle macchine, impianti e strutture</li> <li>• Elementi di idraulica legati al settore</li> <li>• Elementi di meccanica legati al settore</li> <li>• Forme di alloggiamento</li> <li>• Forme di ricoveri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effettuare lavori di cura e manutenzione delle macchine, attrezzi, impianti e strutture</li> <li>• Utilizzare metodiche per verificare il funzionamento delle macchine, strumenti e impianti</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di pulizia e di ordinaria riparazione</li> <li>• Applicare procedure e metodiche per l'alloggiamento di macchine e attrezzi</li> </ul>
<b>C.3</b>	Effettuare trasformazioni agro-industriali e alimentari di prodotti primari dell'azienda, adattando le tecniche alle diverse circostanze	
	<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodi e tecniche di trasformazione artigianale di prodotti agricoli primari in prodotti alimentari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche e metodiche di base per la trasformazione di prodotti dell'azienda</li> <li>• Controllare gli aspetti fisico-chimici, organolettici e microbiologici dei prodotti da trasformare e quelli trasformati, ricorrendo anche a semplici esami di analisi chimica e microbiologica</li> </ul>

<b>D.1</b>	Eseguire il confezionamento e la conservazione dei prodotti	
	<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi più comuni riguardo i contenuti e la qualità dei prodotti.</li> <li>• Caratteristiche merceologiche dei prodotti</li> <li>• Forme e tecniche per la conservazione</li> <li>• Forme e tecniche per il confezionamento</li> <li>• Indicazioni, leggi e norme vigenti a riguardo l'igiene</li> <li>• Norme, criteri e parametri di qualità</li> <li>• Norme riguardanti la protezione e l'identificazione dei prodotti da commercializzare</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare indicazioni e norme vigenti riguardo all'igiene, alla sicurezza e alla qualità richiesti dal mercato</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche di confezionamento</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche di conservazione</li> <li>• Applicare ai prodotti destinati alla vendita i dispositivi di protezione e identificazione previsti</li> </ul>
<b>D.2</b>	Eseguire lo stoccaggio e la vendita dei prodotti	
	<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di stoccaggio</li> <li>• Tecniche di vendita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare metodiche e tecniche di stoccaggio dei prodotti</li> <li>• Applicare tecniche di vendita dei prodotti</li> </ul>

## CONTESTUALIZZAZIONE REGIONALE DELLA FIGURA

Le competenze professionali della figura nazionale sono state contestualizzate a livello regionale in termini di specifici Qualificatori professionali regionali (QPR) e relative Schede delle situazioni tipo (SST) utili per la loro valutazione, dando vita ai seguenti profili professionali di livello EQF 3 che sono descritti analiticamente nel REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI a cui si rimanda per i dettagli.

### **1.1.1 OPERATORE AGRO AMBIENTALE**

L'OPERATORE AGROAMBIENTALE ha le competenze per la gestione delle attività agricole ed è in grado di intervenire con modalità e tecniche che preservino e migliorino l'ambiente rurale. È preparato per utilizzare tecniche a basso impatto ambientale previste dal Piano di Sviluppo rurale, per applicare metodi di agricoltura biologica conformi alla normativa europea e per gestire l'agro-ecosistema "azienda" in funzione produttiva eco-compatibile. Realizza la produzione agricola, zootecnica, le attività di trasformazione e servizi in ambito rurale seguendo i disciplinari produttivi e le norme che garantiscono qualità in linea con la valorizzazione delle potenzialità ambientali locali.

### **1.1.2 OPERATORE AMBIENTALE MONTANO**

L'OPERATORE AMBIENTALE MONTANO lavora in montagna tutto l'anno valorizzando le risorse naturali, le potenzialità dei servizi ambientali, artigianali e turistici. Opera nei settori della selvicoltura, della tutela e valorizzazione delle aree protette, del recupero di aree degradate, delle sistemazioni idraulico-forestali, della carpenteria del legno e dell'arredo urbano. Per le attività più prettamente agrarie è in grado di avviare piccole coltivazioni di fruttiferi, ortaggi, nonché allevamenti, comprese le attività legate alla gestione degli alpeggi e la trasformazione dei prodotti. Nel settore della neve partecipa alla gestione e alla manutenzione degli impianti di risalita mantenendoli in efficienza, assicura la corretta copertura delle piste da sci utilizzando gli impianti di innevamento artificiali, sia fissi che mobili e i macchinari necessari a ripristinare e rimettere a nuovo la copertura. Svolge, inoltre, servizi di supporto alle attività sciistiche. Organizza escursioni e trekking in media montagna, di impegno e durata diversi, durante tutto il periodo dell'anno e in collaborazione con le Scuole di Alpinismo. Affianca il gestore dei rifugi nella cura dell'ospitalità generale, nella preparazione dei cibi, nelle proposte di escursioni-arrampicate. Per lavori in esposizione, quali le attività manutentive e preventive del territorio, utilizza le tecniche di sicurezza con tecniche alpinistiche.

## FIGURA PROFESSIONALE

# 1.2 OPERATORE DELLA TRASFORMAZIONE AGROALIMENTARE

### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori
- 6.5.1 Artigiani ed operai specializzati delle lavorazioni alimentari
- 7. Conduttori di impianti e operai semiqualeficati addetti a macchinari fissi e mobili
- 7.3.2 Operai addetti a macchinari fissi per l'industria alimentare

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 10. Industrie alimentari

### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

L'Operatore della trasformazione agroalimentare interviene, a livello esecutivo, nel processo lavorativo di trasformazione alimentare con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative alla trasformazione alimentare con competenze nello svolgimento delle operazioni fondamentali del ciclo di trasformazione, conservazione, confezionamento e stoccaggio dei prodotti alimentari

### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

#### TRASFORMAZIONE AGROALIMENTARE

A – Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro

- Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato.
- Preparazione strumenti, attrezzature, macchinari.
- Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature, macchinari.
- Predisposizione e cura degli spazi di lavoro.

B – Controllo qualità di processo

- Controllo del processo

C – Trasformazione, confezionamento e conservazione dei prodotti alimentari

- Approvvigionamento e stoccaggio materie prime, semilavorati.
- Trasformazione e realizzazione di prodotti alimentari, conservazione e stoccaggio

## COMPETENZE PROFESSIONALI RIFERITE ALLA FIGURA NAZIONALE

<b>A.1</b>	Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e/o della documentazione di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc) e del sistema di relazioni	
	<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</li> <li>• Principali terminologie tecniche di settore</li> <li>• Processi e cicli di lavoro della trasformazione alimentare</li> <li>• Tecniche di comunicazione organizzativa</li> <li>• Tecniche di pianificazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare modalità di pianificazione dei tempi e modalità d'intervento in funzione delle fasi di sviluppo dei processi</li> <li>• Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche del settore</li> <li>• Adottare metodi e procedure per il monitoraggio e verifica della conformità delle lavorazioni a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</li> </ul>
<b>A.2</b>	Approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di lavorazione sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso	
	<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodi e tecniche di approntamento/avvio</li> <li>• Principi, meccanismi e parametri di funzionamento dei macchinari e delle apparecchiature per la trasformazione alimentare</li> <li>• Tipologie delle principali macchinari e apparecchiature della trasformazione alimentare</li> <li>• Tipologie e caratteristiche dei principali materiali della trasformazione alimentare</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare materiali, strumenti, attrezzature, macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni di appoggio</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchinari</li> </ul>
<b>A.3</b>	Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchinari, curando le attività di manutenzione ordinaria	
	<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchine</li> <li>• Procedure e tecniche di monitoraggio</li> <li>• Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti, attrezzature, macchinari</li> <li>• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento</li> </ul>
<b>A.4</b>	Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali	
	<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro</li> <li>• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro</li> <li>• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia</li> </ul>

<b>B.1</b>	Operare secondo i criteri di qualità stabiliti per le specifiche operazioni di trasformazione sulla base degli standard prefissati di processo	
	<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttive e normative sulla qualità di settore</li> <li>• Principi ed elementi di base di un sistema qualità nella trasformazione alimentare</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare gli elementi di base di un sistema per la gestione della qualità del settore della trasformazione alimentare</li> <li>• Adottare procedure operative di controllo di lavorazione</li> </ul>

<b>C.1</b>	Eseguire attività di approvvigionamento, stoccaggio e conservazione delle materie prime e semilavorati, applicando i profili normativi di igiene	
	<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspetti fisico-chimico-organolettici delle materie prime e dei prodotti primari da trasformare</li> <li>• Caratteristiche e criteri di qualità alimentare</li> <li>• Materie prime e prodotti alimentari primari da trasformare</li> <li>• Normativa di igiene alimentare</li> <li>• Tecniche di controllo e di analisi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure, metodiche e tecniche di trattamento delle materie prime e semilavorati</li> <li>• Utilizzare procedure e metodiche di controllo degli aspetti fisico-chimici, organolettici e merceologici delle materie prime e semilavorati</li> <li>• Applicare tecniche di conservazione e stoccaggio delle materie prime</li> </ul>

<b>C.2</b>	Eseguire operazioni di trasformazione, confezionamento, conservazione e stoccaggio dei prodotti, applicando i profili normativi di igiene	
	<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciclo di trasformazione alimentare</li> <li>• Conservanti</li> <li>• Fasi di lavorazione e tecnologie</li> <li>• Normativa di igiene alimentare</li> <li>• Strumenti, attrezzature e macchinari per il confezionamento</li> <li>• Strumenti, attrezzature e macchinari per la trasformazione alimentare</li> <li>• Tecniche di stoccaggio e conservazione</li> <li>• Tecniche di controllo e di analisi</li> <li>• Tecnologie di conservazione</li> <li>• Tecnologie di trasformazione</li> <li>• Tecnologie e metodi di stoccaggio</li> <li>• Tipologie di confezionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare strumenti, attrezzature e macchinari per la trasformazione e conservazione alimentare</li> <li>• Utilizzare strumenti, attrezzature e macchinari per il confezionamento</li> <li>• Applicare procedure, metodiche e tecniche di lavorazione e trasformazione alimentare</li> <li>• Utilizzare procedure e metodiche di controllo degli aspetti fisico-chimici, organolettici e merceologici dei prodotti</li> <li>• Applicare procedure e metodi di confezionamento dei prodotti</li> <li>• Applicare tecniche di conservazione e stoccaggio dei prodotti</li> </ul>

## CONTESTUALIZZAZIONE REGIONALE DELLA FIGURA

Le competenze professionali della figura nazionale sono state contestualizzate a livello regionale in termini di specifici Qualificatori professionali regionali (QPR) e relative Schede delle situazioni tipo (SST) utili per la loro valutazione, dando vita ai seguenti profili professionali di livello EQF 3 che sono descritti analiticamente nel REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI a cui si rimanda per i dettagli.

### **1.2.1 ADDETTO ALLE LAVORAZIONI DI PANETTERIA, PASTICCERIA E GELATERIA**

L'ADDETTO ALLE LAVORAZIONI DI PANETTERIA, PASTICCERIA E GELATERIA si occupa in autonomia della produzione di prodotti di panetteria (pane, crackers, grissini, sfoglie salate, ecc.), pasticceria (fresca e da forno), dolci lievitati in genere, gelati, semifreddi e torte gelato. Per quanto riguarda la produzione dei prodotti di panetteria le principali attività che si trova a svolgere riguardano la preparazione e la spezzatura degli impasti, la lievitazione e la cottura in forno. Nella produzione di prodotti di pasticceria si occupa inoltre della preparazione delle basi, del montaggio e della decorazione, se si tratta di pasticceria fresca, e della preparazione dell'impasto, della cottura e della finitura nel caso si tratti di pasticceria da forno. Nella produzione di prodotti di gelateria, infine, si occupa della preparazione e maturazione delle basi, del realizzo delle varietà di gusto, della mantecazione, dell'indurimento e della conservazione ed infine della decorazione dei prodotti finali. Generalmente collabora alla gestione delle scorte di magazzino, al ricevimento della merce ed al suo controllo igienico ed amministrativo.

### **1.2.2 ADDETTO ALLE LAVORAZIONI IN FILIERE AGROALIMENTARI**

L'ADDETTO ALLE LAVORAZIONI IN FILIERE AGROALIMENTARI possiede una preparazione specifica che gli consente di svolgere con professionalità mansioni esecutive e di tipo manuale nei diversi processi lavorativi di produzione e trasformazione dei prodotti agroalimentari, con un livello di autonomia subordinato sia all'esperienza lavorativa che alla tipologia delle lavorazioni di cui si occupa. Può svolgere attività di trasformazione alimentare inserendosi nei processi di lavorazione del latte e caseificazione, lavorazione delle carni e preparazione di pronti a cuocere, produzione di salumi e insaccati, produzione di succhi e conserve vegetali, produzione industriale di pasticceria da forno, utilizzando adeguatamente le materie prime, le attrezzature e gli strumenti nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e tracciabilità dei prodotti. La conoscenza dei prodotti alimentari gli consente di intervenire anche nel processo di vendita, limitatamente ai prodotti del banco "freschi", gestendo direttamente il rapporto con i clienti, la preparazione e l'esposizione dei prodotti alimentari e di gastronomia

## FIGURA PROFESSIONALE

# 1.3 OPERATORE DEL MARE E DELLE ACQUE INTERNE

### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 6.4.5.1 - Acquacoltori<sup>1</sup> e assimilati
- 6.4.5.2 - Pescatori della pesca costiera ed in acque interne<sup>2</sup>
- 6.4.5.3 - Pescatori d'alto mare
- 7.3.1.1 - Operai addetti agli impianti fissi in agricoltura e nell'allevamento
- 7.4.5.1 - Marinai di coperta

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 03.11.0 - Pesca in acque marine e lagunari e servizi connessi
- 03.21.0 - Acquacoltura in acqua di mare, salmastra o lagunare e servizi connessi
- 03.22.0 - Acquacoltura in acque dolci e servizi connessi
- 50.10.0 - Trasporto marittimo e costiero di passeggeri
- 50.2.0.0 - Trasporto marittimo e costiero di merci

### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

L'operatore interviene nel processo della navigazione<sup>3</sup>, della pesca e della gestione degli impianti di acquacoltura, con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le prescrizioni in termini di procedure e metodiche riguardo alla sua operatività. La sua qualificazione nell'applicazione ed utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative alla navigazione e alla pesca con competenze relative al governo dell'imbarcazione e dell'apparato motore, allo svolgimento delle operazioni di cattura e raccolta del pesce, alle attività di prima preparazione del prodotto per la vendita. La sua qualificazione gli consente inoltre di svolgere attività di allevamento di pesci e altri prodotti di allevamento in acqua, con competenze relative alla gestione e al monitoraggio degli impianti e delle attrezzature.

### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

#### TRAFORMAZIONE AGROALIMENTARE

##### A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro

- Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato
- Preparazione strumenti, attrezzature, macchinari
- Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature, macchinari
- Predisposizione e cura degli spazi di lavoro

##### B - Assistenza a bordo nella navigazione

- Assistenza nelle operazioni di navigazione
- Assistenza alla conduzione dell'apparato motore e dei sistemi di navigazione

---

<sup>1</sup> Gli Acquacoltori allevano diverse specie ittiche, curandole, mantenendole in salute, alimentandole in bacini interni, marini o lacustri, programmandone la riproduzione, occupandosi della manutenzione, della pulizia e dell'igiene dei luoghi di allevamento e di altri ambienti connessi all'attività produttiva

<sup>2</sup> I Pescatori ricercano, abbattano e catturano in alto mare, acque costiere e interne pesci, molluschi, crostacei, spugne ed altri prodotti acquatici destinati all'alimentazione o alla trasformazione industriale

<sup>3</sup> Si fa presente che requisito necessario per l'imbarco è l'aver superato l'esame relativo ai corsi previsti dalla normativa internazionale (Convenzione STCW 78, nella versione aggiornata e dal codice STCW 95) presso i soggetti accreditati ai sensi del Decreto del Ministero dei Trasporti Decreto. 8 marzo 2007 "Procedura per il riconoscimento d'idoneità allo svolgimento dei corsi di addestramento per il personale marittimo"

C – Gestione delle operazioni di pesca e prima preparazione del prodotto pescato per la vendita<sup>4</sup>

- Realizzazione delle operazioni di pesca e raccolta
- Sistemazione e recupero delle attrezzature
- Selezione, conservazione e primo confezionamento del prodotto ittico

D – Gestione, controllo e pulizia degli impianti e delle attrezzature di acquacoltura

- Assistenza alla gestione e al mantenimento degli impianti
- Gestione dell'alimentazione dei pesci
- Assistenza alla realizzazione dei controlli sanitari e degli interventi di pulizia dell'impianto

## COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA FIGURA

<b>A.1</b>	Definire e pianificare la successione delle operazioni di pesca, di acquacoltura e di assistenza a bordo nella navigazione, sulla base delle istruzioni ricevute, del sistema di relazioni, nonché delle variabili di mercato e delle condizioni atmosferiche	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Codice di navigazione</li> <li>• Normativa in materia di pesca e allevamento ittico</li> <li>• Normative di igiene e salvaguardia ambientale di settore</li> <li>• Normativa internazionale in materia di sicurezza, primo soccorso sanitario, procedure di sopravvivenza e salvataggio</li> <li>• Tecniche di comunicazione organizzativa</li> <li>• Tecniche di pianificazione</li> <li>• Terminologia tecnica del settore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare la documentazione tecnica di appoggio (schemi, carte nautiche, registri di bordo, procedure, etc.) e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi a supporto delle attività</li> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle procedure da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo</li> <li>• Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto del codice della navigazione, delle norme in tema di pesca, sicurezza e salvaguardia ambientale specifiche del settore</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro, tenuto conto delle variabili di mercato e delle condizioni atmosferiche, in modo da ottimizzare la produzione. i tempi e i costi</li> <li>• Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</li> </ul>
<b>A.2</b>	Approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di lavoro sulla base delle procedure previste	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodi e tecniche di approntamento di strumenti e macchinari</li> <li>• Principi, meccanismi e parametri di funzionamento dei macchinari e delle apparecchiature per la pesca e la manutenzione degli impianti ittici</li> <li>• Tipologie delle principali attrezzature, macchinari, strumenti e utensili per la pesca e l'allevamento ittico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare materiali, strumenti, attrezzature, macchinari per le diverse fasi di lavoro sulla base delle procedure operative da seguire</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, utensili, attrezzature, macchinari</li> </ul>

<sup>4</sup> Tale attività non prevede la trasformazione del prodotto ma ricomprende tutte quelle operazioni effettuate direttamente sull'imbarcazione quali la selezione del pescato, la verifica delle quantità e la preparazione del prodotto per la vendita, al fine di garantire il rispetto della normativa sui limiti di pescato e delle norme igienico sanitarie

<b>A.3</b>	Monitorare il funzionamento di impianti, attrezzature e macchinari, curando le attività di manutenzione ordinaria	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari</li> <li>• Procedure e tecniche di monitoraggio</li> <li>• Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti, attrezzature, macchinari</li> <li>• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari per la navigazione, la pesca e l'acquacoltura</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento</li> </ul>

<b>A.4</b>	Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro</li> <li>• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia</li> </ul>

<b>B.1</b>	Assistere nel governo dell'imbarcazione e dell'apparato motore nelle operazioni di ormeggio, disormeggio, approdo e durante la navigazione, secondo sequenze codificate	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Codice di navigazione</li> <li>• Normativa internazionale in materia di sicurezza, primo soccorso sanitario, procedure di sopravvivenza e salvataggio</li> <li>• Terminologia tecnica del settore</li> <li>• Tipologie e strutture delle imbarcazioni</li> <li>• Tecniche di navigazione</li> <li>• Manuali di funzionamento delle strumentazioni e apparati nautici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare sequenze codificate nelle diverse fasi della navigazione</li> <li>• Identificare cause di avaria dell'apparato motore</li> </ul>

<b>C.1</b>	Condurre le operazioni di pesca e di raccolta utilizzando le tecniche adatte alle specifiche dei diversi prodotti ittici	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strumenti e tecniche per la pesca e la raccolta</li> <li>• Principali tipologie di prodotti ittici</li> <li>• Elementi di biologia delle specie ittiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare strumenti e tecniche per la pesca e la raccolta idonea alle differenti tipologie di prodotti ittici</li> <li>• Applicare tecniche di recupero e riordino dell'attrezzatura per la pesca e la raccolta</li> <li>• Utilizzare tecniche di ripristino e manutenzione dell'attrezzatura</li> </ul>

<b>C.2</b>	Verificare quantità e qualità del prodotto pescato/raccolto nel rispetto delle norme igienico-sanitarie ed eseguire la prima trasformazione	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principali tipologie di prodotti ittici</li> <li>• Normative e dispositivi igienico sanitari nei processi di conservazione dei prodotti ittici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare tecniche di selezione del prodotto ittico per specie, taglia e qualità</li> <li>• Applicare tecniche di prima trasformazione, conservazione e primo confezionamento del prodotto ittico</li> </ul>

<b>D.1</b>	Supportare la gestione e il monitoraggio degli impianti e delle attrezzature produttive all'interno dell'allevamento	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principali tipologie di prodotti ittici</li> <li>• Elementi di biologia delle specie ittiche</li> <li>• Tecniche di allevamento, riproduzione e cura</li> <li>• Tipologie di alimentazione per le specie ittiche in allevamento</li> <li>• Caratteristiche delle varie tipologie di ambienti e supporti per l'acquacoltura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di somministrazione del cibo ai pesci in relazione alle diverse tipologie di allevamento e specie ittiche</li> <li>• Applicare tecniche di manutenzione, delle vasche, dei bacini, dei pozzetti di raccolta</li> <li>• Applicare tecniche di pulizia e disinfezione periodica atte ad evitare la contaminazione dei vari reparti dell'allevamento</li> <li>• Utilizzare tecniche di rilevazione dei dati per il monitoraggio e il controllo dello stato di salute dei pesci</li> </ul>

## DIPLOMA PROFESSIONALE

# 1.4 TECNICO AGRICOLO

### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori.
- 6.1.1 Agricoltori e operai agricoli specializzati.
- 6.4.2 Allevatori e operai specializzati della zootecnia.
- 6.4.3 Allevatori e agricoltori.

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 01 Coltivazioni agricole e produzione di prodotti animali, caccia.
- 01.1 Coltivazione di colture agricole non permanenti.
- 01.13 Coltivazione di ortaggi e meloni, radici e tuberi.
- 01.19 Floricoltura e coltivazione di altre colture non permanenti.
- 01.29 Coltivazione di altre colture permanenti.

### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

Il TECNICO AGRICOLO attua i processi gestionali, aziendali e produttivi attraverso l'individuazione delle risorse e delle possibilità di sviluppo dell'azienda a seconda del contesto territoriale/produttivo di riferimento, l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate, rispetto all'allevamento di animali e/o alla coltivazione (arborea, e/o erbacea e/o ortofloricola) gli consente di svolgere attività relative alla gestione dell'azienda agricola con competenze funzionali alla scelta degli indirizzi produttivi, degli investimenti, delle filiere di commercializzazione, ecc., di carattere amministrativo contabile, di supporto alla programmazione, organizzazione/sorveglianza delle fasi di lavoro e di valutazione del processo/prodotto.

### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

#### GESTIONE DELLA PRODUZIONE AGRICOLA

##### A - Gestione d'impresa

- Scelta dell'indirizzo produttivo
- Definizione delle risorse, tempi e dei costi
- Definizione degli investimenti
- Gestione amministrativo/contabile
- Analisi del mercato
- Gestione dello stoccaggio

##### B - Rapporto con i fornitori

- Verifica livelli e giacenze materiali
- Definizione fabbisogno
- Definizione degli ordini
- Valutazione e selezione dei fornitori
- Approvvigionamento

##### Gestione scorte

##### C - Controllo del processo/prodotto

- Controllo e valutazione del processo e prodotto

##### D - Rapporto con i clienti

- Rilevazione esigenze del cliente/committente
- Gestione customer care

E - Gestione organizzativa del lavoro

- Pianificazione
- Coordinamento e presidio operativo
- Controllo avanzamento lavori
- Ottimizzazione standard di operatività
- Formazione
- Prevenzione situazioni di rischio

COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA NAZIONALE

<b>A.1</b>	Scegliere l'indirizzo produttivo, il tipo e le forme di produzione, tenendo conto delle specificità del contesto di riferimento. (*)	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condizioni e opportunità del contesto di riferimento (territoriale, economico, ecc.)</li> <li>• Indirizzi produttivi del settore e loro varianti (*)</li> <li>• Tecniche di analisi della domanda e delle tendenze del mercato</li> <li>• Tecniche di rilevazione dati e informazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valutare gli elementi di contesto che influenzano l'esito delle produzioni dei vari indirizzi (*)</li> <li>• Applicare procedure e tecniche per rilevare informazioni di contesto</li> <li>• Applicare tecniche di analisi della domanda e delle tendenze del mercato</li> </ul>
<b>A.2</b>	Stabilire gli obiettivi della produzione, determinando le risorse umane e strumentali, i tempi ed i costi necessari per svolgere le produzioni. (*)	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del settore (*)</li> <li>• Elementi di budgeting</li> <li>• Elementi di contabilità dei costi</li> <li>• Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro</li> <li>• Tecniche di elaborazione preventivi e consuntivi</li> <li>• Tecniche di programmazione dei processi produttivi (*)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rilevare l'entità delle risorse umane e strumentali disponibili</li> <li>• Applicare criteri di programmazione dei processi produttivi (*)</li> <li>• Applicare tecniche di analisi dei tempi e dei metodi</li> <li>• Applicare tecniche di analisi dei costi</li> <li>• Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività</li> <li>• Applicare tecniche di redazione di report dei costi</li> </ul>
<b>A.3</b>	Valutare le scelte di investimento, effettuando stime di redditività e di impatto sui ricavi. (*)	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature e tecnologie del settore (*)</li> <li>• Caratteristiche dei mercati di riferimento (*)</li> <li>• Elementi di analisi previsionale dell'andamento del mercato</li> <li>• Elementi di economia e gestione delle imprese</li> <li>• Metodi di calcolo del break-even point</li> <li>• Tecniche di analisi e segmentazione della clientela</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valutare tipologia ed entità dell'investimento in macchine, attrezzature, strutture e risorse umane (*)</li> <li>• Applicare tecniche di selezione del finanziamento</li> <li>• Applicare tecniche di stima dei ricavi</li> <li>• Applicare tecniche di analisi della domanda e delle tendenze del mercato</li> </ul>

<b>A.4</b>	Effettuare le operazioni amministrativo-contabili dell'azienda, monitorando e valutando i risultati economici.	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di contabilità generale</li> <li>• Normativa amministrativo-fiscale</li> <li>• Processo amministrativo-contabile</li> <li>• RegISTRAZIONI contabili ai fini IVA</li> <li>• Software applicativi per la gestione della contabilità</li> <li>• Tecniche di controllo e verifica periodica delle rilevazioni contabili</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure di gestione e di registrazione documenti contabili</li> <li>• Utilizzare software a supporto della gestione amministrativo-contabile</li> <li>• Valutare gli esiti contabili</li> <li>• Correlare gli esiti contabili alle scelte strategiche aziendali</li> </ul>

<b>A.5</b>	Riconoscere e interpretare le richieste e tendenze del mercato. (*)	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mercati di riferimento (*)</li> <li>• Tecniche di analisi del mercato</li> <li>• Tecniche di marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di analisi delle tendenze dei mercati</li> <li>• Correlare la produzione alle tendenze di mercato (*)</li> <li>• Elaborare strategie di marketing</li> </ul>

<b>A.6</b>	Predisporre lo stoccaggio e la conservazione di prodotti della produzione aziendale, di derrate e scorte. (*)	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di logistica</li> <li>• Norme igienico - sanitarie per la gestione di prodotti alimentari (*)</li> <li>• Principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione delle scorte</li> <li>• Tecniche e sistemi di stoccaggio (*)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di stoccaggio dei prodotti e scorte (*)</li> <li>• Applicare norme di sicurezza nello stoccaggio (*)</li> </ul>

<b>B.1</b>	Definire le esigenze di acquisto di materiali, prodotti, macchine e attrezzature, individuando i fornitori e gestendo il processo di approvvigionamento. (*)	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature e materiali del settore (*)</li> <li>• Elementi di contabilità</li> <li>• Elementi di contrattualistica fornitori</li> <li>• Elementi di tecnica commerciale</li> <li>• Procedure e tecniche di approvvigionamento (*)</li> <li>• Tecniche di gestione scorte e giacenze (*)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di analisi dei livelli di consumo e del fabbisogno di materiali e attrezzature (*)</li> <li>• Applicare criteri di selezione di materiali e attrezzature (*)</li> <li>• Applicare criteri e tecniche per l'approvvigionamento e il deposito di materiali e attrezzature (*)</li> <li>• Applicare tecniche di selezione dei fornitori</li> <li>• Applicare tecniche di valutazione delle offerte</li> <li>• Applicare procedure di valutazione della qualità delle forniture (*)</li> <li>• Applicare procedure di gestione degli ordini</li> <li>• Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura (*)</li> <li>• Applicare metodiche per la gestione delle scorte e giacenze(*)</li> </ul>

<b>C.1</b>	Valutare la rispondenza dei risultati intermedi e finali d'esercizio agli obiettivi quantitativi e qualitativi previsti dal programma gestionale aziendale. (*)	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica</li> <li>• Normative di riferimento (*)</li> <li>• Procedure e tecniche di controllo (*)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare metodi per la predisposizione di un piano di controllo e verifica (*)</li> <li>• Utilizzare strumenti di misura e verifica</li> <li>• Applicare tecniche per la compilazione della reportistica tecnica</li> </ul>

<b>D.1</b>	Rilevare i bisogni del cliente/committente coniugandoli con le opportunità tecniche e tecnologiche disponibili. (*)	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature e materiali del settore (*)</li> <li>• Elementi di customer satisfaction</li> <li>• Principi di fidelizzazione del cliente/committente</li> <li>• Tecniche di analisi della clientela</li> <li>• Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>• Tecniche di negoziazione e problem solving</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di interazione col cliente/committente</li> <li>• Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente/committente</li> <li>• Effettuare la valutazione tecnica di reclami e richieste in itinere</li> </ul>

<b>E.1</b>	Pianificare, organizzare e presidiare le fasi di lavoro (*), sorvegliando l'attività di ruoli operativi.	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature, risorse umane e tecnologiche (*)</li> <li>• Elementi di organizzazione del lavoro (*)</li> <li>• Impianti, macchine e strutture del settore (*)</li> <li>• Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>• Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità (*)</li> <li>• Tecniche produttive (*)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività (*)</li> <li>• Individuare anomalie e segnalare non conformità (*)</li> <li>• Disporre le attività di manutenzione e riparazione di macchine, attrezzature, strutture e impianti (*)</li> <li>• Individuare problematiche esecutive (*)</li> </ul>

<b>E.2</b>	Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D.Lsg. 81/2008</li> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>• Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>• Strategie di promozione</li> <li>• Tecniche di reporting</li> <li>• Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>• Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>• Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>

## CONTESTUALIZZAZIONE REGIONALE DELLA FIGURA

Le competenze professionali della figura nazionale sono state contestualizzate a livello regionale in termini di specifici Qualificatori professionali regionali (QPR) e relative Schede delle situazioni tipo (SST) utili per la loro valutazione, dando vita ad un profilo professionale di IV livello EQF avente la stessa denominazione e descritto analiticamente nel REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI a cui si rimanda per i dettagli.

## DIPLOMA PROFESSIONALE

# 1.5 TECNICO DELLA TRASFORMAZIONE AGROALIMENTARE

### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori
- 6.5.1 Artigiani ed operai specializzati delle lavorazioni alimentari
- 7.3.2 Operai addetti a macchinari fissi per l'industria alimentare

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 10. Industrie alimentari

### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

Il TECNICO DELLA TRASFORMAZIONE AGROALIMENTARE interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo della trasformazione agroalimentare attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative al coordinamento di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative sia ai processi di trasformazione alimentare nei diversi settori, sia all'approvvigionamento e allo stoccaggio, con competenze di controllo di prodotto e di relazione con i fornitori.

### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

#### TRASFORMAZIONE AGROALIMENTARE

##### A - Gestione organizzativa del lavoro

- Definizione compiti, tempi e modalità operative
- Coordinamento operativo
- Controllo avanzamento della produzione / lavorazioni
- Ottimizzazione degli standard di qualità
- Prevenzione situazioni di rischio

##### B - Sviluppo del prodotto

- Elaborazione nuove ricette, miscele

##### C - Rapporto con i fornitori

- Monitoraggio scorte e giacenze
- Definizione e gestione ordini
- Valutazione e selezione dei fornitori e dei prodotti in ingresso

##### D - Rapporto con i clienti

- Definizione dell'offerta
- Rilevazione esigenze del cliente
- Rilevazione dati customer

##### E - Stoccaggio

- Assicurazione delle condizioni igieniche
- Predisposizione dello stoccaggio
- Controllo delle condizioni di stoccaggio
- Analisi campionaria dei prodotti

##### F - Controllo del prodotto

- Analisi campionaria della produzione
- Controllo della documentazione
- Caratterizzazione dei prodotti

- Descrizione ed etichettatura

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA NAZIONALE

<b>A.1</b>	Presidiare le fasi di lavoro, coordinando l'attività dei ruoli operativi	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature, risorse umane e tecnologiche</li> <li>• Disciplinari HACCP</li> <li>• Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro</li> <li>• Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li> <li>• Modello organizzativo e organigramma dell'azienda</li> <li>• Processi della trasformazione alimentare</li> <li>• Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>• Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> <li>• Tecniche e strumenti per il controllo di qualità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>• Applicare protocolli disciplinari di igiene nella predisposizione della linea di lavoro</li> <li>• Individuare anomalie e segnalare non conformità</li> <li>• Utilizzare procedure e metodiche di controllo del funzionamento degli impianti e delle attrezzature</li> <li>• Individuare problematiche esecutive</li> <li>• Applicare tecniche di controllo dell'avanzamento di produzione nelle singole fasi di trasformazione</li> <li>• Documentare le fasi di lavorazione e le specifiche attività di controllo effettuate sulla base di disciplinari HACCP</li> <li>• Applicare procedure e protocolli per il riconoscimento / classificazione dei prodotti</li> <li>• Individuare proposte di miglioramento degli standard aziendali</li> <li>• Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</li> </ul>
<b>A.2</b>	Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D.Lsg. 81/2008</li> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>• Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>• Strategie di promozione</li> <li>• Tecniche di reporting</li> <li>• Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>• Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>• Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>
<b>B.1</b>	Sviluppare ed elaborare nuove ricette e miscele	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche e metodi di produzione</li> <li>• Test e metodiche di analisi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare pratiche di correzione per migliorare la qualità e la resa del prodotto</li> <li>• Utilizzare test e metodiche di analisi</li> <li>• Applicare nuove tecniche, metodi e forme di produzione</li> </ul>

<b>C.1</b>	Definire le esigenze di acquisto di materie prime e semilavorati, individuando i fornitori e gestendo il processo di approvvigionamento	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Classificazione e caratteristiche dei prodotti e delle materie prime alimentari</li> <li>• Elementi di contabilità</li> <li>• Elementi di contrattualistica fornitori</li> <li>• Lessico tecnico del settore, anche in lingua comunitaria</li> <li>• Tecniche di approvvigionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di selezione dei fornitori</li> <li>• Applicare tecniche di valutazione delle offerte</li> <li>• Applicare tecniche di valutazione delle caratteristiche organolettiche, appetibilità e valore nutritivo dei prodotti in ingresso</li> <li>• Applicare procedure di gestione degli ordini</li> <li>• Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura</li> <li>• Aggiornare situazione scorte e giacenze</li> </ul>

<b>D.1</b>	Formulare proposte di prodotti, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di customer satisfaction</li> <li>• Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>• Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>• Tecniche di negoziazione e problem solving</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di interazione col cliente</li> <li>• Utilizzare tecniche di rilevazione dei bisogni del cliente</li> <li>• Individuare tipologie di prodotto in rapporto a target / esigenze di clientela</li> <li>• Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente</li> <li>• Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto</li> <li>• Applicare tecniche di controllo dell'efficacia delle informazioni sul prodotto</li> </ul>

<b>E.1</b>	Organizzare e controllare ambienti e sistemi di stoccaggio di prodotti in ingresso e trasformati	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di igiene e sicurezza alimentare</li> <li>• Magazzini e tecniche di stoccaggio</li> <li>• Modalità per il controllo delle temperature nella conservazione di alimenti</li> <li>• Strumenti e attrezzature per la conservazione degli alimenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificare l'applicazione delle procedure a salvaguardia dell'igiene degli ambienti, delle attrezzature e dei prodotti</li> <li>• Applicare tecniche di predisposizione di spazi e ambienti attrezzati per lo stoccaggio</li> <li>• Attuare piani di controllo delle temperature di conservazione</li> <li>• Applicare tecniche di analisi dell'idoneità dei prodotti</li> <li>• Applicare criteri di classificazione degli alimenti destinati alla vendita, alla resa o alla distruzione</li> </ul>

<b>F.1</b>	Curare il controllo del prodotto redigendo la documentazione prevista dalle normative di riferimento	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muffe e aflatossine</li> <li>• Tipologie specifiche di prodotti alimentari fattori di rischio microbiologici e chimico-fisici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure analitiche per il controllo della qualità dei prodotti alimentari</li> <li>• Applicare tecniche di controllo della documentazione di accompagnamento del prodotto</li> <li>• Applicare tecniche di caratterizzazione dei prodotti alimentari sotto il profilo della qualità e della genuinità</li> <li>• Applicare procedure e metodiche per la descrizione ed etichetta dei prodotti finali</li> <li>• Documentare le attività di controllo</li> </ul>

## CONTESTUALIZZAZIONE REGIONALE DELLA FIGURA

Le competenze professionali della figura nazionale sono state contestualizzate a livello regionale in termini Qualificatori professionali regionali (QPR) e relative Schede delle situazioni tipo (SST), dando vita ad un profilo professionale di IV livello EQF avente uno specifico indirizzo produttivo. La denominazione del profilo è ottenuta aggiungendo alla denominazione della figura nazionale il suffisso relativo alla specializzazione. Per la contestualizzazione analitica del profilo si rimanda al **REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI**.

### 1.5.1 PRODUZIONI ARTIGIANALI DI PRODOTTI DA FORNO

Il **TECNICO DELLA TRASFORMAZIONE AGROALIMENTARE** specializzato in **PRODUZIONI ARTIGIANALI DI PRODOTTI DA FORNO** interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo della trasformazione agroalimentare attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative al coordinamento di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative sia ai processi di trasformazione alimentare nel settore specifico dei prodotti artigianali da forno, sia all'approvvigionamento e allo stoccaggio, con competenze di controllo di prodotto e di relazione con i fornitori.

## AREA PROFESSIONALE

# 2. MANIFATTURIERA E ARTIGIANATO

### ATTIVITÀ ECONOMICHE INTERESSATE

- Chimica
- Estrazione gas, petrolio, carbone, minerali e lavorazione pietre
- Vetro, ceramica e materiali da costruzione
- Legno e arredo
- Carta e cartotecnica
- TAC e sistema moda

### FIGURE A BANDA LARGA NAZIONALE ED EVENTUALI PROFILI REGIONALI

- Operatore delle produzioni chimiche
- Operatore delle lavorazioni artistiche
- Operatore del legno
  - Addetto alle lavorazioni di falegnameria
- Operatore dell'abbigliamento
- Operatore delle calzature

### DIPLOMI PROFESSIONALI ED EVENTUALI INDIRIZZI REGIONALI

- Tecnico delle lavorazioni artistiche
- Tecnico del legno
- Tecnico dell'abbigliamento

## FIGURA PROFESSIONALE

# 2.1 OPERATORE DELLE PRODUZIONI CHIMICHE

### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 7. Conduttori di impianti e operai semi-qualificati addetti a macchinari fissi e mobili
- 7.1.5.5 conduttori di impianti per la raffinazione dei prodotti petroliferi
- 7.1.5.9 altri conduttori di impianti chimici
- 7.2.2.1 operai addetti ai macchinari per prodotti farmaceutici e di toilette
- 7.2.2.9 altri operai addetti a macchinari per la fabbricazione di prodotti derivati dalla chimica e lavorazioni affini

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 20 fabbricazione di prodotti chimici
- 21 fabbricazione di prodotti farmaceutici di base e di preparati farmaceutici

### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

L' Operatore delle Produzioni Chimiche interviene, a livello esecutivo, nel processo di produzione chimica con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative al trattamento, lavorazione e conservazione di materie prime, semilavorati e prodotti chimici, con competenze nell'approntamento e conduzione delle macchine e delle attrezzature proprie delle produzioni chimiche

### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

#### PRODUZIONE CHIMICA

- A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro
  - Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato
  - Preparazione strumenti, attrezzature, macchinari
  - Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature, macchinari
  - Predisposizione e cura degli spazi di lavoro
- B - Trattamento materie prime
  - Identificazione e preparazione risorse di produzione
  - Controllo materie prime/semilavorati in ingresso
- C - Lavorazione prodotti chimici
  - Lavorazione materie prime/semilavorati chimici
  - Conservazione dei prodotti chimici
- D - Controllo qualità prodotti chimici
  - Realizzazione controlli qualità

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA NAZIONALE

<b>A.1</b>	Definire e pianificare fasi di lavorazione da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e/o della documentazione di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) e del sistema di relazioni	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciclo di produzione chimica: fasi, attività e tecnologie</li> <li>• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</li> <li>• Principali terminologie tecniche di settore</li> <li>• Processi e cicli di lavoro della produzione chimica</li> <li>• Tecniche di comunicazione organizzativa</li> <li>• Tecniche di pianificazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di lavorazione</li> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle lavorazioni da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo</li> <li>• Applicare modalità di pianificazione e organizzazioni delle lavorazioni nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</li> <li>• Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle lavorazioni a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</li> </ul>
<b>A.2</b>	Approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di lavorazione della produzione chimica sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle procedure previste, del risultato atteso	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodi e tecniche di approntamento/avvio</li> <li>• Principi, meccanismi e parametri di funzionamento dei macchinari e delle apparecchiature per le lavorazioni chimiche</li> <li>• Tipologie delle principali attrezzature, macchinari, strumenti per le lavorazioni chimiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare strumenti, attrezzature, macchine per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.)</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchinari</li> <li>• Applicare procedure di impostazione dei parametri di funzionamento dei macchinari per le lavorazioni da eseguire</li> </ul>
<b>A.3</b>	Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchinari della produzione chimica, curando le attività di manutenzione ordinaria	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari per le lavorazioni chimiche</li> <li>• Procedure e tecniche di monitoraggio</li> <li>• Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti, attrezzature, macchinari</li> <li>• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento</li> </ul>

<b>A.4</b>	Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro</li> <li>• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia</li> </ul>

<b>B.1</b>	Predisporre e trattare materie prime/semilavorati chimici, nel rispetto delle norme specifiche di settore in materia di igiene, sicurezza e salvaguardia ambientale	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche merceologiche, chimico fisiche dei prodotti chimici</li> <li>• Strumenti e tecniche di misurazione (temperatura, umidità, ecc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare e selezionare le materie prime/semilavorati chimici secondo quanto stabilito nelle schede tecniche</li> <li>• Individuare le strumentazioni per il trattamento e la misurazione delle materie prime/semilavorati chimici</li> </ul>

<b>C.1</b>	Lavorare e conservare semilavorati/prodotti chimici	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche merceologiche, chimico fisiche dei prodotti chimici</li> <li>• Tecniche di preparazione e lavorazione dei prodotti chimici</li> <li>• Tecnologie e tecniche per la conservazione dei prodotti chimici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare le tipologie di lavorazioni da adottare in relazione al semilavorato/prodotto e alle sue componenti chimiche</li> <li>• Applicare le principali tecniche di lavorazione e conservazione di materie prime/semilavorati/prodotti chimici</li> </ul>

<b>D.1</b>	Verificare semilavorati/prodotti chimici	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche merceologiche, chimico fisiche dei prodotti chimici</li> <li>• Principali tecniche e strumenti di controllo qualità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di controllo e verifica della qualità del semilavorato/prodotto chimico</li> <li>• Individuare, durante tutte le fasi di lavorazione, eventuali difettosità del semilavorato/prodotto chimico rispetto alla relativa classificazione in uso presso l'azienda</li> <li>• Adottare procedure operative di controllo in conformità con il sistema di qualità aziendale predefinito</li> </ul>

## FIGURA PROFESSIONALE

# 2.2 OPERATORE DELLE LAVORAZIONI ARTISTICHE

### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 6 Artigiani, operai specializzati e agricoltori
- 6.3.1.6 Gioiellieri, orafi e assimilati
- 6.3.2.1 Vasai e assimilati (prodotti in ceramica e abrasivi)
- 6.3.2.4 Pittori e decoratori su vetro e ceramica

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 23 Fabbricazione di altri prodotti della lavorazione di minerali non metalliferi
- 23.12 Lavorazione e trasformazione del vetro piano
- 23.13 Fabbricazione di vetro cavo
- 23.4 Fabbricazione di altri prodotti in porcellana e in ceramica
- 23.41 Fabbricazione di prodotti in ceramica per usi domestici e ornamentali
- 23.70 Taglio, modellatura e finitura di pietre
- 32 Altre industrie manifatturiere
- 32.1 Fabbricazione di gioielleria, bigiotteria e articoli connessi; lavorazione delle pietre preziose
- 32.12 Fabbricazione di oggetti di gioielleria e oreficeria e articoli connessi

### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

L' Operatore delle lavorazioni artistiche interviene, a livello esecutivo, nel processo di produzione di manufatti/beni artistici con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative alla ideazione e lavorazione di manufatti/beni artistici, con competenze nell'utilizzo degli strumenti e delle tecniche richieste dalle specifiche lavorazioni.

### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

#### PRODUZIONE MANUFATTI/BENI ARTISTICI

##### A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro

- Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato
- Preparazione strumenti, attrezzature, macchinari e utensili
- Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature, macchinari e utensili
- Predisposizione e cura degli spazi di lavoro

##### B - Ideazione manufatto/bene artistico

- Elaborazione bozzetto del manufatto/bene artistico
- Esecuzione disegno per la lavorazione

##### C - Preparazione materiali

- Identificazione materiali e semilavorati da utilizzare
- Trattamenti preliminari dei materiali

##### D - Lavorazione manufatto/bene artistico

- Forgiatura
- Finitura
- Decorazione
- Lavorazioni specifiche

##### E - Controllo manufatto/bene artistico

- Ricognizione interventi correttivi
- Verifica qualità tecnico-estetica del manufatto/bene artistico

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA NAZIONALE

<b>A.1</b>	Definire e pianificare fasi di lavorazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e/o delle indicazioni della documentazione di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) e del sistema di relazioni	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciclo di lavorazione di manufatti/beni artistici</li> <li>• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</li> <li>• Principali terminologie tecniche di settore</li> <li>• Tecniche di comunicazione organizzativa</li> <li>• Tecniche di pianificazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di lavorazione</li> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle lavorazioni da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo</li> <li>• Applicare modalità di pianificazione e organizzazioni delle lavorazioni nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</li> </ul>
<b>A.2</b>	Approntare strumenti, attrezzature, macchinari e utensili necessari alle diverse fasi di lavorazione sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodi e tecniche di approntamento/avvio</li> <li>• Principi, meccanismi e parametri di funzionamento dei macchinari e delle apparecchiature per le diverse lavorazioni artistiche</li> <li>• Tipologie delle principali attrezzature, macchinari, strumenti e utensili delle diverse lavorazioni artistiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare strumenti, attrezzature, macchinari e utensili per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.)</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchinari e utensili</li> </ul>
<b>A.3</b>	Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature, macchinari e utensili, curando le attività di manutenzione ordinaria	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari e utensili</li> <li>• Procedure e tecniche di monitoraggio</li> <li>• Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti, attrezzature, macchinari e utensili</li> <li>• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari e utensili</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento</li> </ul>
<b>A.4</b>	Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro</li> <li>• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia</li> </ul>

<b>B.1</b>	Elaborare i bozzetti e realizzare i disegni rappresentando complessivi e particolari, ai fini della lavorazione del manufatto/bene artistico da eseguire	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Storia dell'arte e delle diverse tipologie di manufatti/beni artistici</li> <li>• Tecniche di disegno grafico libero e computerizzato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eseguire disegni preparatori, bozzetti, schizzi e modelli per campionature</li> <li>• Utilizzare applicativi informatici dedicati nella realizzazione dei disegni</li> <li>• Applicare i codici del linguaggio visivo e grafico per comunicare</li> </ul>
<b>C.1</b>	Predisporre i materiali necessari alle diverse fasi di lavorazione per la realizzazione del manufatto/bene artistico	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche costitutive di trasformazione e di conservazione delle materie prime</li> <li>• Tipologie e caratteristiche dei principali materiali per le diverse lavorazioni artistiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scegliere le materie prime per la realizzazione del manufatto/bene artistico</li> <li>• Applicare tecniche appropriate per la lavorazione preliminare delle diverse materie prime</li> </ul>
<b>D.1</b>	Realizzare manufatti/beni artistici su differenti tipi di supporto/materiale (*), applicando le tecniche appropriate, sulla base di disegni preparatori e/o modelli predefiniti	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di disegno grafico libero e computerizzato</li> <li>• Tecniche di lavorazione dei materiali specifici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le indicazioni progettuali nella realizzazione del manufatto/bene artistico</li> <li>• Utilizzare procedure e tecniche di calcolo per il dimensionamento del manufatto/bene artistico da produrre</li> <li>• Impiegare tecniche di forgiatura e modellatura, in funzione del manufatto e della sua destinazione d'uso</li> <li>• Applicare finiture e tecniche decorative proprie del manufatto lavorato</li> </ul>
<b>E.1</b>	Verificare la presenza di eventuali difettosità durante le diverse fasi di lavorazione e rifinire il manufatto/bene artistico in coerenza con le indicazioni progettuali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare preliminarmente i difetti che possono riscontrarsi durante le diverse fasi di lavorazione</li> <li>• Assumere comportamenti per la prevenzione di rischi chimici determinati dall'uso di sostanze nocive e tossiche</li> <li>• Applicare metodiche di monitoraggio e verifica delle lavorazioni e dei manufatti/beni artistici</li> </ul>

## FIGURA PROFESSIONALE

### 2.3 OPERATORE DEL LEGNO

#### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 6. Artigiani, operai specializzati ed agricoltori
- 6.3.3.1 Artigiani delle lavorazioni artistiche del legno e di materiali simili
- 6.5.2.2 Ebanisti, falegnami ed operatori artigianali specializzati di macchine per la lavorazione del legno
- 7. Conduttori di impianti ed operai semi- qualificati addetti a macchinari fissi e mobili
- 7.2.4.0 Operai addetti a macchinari in impianti per la produzione in serie di mobili e di articoli in legno

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 16 Industria del legno e dei prodotti in legno e sughero (esclusi i mobili)
- 16.2 Fabbricazione di prodotti in legno, sughero, paglia e materiali da intreccio
- 16.23 Fabbricazione di altri prodotti di carpenteria in legno e falegnameria per l'edilizia
- 16.23.10 Fabbricazione di porte e finestre in legno (escluse porte blindate)
- 16.23.20 Fabbricazione di altri elementi in legno e di falegnameria per l'edilizia
- 31 Fabbricazione di mobili
- 31.01 Fabbricazione di mobili per uffici e negozi
- 31.02 Fabbricazione di mobili per cucina
- 31.09 Fabbricazione di altri mobili

#### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

L' OPERATORE DEL LEGNO interviene nel processo di produzione di manufatti lignei, con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le prescrizioni in termini di procedure e metodiche riguardo alla sua operatività. La sua qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative alla realizzazione ed assemblaggio di componenti lignei (elementi di arredo, serramenti, prodotti di carpenteria, ecc.) in pezzi singoli o in serie, con competenze nella pianificazione, organizzazione e controllo del proprio lavoro

#### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

##### PRODUZIONE DI MANUFATTI LIGNEI

###### A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro

- Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato
- Preparazione strumenti, attrezzature, macchinari
- Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature, macchinari
- Predisposizione e cura degli spazi di lavoro

###### B - Realizzazione di componenti e manufatti lignei

- Lettura disegni tecnici e modelli
- Esecuzione di lavorazioni lignee

###### C - Assemblaggio e finitura delle lavorazioni lignee

- Assemblaggio di manufatti
- Operazioni di finitura

###### D - Controllo e verifiche di conformità delle lavorazioni e dei prodotti

- Misurazione
- Controllo

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA NAZIONALE

<b>A.1</b>	Definire e pianificare le operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e/o della documentazione di appoggio (schemi, disegni, procedure, modelli, distinte materiali, ecc.) e del sistema di relazioni	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale del settore lavorazione del legno</li> <li>• Principali terminologie tecniche di settore</li> <li>• Processi, cicli di lavoro e ruoli nelle lavorazioni del legno</li> <li>• Tecniche di comunicazione organizzativa</li> <li>• Tecniche di pianificazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, modelli, distinte materiali, ecc.) e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di lavorazione</li> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle lavorazioni da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo</li> <li>• Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle lavorazioni e delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</li> </ul>
<b>A.2</b>	Approntare strumenti, utensili, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di lavorazione sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodi e tecniche di approntamento/avvio</li> <li>• Principi, meccanismi e parametri di funzionamento dei macchinari e delle apparecchiature per la lavorazione del legno</li> <li>• Strumenti e sistemi di rappresentazione grafica convenzionale</li> <li>• Tipologie delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili da banco e portatili</li> <li>• Tipologie e caratteristiche di essenze legnose, semilavorati, difetti e malattie riscontrabili, principi e criteri di stagionatura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare strumenti, utensili, attrezzature, macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, modelli, ecc.)</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchinari, utensili</li> </ul>
<b>A.3</b>	Monitorare il funzionamento di strumenti, utensili, attrezzature e macchinari, curando le attività di manutenzione ordinaria	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedure e tecniche di monitoraggio</li> <li>• Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento</li> <li>• Tecniche e metodiche di mantenimento e di manutenzione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare livelli di usura ed eventuali anomalie di funzionamento di strumenti e macchinari</li> </ul>
<b>A.4</b>	Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Istruzioni per l'uso delle principali sostanze nocive e tossiche utilizzate nella lavorazione del legno</li> <li>• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro</li> <li>• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia</li> <li>• Adottare comportamenti che limitino i rischi chimici determinati dall'uso di sostanze nocive e tossiche</li> </ul>

<b>B.1</b>	Eseguire la lavorazione di pezzi e/o componenti in legno secondo le specifiche indicate da disegni e modelli	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche fisiche e meccaniche dei legnami e dei materiali a base di legno</li> <li>• Metodologie di utilizzo dei diversi prodotti per i trattamenti superficiali</li> <li>• Principali tecniche di lavorazione: taglio, piallatura, squadratura, intaglio, incastro, carteggiatura/levigatura, fresatura, tornitura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leggere il disegno tecnico e il modello del prodotto da realizzare</li> <li>• Identificare materiali lignei, essenze e derivati del legno in relazione alla loro resa, al fine di ottimizzarne l'utilizzo</li> <li>• Impiegare metodiche e tecniche per rilevare i dati dimensionali e proporzionali del manufatto</li> <li>• Applicare procedure, metodiche e tecniche di preparazione e lavorazione del legno</li> </ul>
<b>C.1</b>	Montare e assemblare manufatti lignei composti da più pezzi e particolari e/o accessori, sulla base delle specifiche di disegni e modelli	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche dei principali accessori, ferramenta e sistemi di applicazione</li> <li>• Principali tecniche di finitura dei manufatti</li> <li>• Tecniche di assemblaggio, collegamenti, incastri e unioni, incollaggio, giunzione e fissaggio</li> <li>• Tipologie e caratteristiche di collanti e ferramenta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di assemblaggio e montaggio di manufatti</li> <li>• Applicare procedure, metodiche e tecniche per la posa in opera di manufatti</li> <li>• Applicare prodotti e tipologie di lavorazione per la finitura dei manufatti</li> <li>• Applicare prodotti e tecniche di verniciatura e lucidatura dei manufatti</li> <li>• Applicare tecniche di riparazione e manutenzione dei manufatti</li> </ul>
<b>D.1</b>	Verificare la rispondenza delle fasi di lavoro, di macchinari, strumenti e utensili, dei materiali e dei prodotti agli standard qualitativi previsti dalle specifiche di progettazione dei manufatti lignei	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principali norme delle lavorazioni del legno a regola d'arte</li> <li>• Principali strumenti di misura e controllo</li> <li>• Principali terminologie tecniche</li> <li>• Quadro normativo di riferimento e normative tecniche per le lavorazioni del legno</li> <li>• Tecniche e procedure di individuazione e valutazione del funzionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare metodi per il monitoraggio continuo della conformità e dell'efficienza del processo di lavorazione, su materiali, strumenti e macchinari</li> <li>• Applicare tecniche e metodiche per verificare la rispondenza di materiali grezzi, semilavorati, prodotti finali</li> <li>• Utilizzare strumenti di misura e/o controllo per individuare difettosità</li> <li>• Applicare procedure e metodi di intervento per il recupero delle anomalie e difettosità riscontrate</li> </ul>

## CONTESTUALIZZAZIONE REGIONALE DELLA FIGURA

Le competenze professionali della figura nazionale sono state contestualizzate a livello regionale in termini di specifici Qualificatori professionali regionali (QPR) e relative Schede delle situazioni tipo (SST) utili per la loro valutazione, dando vita al seguente profilo professionale di livello EQF 3 che viene descritto analiticamente nel REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI a cui si rimanda per i dettagli.

### **2.3.1 ADDETTO ALLE LAVORAZIONI DI FALEGNAMERIA**

L'ADDETTO ALLE LAVORAZIONI DI FALEGNAMERIA interviene nei processi produttivi legati alla produzione di manufatti in legno, sia a carattere industriale che artigianale. Il settore più interessato è quello del mobile e dei serramenti in legno, con una prevalenza di imprese di dimensioni medio/piccole. Tenzialmente l'impresa artigiana diviene uno sbocco futuro per coloro i quali, dopo aver acquisito esperienza sufficiente, decidono di intraprendere una carriera professionale autonoma. Nelle imprese artigiane l'Addetto alle lavorazioni di falegnameria si relaziona costantemente con clienti, fornitori ed eventuali colleghi; nelle imprese di grandi dimensioni si trova invece a contatto quasi esclusivamente con i colleghi e con il capo reparto, più raramente con il titolare dell'impresa.

## FIGURA PROFESSIONALE

# 2.4 OPERATORE DELL'ABBIGLIAMENTO

### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori
- 6.5.3.3 Sarti e tagliatori artigianali, modellisti e cappellai

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 14 Confezione di articoli di abbigliamento, confezione di articoli in pelle e pelliccia
- 14.1 Confezione di articoli di abbigliamento, escluso abbigliamento in pelliccia

### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

L'OPERATORE DELL'ABBIGLIAMENTO, interviene, a livello esecutivo, nel processo di produzione tessile e abbigliamento con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività con competenze relative alla realizzazione di figurini e modelli, all'esecuzione delle operazioni di taglio, all'assemblaggio e confezionamento del prodotto.

### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

#### PRODUZIONE TESSILE E ABBIGLIAMENTO

A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro

- Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato
- Preparazione strumenti, attrezzature, macchinari
- Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature, macchinari
- Predisposizione e cura degli spazi di lavoro

B - Realizzazione figurini e modelli

- Elaborazione figurini e modelli

C - Esecuzione taglio

- Analisi dei tessuti
- Manutenzione dei tessuti
- Taglio dei tessuti

D - Assemblaggio e confezionamento prodotto

- Cucitura
- Rifinitura
- Stiratura
- Confezionamento
- Controllo qualità e conformità

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA NAZIONALE

<b>A.1</b>	Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e/o della documentazione di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) e del sistema di relazioni	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</li> <li>• Principali terminologie tecniche di settore</li> <li>• Processi e cicli di lavoro della trasformazione tessile/abbigliamento</li> <li>• Tecniche di comunicazione organizzativa</li> <li>• Tecniche di pianificazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di lavorazione</li> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle lavorazioni da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo</li> <li>• Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle lavorazioni nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</li> <li>• Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle lavorazioni a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</li> </ul>
<b>A.2</b>	Approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di lavorazione sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodi e tecniche di approntamento/avvio</li> <li>• Principi, meccanismi e parametri di funzionamento dei macchinari e delle apparecchiature per il taglio, la confezione, lo stiro e il finissaggio del capo finito</li> <li>• Tipologie e caratteristiche dei principali materiali della trasformazione tessile/abbigliamento</li> <li>• Tipologie dei principali macchinari e apparecchiature del taglio e della confezione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare materiali, strumenti, attrezzature, macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.)</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchinari</li> <li>• Applicare procedure di impostazione dei parametri di funzionamento macchinari per le lavorazioni da eseguire</li> </ul>
<b>A.3</b>	Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchinari, curando le attività di manutenzione ordinaria	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari</li> <li>• Procedure e tecniche di monitoraggio</li> <li>• Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti, attrezzature, macchinari</li> <li>• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento</li> </ul>

<b>A.4</b>	Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro</li> <li>• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia</li> </ul>

<b>B.1</b>	Rappresentare figurini di capi d'abbigliamento nelle loro linee di base, proporzionati nei particolari esecutivi, evidenziando linea, volume e forma	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche merceologiche e classificazione dei principali tipi di materiali tessili</li> <li>• Disegno di moda</li> <li>• Elementi di chimica e di fisica correlati alle lavorazioni</li> <li>• Elementi di geometria piana correlati alle lavorazioni</li> <li>• Elementi di storia dell'arte correlati alle lavorazioni</li> <li>• Storia del costume, della moda e tendenze dei canoni stilistici</li> <li>• Tecniche di disegno e di rappresentazione grafica</li> <li>• Tecniche, procedure e regole per il ricavo di cartamodelli</li> <li>• Tipi di accessori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare differenti tecniche per disegnare e colorare figurini di capi d'abbigliamento, in modo da rappresentare le caratteristiche del tessuto e le linee dell'abito</li> <li>• Individuare le caratteristiche merceologiche dei tessuti</li> <li>• Applicare tecniche di rappresentazione di figure umane proporzionate nei particolari esecutivi</li> <li>• Identificare i principali stili della moda</li> <li>• Applicare tecniche per la realizzazione del cartamodello di un capo d'abbigliamento in taglia</li> <li>• Verificare la corrispondenza tra il figurino e il modello tecnico</li> </ul>

<b>C.1</b>	Rilevare le caratteristiche del tessuto e correggere eventuali difetti secondo le istruzioni	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Composizione, proprietà e caratteristiche dei prodotti di manutenzione</li> <li>• Disciplina di denominazione ed etichettatura dei prodotti tessili</li> <li>• Marchi di garanzia e regole di fabbricazione</li> <li>• Regole e procedure di utilizzo e manutenzione dei tessuti in relazione alle proprietà chimiche, fisiche, organolettiche</li> <li>• Simbologia di manutenzione e di composizione dei prodotti tessili</li> <li>• Tecniche e operazioni di manutenzione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificare le etichette di composizione e manutenzione ai fini della predisposizione del tessuto al taglio</li> <li>• Identificare eventuali specificità/anomalie dei tessuti</li> <li>• Applicare tecniche e prodotti per la rimozione delle difettosità</li> </ul>

<b>C.2</b>	Elaborare tagli base, partendo da unità di misura prestabilite	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche merceologiche e classificazione dei principali tipi di materiali tessili</li> <li>• Elementi di chimica e di fisica, correlati alle lavorazioni</li> <li>• Elementi identificativi del capo d'abbigliamento</li> <li>• Principali tecniche di taglio dei diversi prodotti tessili</li> <li>• Strumenti di taglio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scegliere gli strumenti di taglio più idonei in base alle caratteristiche ed alla tipologia di tessuto</li> <li>• Applicare le principali tecniche base di taglio ai diversi tipi di materiale tessile</li> </ul>

<b>D.1</b>	Realizzare di capi d'abbigliamento in taglia, nel rispetto delle fasi di lavorazione	
<i>Conoscenze minime</i>		<i>Abilità minime</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature e tecniche di stiratura</li> <li>• Modalità di utilizzo della scheda tecnica di lavorazione/ assemblaggio</li> <li>• Principali metodi di cucitura</li> <li>• Procedure e metodi per il controllo qualità e di conformità del prodotto tessile</li> <li>• Procedure e tecniche di controllo</li> <li>• Strumenti e tecniche di confezionamento</li> <li>• Strumenti e tecniche di rifinitura</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le principali tecniche di cucitura ai diversi tipi di materiale tessile</li> <li>• Applicare tecniche di rifinitura e di stiratura del capo di abbigliamento</li> <li>• Verificare il capo finito eliminando i difetti di presentazione</li> <li>• Utilizzare con padronanza gli strumenti e le tecniche di base della confezione</li> <li>• Verificare la corrispondenza fra figurino e capo finito</li> </ul>

## FIGURA PROFESSIONALE

# 2.5 OPERATORE DELLA CALZATURA

### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori
- 6.3.3.2 Artigiani delle lavorazioni artistiche a mano di tessili, cuoio e simili
- 6.5.4.2 Artigiani ed operai specializzati delle calzature ed assimilati

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 15 Fabbricazione di articoli in pelle e simili
- 15.2 Fabbricazione di calzature

### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

L' OPERATORE DELLE CALZATURE interviene, a livello esecutivo, nel processo di produzione calzature con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative alla lavorazione e al trattamento di materiali per il confezionamento in prodotto calzaturiero, con competenze nella pianificazione e organizzazione del proprio lavoro, nella preparazione dei modelli, nel taglio delle pelli, nel montaggio e finitura della calzatura

### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

#### PRODUZIONE CALZATURE

##### A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro

- Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato
- Preparazione strumenti, attrezzature, macchinari
- Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature, macchinari
- Predisposizione e cura degli spazi di lavoro

##### B - Approntamento delle forme calzaturiere

- Realizzazione della forma di legno o plastica
- Rivestimento della forma e realizzazione della camicia
- Elaborazione di stampi e sagome in cartone

##### C - Lavorazione dei prodotti calzaturieri

- Stenditura e inchiodatura materiali di lavorazione
- Tranciatura fondi
- Scarnitura del bordo
- Uguagliatura, cardatura, smerigliatura delle soles
- Cuciture

##### D - Montaggio e finitura dei prodotti calzaturieri

- Preparazione tomaie e soles per il montaggio
- Fresatura della suola, risolatura, attaccatura e rifilatura della soletta
- Montaggio della calzatura completa
- Prove, modifiche e finiture

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA NAZIONALE

<b>A.1</b>	Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e delle indicazioni di appoggio (schemi, disegni, materiali, ecc.)	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciclo di produzione delle calzature</li> <li>• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</li> <li>• Principali terminologie tecniche di settore</li> <li>• Processi e cicli di lavoro delle lavorazioni e trattamento pelli</li> <li>• Tecniche di comunicazione organizzativa</li> <li>• Tecniche di pianificazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare indicazioni di appoggio (schemi, disegni, materiali, ecc.) e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di lavorazione</li> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle lavorazioni da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo</li> <li>• Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle lavorazioni nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</li> <li>• Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle lavorazioni a supporto di miglioramento continuo e standard di risultato</li> </ul>
<b>A.2</b>	Approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di lavorazione sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi, meccanismi e parametri di funzionamento dei macchinari e delle apparecchiature per la lavorazione delle calzature</li> <li>• Tipologie e caratteristiche dei principali materiali per la lavorazione delle calzature (mastici, contrafforti, chiodi, ecc.)</li> <li>• Tipologie delle principali attrezzature, macchinari e strumenti per la lavorazione delle calzature (realizzazione delle forme, taglio dei materiali, lavorazione e finitura)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare materiali, strumenti, attrezzature, macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, materiali, ecc.)</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchinari</li> </ul>
<b>A.3</b>	Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchinari, curando le attività di manutenzione ordinaria	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari</li> <li>• Procedure e tecniche di verifica di strumenti, attrezzature e macchinari</li> <li>• Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari per le diverse lavorazioni</li> <li>• Utilizzare procedure per la verifica dei livelli di usura delle strumentazioni di lavorazione</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento</li> </ul>

<b>A.4</b>	Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro</li> <li>• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia</li> </ul>

<b>B.1</b>	Sviluppare le forme e i modelli per le calzature attenendosi alle indicazioni di progetto e alle esigenze ortopediche del consumatore finale	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anatomia umana del piede e aspetti ergonomici della calzatura</li> <li>• Fondamenti geometrici e di rappresentazione grafica</li> <li>• Tecniche di costruzione della forma</li> <li>• Tecniche di costruzione e sviluppo dei modelli</li> <li>• Tecniche di disegno su piano e su volume</li> <li>• Tecniche di misurazione della forma del piede</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leggere l'immagine progettuale e i dati tecnici traducendoli in valori, elementi e procedure esecutive</li> <li>• Impiegare metodiche per trasferire nella lavorazione le caratteristiche anatomico-funzionali e le idee creative in un equilibrio geometrico preciso</li> <li>• Applicare procedure e metodiche per verificare la congruenza della forma con le indicazioni di progetto</li> <li>• Impiegare procedure e tecniche per adeguare la configurazione delle forme alle caratteristiche della calzatura e/o alle esigenze ortopediche</li> </ul>

<b>C.1</b>	Effettuare le operazioni di taglio dei materiali e degli altri componenti delle calzature, nel rispetto dell'idea progettuale	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche chimiche dei materiali per la lavorazione delle calzature (mastici, contrafforti, chiodi, ecc.)</li> <li>• Caratteristiche morfologiche merceologiche e fisiche delle diverse tipologie dei materiali impiegati</li> <li>• Principali metodi di lavorazione manuale o a macchina del prodotto calzaturiero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impiegare procedure e tecniche per determinare la quantità dei materiali e sceglierli sulla base dei requisiti di qualità richiesti</li> <li>• Applicare metodiche per la rilevazione di eventuali difetti dei materiali</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di posizionamento delle sagome</li> <li>• Applicare le diverse tecniche di taglio (manuale, a macchina, ecc.) secondo le caratteristiche dei materiali utilizzati</li> </ul>

<b>C.2</b>	Eseguire le lavorazioni e le operazioni di rifinitura dei diversi componenti delle calzature	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche chimiche dei materiali per la lavorazione delle calzature (mastici, contrafforti, chiodi, ecc.)</li> <li>• Comportamenti e reazioni dei materiali legati alle procedure di lavorazione e di trattamento</li> <li>• Norme ISO-9000 relative alla lavorazione pelli e calzature</li> <li>• Principali metodi di lavorazione manuale o a macchina del prodotto calzaturiero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure e tecniche per prevedere i comportamenti delle pelli nelle differenti lavorazioni in base alle loro caratteristiche fisiche e merceologiche</li> <li>• Applicare metodiche per definire le tipologie di lavorazione, i componenti e le tecnologie, sulla base delle caratteristiche dei materiali</li> <li>• Applicare tecniche per la preparazione e la rifinitura dei componenti di calzatura</li> </ul>

<b>D.1</b>	Assemblare i componenti e confezionare i prodotti calzaturieri	
<i>Conoscenze minime</i>		<i>Abilità minime</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principali metodi di lavorazione manuale o a macchina del prodotto calzaturiero</li> <li>• Tecniche di costruzione della calzata</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di predisposizione dei pezzi per l'assemblaggio sulla base della forma e struttura del prodotto</li> <li>• Utilizzare procedure e metodiche di predisposizione fasi e requisiti per il montaggio completo della calzatura</li> <li>• Applicare tecniche di montaggio e di rifinitura secondo procedure e requisiti stabiliti</li> <li>• Utilizzare procedure e metodiche per verificare la correttezza e l'efficienza dell'assemblaggio della calzatura</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche per individuare e rimuovere eventuali difetti</li> </ul>

# 2.6 TECNICO DELLE LAVORAZIONI ARTISTICHE

### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 6.1.1.3 Tagliatori di pietre, scalpellini e marmisti
- 6.3.1.6 Gioiellieri, orafi ed assimilati
- 6.3.2.1 Vasai ed assimilati (prodotti in ceramica ed abrasivi)

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 23.41 Fabbricazione di prodotti in ceramica per usi domestici e ornamentali
- 23.70 Taglio, modellatura e finitura di pietre
- 32.12 Fabbricazione di oggetti di gioielleria e oreficeria e articoli connessi

### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

Il TECNICO DELLE LAVORAZIONI ARTISTICHE interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di produzione di manufatti e beni artistici, attraverso l'individuazione delle risorse, la predisposizione e l'organizzazione operativa delle lavorazioni, il monitoraggio e la valutazione del risultato, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, con assunzione di responsabilità di carattere economico gestionale e relative al coordinamento di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative all'ideazione e realizzazione di manufatti artistici, con competenze nella cura del laboratorio, nella lavorazione e finitura del manufatto / bene artistico, nella gestione dei rapporti con il cliente ed i fornitori.

### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

#### PRODUZIONE MANUFATTI/BENI ARTISTICI

##### A - Gestione d'impresa

- Definizione delle risorse, tempi e dei costi
- Definizione degli investimenti
- Predisposizione preventivi e consuntivi
- Verifica ricavi

##### B - Gestione organizzativa del lavoro

- Definizione compiti, tempi e modalità operative
- Coordinamento operativo
- Controllo avanzamento della produzione/lavorazioni
- Ottimizzazione degli standard di qualità
- Prevenzione situazioni di rischio

##### C - Rapporto con i clienti

- Definizione dell'offerta
- Rilevazione esigenze del cliente
- Gestione reclami, richieste, esigenze del cliente
- Monitoraggio servizio
- Rilevazione dati customer

##### D - Rapporto con i fornitori

- Monitoraggio scorte e giacenze
- Definizione e gestione ordini
- Valutazione e selezione dei fornitori

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA NAZIONALE

<b>A.1</b>	Determinare le risorse umane e strumentali, i tempi ed i costi necessari per svolgere le lavorazioni (*), verificandone in itinere e a consuntivo l'utilizzo	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature, risorse umane e tecnologiche della produzione manufatti/ beni artistici</li> <li>• Elementi di budgeting</li> <li>• Elementi di contabilità dei costi</li> <li>• Elementi di organizzazione aziendale/ del lavoro</li> <li>• Processo di servizio/ lavoro</li> <li>• Tecniche di elaborazione preventivi e consuntivi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rilevare l'entità delle risorse umane e strumentali disponibili e necessarie</li> <li>• Applicare tecniche di analisi tempi/metodi</li> <li>• Applicare tecniche di analisi dei costi</li> <li>• Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività</li> <li>• Applicare tecniche di stesura preventivi</li> <li>• Applicare tecniche di redazione di report dei costi</li> </ul>
<b>A.2</b>	Valutare le scelte di investimento effettuando stime di redditività e di impatto sui ricavi	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature, risorse umane, strumentali e tecnologiche della lavorazione dei manufatti/ beni artistici</li> <li>• Caratteristiche del mercato di riferimento</li> <li>• Elementi di analisi previsionale dell'andamento del mercato</li> <li>• Elementi di economia e gestione delle imprese</li> <li>• Metodi di calcolo del break-even point</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valutare tipologia / entità dell'investimento (macchinario)</li> <li>• Applicare tecniche di selezione del finanziamento</li> <li>• Applicare tecniche di stima dei ricavi</li> <li>• Applicare tecniche di analisi della domanda /tendenze mercato / concorrenza</li> </ul>
<b>B.1</b>	Condurre le fasi di lavoro, sulla base dello stato degli ordini, coordinando l'attività di realizzazione di manufatti/beni artistici	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature, risorse umane, strumentali e tecnologiche della lavorazione dei manufatti/ beni artistici</li> <li>• Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro</li> <li>• Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li> <li>• Modello organizzativo e organigramma dell'azienda</li> <li>• Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>• Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> <li>• Tecniche e strumenti per il controllo di qualità della produzione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>• Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei collaboratori</li> <li>• Individuare anomalie e segnalare non conformità</li> <li>• Individuare problematiche esecutive</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio produzione</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</li> </ul>

<b>B.2</b>	Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D.Lsg. 81/2008</li> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>• Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>• Strategie di promozione</li> <li>• Tecniche di reporting</li> <li>• Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>• Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>• Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>

<b>C.1</b>	Formulare proposte di prodotti, interpretando i bisogni del cliente	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di customer satisfaction</li> <li>• Tecniche di analisi e segmentazione della clientela</li> <li>• Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>• Tecniche di negoziazione e problem solving</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di interazione col cliente</li> <li>• Individuare tipologie di prodotto in rapporto a target / esigenze di clientela</li> <li>• Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente</li> <li>• Effettuare la valutazione tecnica dei reclami</li> <li>• Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto/ servizio</li> </ul>

<b>D.1</b>	Definire le esigenze di acquisto di materiali, strumenti e attrezzature, individuando i fornitori e curando il processo di approvvigionamento	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di contabilità</li> <li>• Elementi di contrattualistica fornitori</li> <li>• Elementi di tecnica commerciale</li> <li>• Tecniche di approvvigionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di selezione dei fornitori</li> <li>• Applicare tecniche di valutazione delle offerte</li> <li>• Applicare procedure di gestione degli ordini</li> <li>• Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura</li> <li>• Aggiornare situazione scorte e giacenze</li> </ul>

# 2.7 TECNICO DEL LEGNO

### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori.
- 6.3.3.1 Artigiani delle lavorazioni artistiche del legno e di materiali similari.
- 6.5.2.2 Ebanisti, falegnami ed operatori artigianali specializzati di macchine per la lavorazione del legno.
- 7. Conduttori di impianti ed operai semi- qualificati addetti a macchinari fissi e mobili.
- 7.2.4.0 Operai addetti a macchinari in impianti per la produzione in serie di mobili e di articoli in legno.

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 16 Industria del legno e dei prodotti in legno e sughero (esclusi i mobili).
- 16.2 Fabbricazione di prodotti in legno, sughero, paglia e materiali da intreccio.
- 16.23 Fabbricazione di altri prodotti di carpenteria in legno e falegnameria per l'edilizia.
- 16.23.10 Fabbricazione di porte e finestre in legno (escluse porte blindate).
- 16.23.20 Fabbricazione di altri elementi in legno e di falegnameria per l'edilizia.
- 31 Fabbricazione di mobili.
- 31.01 Fabbricazione di mobili per uffici e negozi.
- 31.02 Fabbricazione di mobili per cucina.
- 31.09 Fabbricazione di altri mobili.

### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

Il TECNICO DEL LEGNO interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di produzione di manufatti lignei attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative alla determinazione delle risorse umane e strumentali, ai tempi ed ai costi necessari per la realizzazione della commessa, all'approvvigionamento e scelta dei materiali, alla progettazione esecutiva a supporto della programmazione operativa della produzione, con competenze nell'ambito della gestione tecnica della commessa e di rendicontazione economica delle attività svolte.

### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

#### PRODUZIONE DI MANUFATTI LIGNEI

##### A - Rapporto con i clienti

- Rilevazione esigenze del cliente
- Gestione customer care

##### B – Progettazione

- Progettazione
- Produzione documentazione tecnica d'appoggio

##### C - Gestione organizzativa del lavoro

- Coordinamento e presidio
  - operativo
  - Controllo avanzamento lavori
  - Ottimizzazione standard di operatività
  - Prevenzione situazioni di rischio

##### D - Gestione documentaria delle attività

- Elaborazione preventivi
- Elaborazione documenti di rendicontazione

E - Gestione dell'approvvigionamento

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

F - Verifica e collaudo

- Controllo e valutazione del prodotto finale

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA NAZIONALE

<b>A.1</b>	Rilevare i bisogni del cliente, coniugandoli con le opportunità tecniche e tecnologiche disponibili	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature e materiali del settore</li> <li>• Elementi di customer satisfaction</li> <li>• Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>• Tecniche di analisi della clientela</li> <li>• Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>• Tecniche di negoziazione e problem solving</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di interazione col cliente</li> <li>• Individuare tipologie di materiali in rapporto alle esigenze di clientela</li> <li>• Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente</li> <li>• Effettuare la valutazione tecnica di reclami e richieste in itinere</li> </ul>
<b>B.1</b>	Progettare diverse tipologie di manufatto ligneo	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CAD-CAM</li> <li>• Disegno tecnico</li> <li>• Elementi di tecnologia</li> <li>• Metodi di rappresentazione grafica e simulazione tridimensionale</li> <li>• Processi di progettazione</li> <li>• Technical writing</li> <li>• Tecnologia e proprietà dei materiali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare soluzioni tecnico/progettuali</li> <li>• Applicare metodi di definizione delle specifiche tecniche dei materiali</li> <li>• Applicare metodi di verifica della fattibilità tecnica di realizzazione</li> <li>• Applicare tecniche di analisi di conformità funzionale dei componenti</li> <li>• Utilizzare software di disegno tecnico</li> <li>• Utilizzare metodologie e strumenti di progettazione</li> <li>• Applicare metodiche per la redazione di documentazioni tecniche di appoggio</li> </ul>
<b>C.1</b>	Presidiare le fasi di lavoro, coordinando l'attività di ruoli operativi	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature, risorse umane e tecnologiche</li> <li>• Elementi di organizzazione del lavoro</li> <li>• Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li> <li>• Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>• Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>• Individuare anomalie e segnalare non conformità</li> <li>• Individuare problematiche esecutive</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali</li> <li>• Applicare metodiche per rilevare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</li> </ul>

<b>C.2</b>	Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D.Lsg. 81/2008</li> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>• Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>• Strategie di promozione</li> <li>• Tecniche di reporting</li> <li>• Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>• Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>• Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>

<b>D.1</b>	Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di budgeting</li> <li>• Elementi di contabilità dei costi</li> <li>• Modulistica e procedure per la rilevazione dei costi</li> <li>• Preventivistica</li> <li>• Tecniche di rendicontazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare tecniche di rilevazione dei costi delle singole attività</li> <li>• Applicare tecniche di analisi dei tempi e metodi per l'uso ottimale delle risorse</li> <li>• Applicare tecniche di preventivistica</li> <li>• Utilizzare tecniche di documentazione contabile nei diversi stadi di avanzamento lavori</li> <li>• Applicare tecniche di rendicontazione delle attività e dei materiali</li> </ul>

<b>E.1</b>	Identificare le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali, curando il processo di approvvigionamento	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature e materiali del settore idraulico/termico</li> <li>• Procedure e tecniche per l'approvvigionamento</li> <li>• Tecniche di gestione scorte e giacenze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di analisi dei livelli di consumo e del fabbisogno di materiali e attrezzature</li> <li>• Applicare criteri di selezione di materiali e attrezzature</li> <li>• Applicare criteri e tecniche per l'approvvigionamento e il deposito di materiali e attrezzature</li> <li>• Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura</li> <li>• Applicare metodiche per la gestione delle scorte e giacenze</li> </ul>

<b>F.1</b>	Effettuare il controllo e la valutazione del prodotto, redigendo la documentazione prevista	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica</li> <li>• Normative di riferimenti</li> <li>• Procedure per il controllo e collaudo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare metodi per la predisposizione di un piano di verifica e collaudo</li> <li>• Utilizzare strumenti di misura e verifica</li> <li>• Applicare tecniche per la compilazione della reportistica tecnica</li> </ul>

# 2.8 TECNICO DELL'ABBIGLIAMENTO

### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori.
- 6.5.3.3 Sarti e tagliatori artigianali, modellisti e cappellai.

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 14 Confezione di articoli di abbigliamento, confezione di articoli in pelle e pelliccia.
- 14.1 Confezione di articoli di abbigliamento, escluso abbigliamento in pelliccia.

### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

Il TECNICO DELL'ABBIGLIAMENTO interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di produzione di capi di abbigliamento attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività nell'ambito della progettazione del capo sulla base delle specifiche dell'ufficio stile, della programmazione operativa delle fasi e del ciclo produttivo, della realizzazione di modelli per collezioni moda, con competenze di disegno tecnico-moda, di modellistica, di controllo qualità del prodotto/processo, di rendicontazione tecnico-economica delle attività svolte.

### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

#### PRODUZIONE CAPI DI ABBIGLIAMENTO

##### A - Rapporto con i clienti

- Rilevazione esigenze del cliente/committente
- Gestione customer care

##### B - Progettazione del capo

- Progettazione del capo

##### C - Gestione organizzativa del lavoro

- Coordinamento e presidio operativo
- Controllo avanzamento lavori
- Ottimizzazione standard di operatività
- Prevenzione situazioni

##### D - Gestione documentaria delle attività

- Elaborazione preventivi
- Elaborazione documenti di rendicontazione

##### E - Gestione dell'approvvigionamento

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

##### F - Controllo del prodotto

- Controllo e valutazione del prodotto finale

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA NAZIONALE

<b>A.1</b>	Rilevare i bisogni del cliente/committente coniugandoli con le opportunità tecniche e tecnologiche disponibili	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature e materiali del settore dell'abbigliamento</li> <li>• Elementi di customer satisfaction</li> <li>• Principi di fidelizzazione del cliente/committente</li> <li>• Tecniche di analisi della clientela</li> <li>• Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>• Tecniche di negoziazione e problem solving</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di interazione col cliente/committente</li> <li>• Individuare tipologie di materiali in rapporto alle esigenze di clientela/ committenza</li> <li>• Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente/ committente</li> <li>• Effettuare la valutazione tecnica di reclami e richieste in itinere</li> </ul>
<b>B.1</b>	Rappresentare graficamente il modello in tutti i suoi componenti, interpretando gli schizzi proposti dallo stilista e secondo le specifiche dell'ufficio stile	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disciplina di denominazione ed etichettatura dei prodotti tessili</li> <li>• Elementi di storia dell'arte</li> <li>• Marchi di garanzia e regole di fabbricazione</li> <li>• Principali tipi di materiali e accessori</li> <li>• Simbologia di manutenzione e di composizione dei prodotti tessili</li> <li>• Storia del costume, della moda e tendenze dei canoni stilistici</li> <li>• Tecniche avanzate disegno di modelli</li> <li>• Tecniche, procedure e regole artigianali ed industriali per il ricavo di cartamodelli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le tecniche del disegno di moda e di trasferimento in disegni tecnici degli elementi strutturanti il capo</li> <li>• Utilizzare metodi di sviluppo delle taglie</li> <li>• Utilizzare tecniche e strumenti informatici per la rappresentazione della figura</li> <li>• Valutare la corrispondenza tra il grafico eseguito e assemblato in carta o in tela e il figurino proposto</li> <li>• Utilizzare ausili informatici per compilare le schede tecniche del prototipo e del cliché</li> </ul>
<b>C.1</b>	Sorvegliare le fasi di lavoro e l'attività di ruoli operativi	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature, risorse umane e tecnologiche</li> <li>• Elementi di organizzazione del lavoro</li> <li>• Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li> <li>• Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>• Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>• Individuare anomalie e segnalare non conformità</li> <li>• Individuare problematiche esecutive</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali</li> <li>• Applicare metodiche per rilevare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</li> </ul>

<b>C.2</b>	Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D.Lsg. 81/2008</li> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>• Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>• Strategie di promozione</li> <li>• Tecniche di reporting</li> <li>• Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>• Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>• Predisporre forme comportamentali di prevenzione</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di</li> </ul>

<b>D.1</b>	Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di budgeting</li> <li>• Elementi di contabilità dei costi</li> <li>• Modulistica e procedure per la rilevazione dei costi</li> <li>• Preventivistica</li> <li>• Tecniche di rendicontazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare tecniche di rilevazione dei costi delle singole attività</li> <li>• Applicare tecniche di analisi dei tempi e metodi per l'uso ottimale delle risorse</li> <li>• Applicare tecniche di preventivistica</li> <li>• Utilizzare tecniche di documentazione contabile nei diversi stadi di avanzamento lavori</li> <li>• Applicare tecniche di rendicontazione delle attività e dei materiali</li> </ul>

<b>E.1</b>	Identificare le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali, curando il processo di approvvigionamento	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature e materiali del settore abbigliamento</li> <li>• Procedure e tecniche per l'approvvigionamento</li> <li>• Tecniche di gestione scorte e giacenze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di analisi dei livelli di consumo e del fabbisogno di materiali e attrezzature</li> <li>• Applicare criteri di selezione di materiali e attrezzature</li> <li>• Applicare criteri e tecniche per l'approvvigionamento e il deposito di materiali e attrezzature</li> <li>• Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura</li> <li>• Applicare metodiche per la gestione delle scorte e giacenze</li> </ul>

<b>F.1</b>	Valutare la rispondenza del prodotto agli standard qualitativi previsti dalle specifiche di progettazione	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica</li> <li>• Normative di riferimento</li> <li>• Procedure per il controllo e collaudo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare metodi per la predisposizione di un piano di verifica</li> <li>• Utilizzare strumenti di misura e verifica</li> <li>• Applicare tecniche per la compilazione della reportistica tecnica</li> </ul>

## AREA PROFESSIONALE

### 3. MECCANICA, IMPIANTI E COSTRUZIONI

#### ATTIVITÀ ECONOMICHE INTERESSATE

- Meccanica; produzione e manutenzione di macchine; Impiantistica
- Edilizia
- Servizi di public utilities

#### FIGURE A BANDA LARGA NAZIONALE ED EVENTUALI PROFILI REGIONALI

- Operatore elettrico
  - Installatore impianti elettrici civili e industriali
  - Installatore di impianti di automazione industriale
  - Installatore e manutentore di impianti per la produzione sostenibile di energia
- Operatore elettronico
  - Installatore apparecchiature elettroniche civili/industriali
  - Addetto alla programmazione di stampanti 3D e sistemi Arduino
- Operatore alla riparazione dei veicoli a motore
  - Manutentore autovetture e motocicli
  - Autocarroziere
- Operatore di impianti termoidraulici
  - Installatore impianti di climatizzazione
- Operatore meccanico
  - Conduttore macchine utensili
  - Montatore di sistemi meccanici
  - Montatore/manutentore di sistemi elettromeccanici
  - Saldocarpentiere
  - Meccanico attrezzista procedure CAD-CAM
- Operatore edile
  - Addetto alle lavorazioni di cantiere edile
- Operatore del montaggio e della manutenzione di imbarcazioni da diporto

#### DIPLOMI PROFESSIONALI ED EVENTUALI INDIRIZZI REGIONALI

- Tecnico elettrico
- Tecnico per l'automazione industriale
- Tecnico elettronico
- Tecnico riparatore dei veicoli a motore
- Tecnico di impianti termici
- Tecnico per la conduzione e manutenzione di impianti automatizzati
- Tecnico edile

## FIGURA PROFESSIONALE

### 3.1 OPERATORE ELETTRICO

#### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 6. Artigiani e operai specializzati e agricoltori
- 6.1.3.7 Eletttricisti nelle costruzioni civili ed assimilati

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 35.35 Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condizionata;
- 35.12 Trasmissione di energia elettrica;
- 35.13 Distribuzione di energia elettrica;
- 43.21 Installazione di impianti elettrici

#### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

L' OPERATORE ELETTRICO, interviene, a livello esecutivo, nel processo di realizzazione dell'impianto elettrico con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività con competenze relative all'installazione e manutenzione di impianti elettrici nelle abitazioni residenziali, negli uffici e negli ambienti produttivi artigianali ed industriali nel rispetto delle norme relative alla sicurezza degli impianti elettrici; pianifica e organizza il proprio lavoro seguendo le specifiche progettuali, occupandosi della posa delle canalizzazioni, del cablaggio, della preparazione del quadro elettrico, della verifica e della manutenzione dell'impianto

#### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

##### REALIZZAZIONE DELL'IMPIANTO ELETTRICO

- A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro
  - Pianificazione e organizzazione delle fasi di lavoro
  - Preparazione strumenti e attrezzature
  - Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature
  - Predisposizione e cura degli spazi di lavoro
- B - Installazione impianti elettrici
  - Posa canalizzazioni a parete e/o soffitto e condotte sbarre
  - Posa canalizzazioni sotto traccia e scatole di derivazione
  - Tiro e posa di cavi e sistemi elettrici
  - Montaggio del quadro elettrico
  - Cablaggio dell'impianto e del quadro elettrico
- C - Verifica di funzionamento di impianti elettrici
  - Verifica dell'impianto elettrico
  - Compilazione rapporto di verifica
- D - Manutenzione ordinaria e straordinaria
  - Ricerca guasti e anomalie
  - Riparazione del malfunzionamento fuori e sotto tensione
  - Sostituzione componenti difettosi

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA NAZIONALE

<b>A.1</b>	Definire e pianificare fasi/successione delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del progetto dell'impianto elettrico	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Norme del disegno tecnico (segni, simbologia, convenzioni, scale, metodi di rappresentazione)</li> <li>• Norme UNI, EN, ISO inerenti il settore meccanico</li> <li>• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</li> <li>• Nozioni sulle funzioni principali sul software per la progettazione di impianti elettrici</li> <li>• Principali terminologie tecniche di settore</li> <li>• Schemi elettrici per la rappresentazione di impianti</li> <li>• Simbologia impianti elettrici</li> <li>• Tecniche di comunicazione organizzativa</li> <li>• Tecniche di pianificazione</li> <li>• Tipologie di impianti elettrici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leggere, elaborare ed interpretare i disegni progettuali per l'esecuzione degli impianti ed applicare le specifiche dei documenti tecnici</li> <li>• Utilizzare il progetto e la documentazione tecnica per predisporre le diverse fasi di attività</li> <li>• Consultare il progetto dell'impianto elettrico su software dedicato</li> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro</li> <li>• Applicare modalità di pianificazione e organizzazioni delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza e igiene</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</li> <li>• Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</li> </ul>
<b>A.2</b>	Approntare strumenti e attrezzature necessari alle diverse fasi di attività sulla base del progetto, della tipologia di materiali da impiegare, del risultato atteso	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinta dei materiali</li> <li>• Modalità di taratura degli strumenti di controllo delle grandezze elettriche</li> <li>• Tecniche di utilizzo di strumenti e attrezzature per la realizzazione di impianti elettrici</li> <li>• Tipologia delle principali attrezzature di misura e di controllo</li> <li>• Tipologie e caratteristiche del materiale per le reti elettriche</li> <li>• Tipologie delle principali attrezzature e strumenti per la realizzazione di impianti elettrici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare materiali, strumenti, attrezzature per le diverse fasi di attività sulla base del progetto e della documentazione tecnica</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti e attrezzature</li> </ul>
<b>A.3</b>	Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature</li> <li>• Procedure e tecniche di monitoraggio</li> <li>• Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti e attrezzature</li> <li>• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento</li> </ul>

<b>A.4</b>	Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro</li> <li>• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia</li> </ul>

<b>B.1</b>	Effettuare la posa delle canalizzazioni, seguendo le specifiche progettuali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche funzionali e campi di applicazione delle canalizzazioni</li> <li>• Tecniche di taglio a misura, adattamento, giunzione e fissaggio delle canalizzazioni</li> <li>• Tecniche di tracciatura, posizionamento e fissaggio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di tracciatura e scanalatura</li> <li>• Individuare il posizionamento di scatole e cassette di derivazione da incasso</li> <li>• Applicare tecniche di posizionamento e fissaggio</li> <li>• Utilizzare tecniche di sorpasso tra le canalizzazioni e di raccordo con i quadri elettrici</li> <li>• Applicare procedure di giunzione dei canali metallici</li> </ul>

<b>B.2</b>	Predisporre e cablare l'impianto elettrico nei suoi diversi componenti, nel rispetto delle norme di sicurezza e sulla base delle specifiche progettuali e delle schede tecniche	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche dei conduttori elettrici</li> <li>• Caratteristiche delle apparecchiature per impianti elettrici civili ed industriali</li> <li>• Caratteristiche e campi di applicazione dei dispositivi di protezione individuale (DPI)</li> <li>• Modalità di cablaggio</li> <li>• Schemi elettrici</li> <li>• Tecniche di installazione e adattamento delle componenti dell'impianto</li> <li>• Tecniche di posa dei cavi e di lavorazione del quadro elettrico</li> <li>• Tipologie di isolamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare i cavi mediante targhette</li> <li>• Applicare metodi di separazione di cavi di potenza e di segnale</li> <li>• Utilizzare tecniche di lavorazione della lamiera e delle parti in plastica di un quadro elettrico</li> <li>• Applicare metodi di collegamento dei cavi alle apparecchiature e ai quadri elettrici</li> <li>• Utilizzare i dispositivi di protezione individuale</li> </ul>

<b>C.1</b>	Effettuare le verifiche di funzionamento dell'impianto elettrico in coerenza con le specifiche progettuali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalità di compilazione della documentazione di verifica di un impianto elettrico</li> <li>• Normativa CEI di settore</li> <li>• Strumenti di misura e controllo</li> <li>• Tecniche di verifica di impianti elettrici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare e utilizzare strumenti di misura</li> <li>• Utilizzare tecniche di test di funzionamento dell'impianto elettrico</li> <li>• Applicare procedure di verifica del funzionamento dei dispositivi di protezione e sicurezza</li> <li>• Applicare tecniche di compilazione dei moduli di verifica funzionale</li> </ul>

<b>D.1</b>	Effettuare la manutenzione ordinaria e straordinaria di impianti elettrici, individuando eventuali anomalie e problemi di funzionamento e conseguenti interventi di ripristino	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche e campi di applicazione dei dispositivi di protezione individuale (DPI)</li> <li>• Registri di manutenzione</li> <li>• Tecniche di manutenzione</li> <li>• Tecniche di messa in sicurezza dell'impianto elettrico</li> <li>• Tecniche di misurazione di tensione e segnali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare le informazioni necessarie nella documentazione dell'impianto e nel registro di manutenzione dell'impianto elettrico</li> <li>• Utilizzare tecniche di controllo del funzionamento</li> <li>• Utilizzare tecniche di diagnosi delle anomalie</li> <li>• Individuare componenti difettosi e/o guasti</li> <li>• Applicare procedure di ripristino di funzionamento</li> <li>• Utilizzare i dispositivi di protezione individuale</li> </ul>

## CONTESTUALIZZAZIONE REGIONALE DELLA FIGURA

Le competenze professionali della figura nazionale sono state contestualizzate a livello regionale in termini di specifici Qualificatori professionali regionali (QPR) e relative Schede delle situazioni tipo (SST) utili per la loro valutazione, dando vita ai seguenti profili professionali di livello EQF 3 che sono descritti analiticamente nel REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI a cui si rimanda per i dettagli.

### 3.1.1 INSTALLATORE IMPIANTI ELETTRICI CIVILI ED INDUSTRIALI

L'INSTALLATORE DI IMPIANTI CIVILI E INDUSTRIALI si occupa, grazie alle sue competenze metodologiche e tecnologiche nel campo elettrico ed elettronico, dell'installazione e manutenzione d'impianti elettrici d'illuminazione, di segnalazione, di sicurezza, di distribuzione dell'energia elettrica e fotovoltaici, da realizzare nell'edilizia residenziale e per gli ambienti produttivi artigianali, del terziario ed industriali. Per svolgere il proprio lavoro l'installatore, in base alle caratteristiche dell'impianto - civile o industriale, tradizionale e/o domestico - da realizzare ed alle tabelle tecniche di riferimento, pianifica l'installazione ed organizza il lavoro, scegliendo le attrezzature ed i materiali più idonei da impiegare. Successivamente dimensiona e posiziona le condutture elettriche ed installa l'impianto. A questo punto procede al montaggio delle apparecchiature e degli accessori su quadro elettrico e ne esegue la cablatura. Terminata l'installazione effettua la cablatura dell'intero impianto elettrico, verificando e certificando l'installazione. Nel caso degli impianti domestici programma anche il software per l'automazione e ne verifica la funzionalità. L'installatore di impianti civili e industriali si occupa inoltre della manutenzione ordinaria e straordinaria dell'impianto elettrico.

### 3.1.2 INSTALLATORE E MANUTENTORE DI IMPIANTI PER LA PRODUZIONE SOSTENIBILE DI ENERGIA

L'INSTALLATORE E MANUTENTORE DI IMPIANTI PER LA PRODUZIONE SOSTENIBILE DI ENERGIA, grazie alle sue competenze metodologiche (analisi dei processi di conversione e trasporto del calore e dell'elettricità e analisi sistemica) e tecnologiche nel campo idraulico ed elettrico, interviene, a livello organizzativo ed esecutivo, con autonomia e responsabilità limitate, nella installazione, collaudo e manutenzione di impianti per la produzione di energia termica ed elettrica da fonti rinnovabili o con l'utilizzo di fonti fossili in impianti ad alta resa e a bassa emissione di gas clima-alteranti. Svolge tali attività nelle abitazioni residenziali, negli uffici e negli ambienti produttivi artigianali nel rispetto delle norme relative alla sicurezza; pianifica e organizza il proprio lavoro seguendo le specifiche progettuali, occupandosi della posa delle reti, dei convertitori di energia e del cablaggio del sistema. È in grado di apprezzare gli aspetti progettuali (dimensionamento impianti), economici (tempi di rientro dell'investimento) e termodinamici (rendimenti) e informare correttamente il cliente sui benefici e sull'utilità di queste tecnologie.

### **3.1.3 INSTALLATORE DI IMPIANTI DI AUTOMAZIONE INDUSTRIALE**

L'INSTALLATORE DI IMPIANTI DI AUTOMAZIONE INDUSTRIALE è un operatore elettrico industriale che installa ed esegue la manutenzione di apparati elettromeccanici, di sistemi di comando e controllo e di sistemi di automazione industriale. Per svolgere il proprio lavoro l'installatore, a partire da un'analisi del processo che deve essere automatizzato, progetta l'impianto con la definizione delle specifiche tecniche e del ciclo di lavorazione. Successivamente programma poi il software per il PLC sulla base delle specifiche di ingressi-uscite definite, ne verifica la funzionalità utilizzando software di simulazione. Esegue poi il montaggio dei quadri elettrici e dimensiona i dispositivi PLC progettati, con la relativa cablatura. A questo punto, utilizzando i disegni costruttivi, procede all'installazione delle automazioni a bordo macchina e testa la funzionalità dell'impianto eseguendo l'avviamento (messa a punto e regolazione) ed il collaudo (prove funzionali e prestazionali) dell'impianto. L'installatore di impianti di automazione industriale si occupa inoltre della manutenzione ordinaria e straordinaria a bordo macchina.

## FIGURA PROFESSIONALE

### 3.2 OPERATORE ELETTRONICO

#### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 6. Artigiani e operai specializzati e agricoltori
- 6.2.4.3 Riparatori di apparecchi radio, televisivi ed affini.
- 6.2.4.4 Installatori e riparatori di apparati telegrafici e telefonici

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 26.20.00 Fabbricazione di computer e unità periferiche
- 33.20.02 Installazione di apparecchi elettrici ed elettronici per telecomunicazioni, di apparecchi trasmettenti radiotelevisivi, di impianti di apparecchiature elettriche ed elettroniche
- 43.21.02 Installazione di impianti elettronici (inclusa manutenzione e riparazione)

#### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

L' OPERATORE ELETTRONICO, interviene, a livello esecutivo, nel processo lavorativo con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative all'installazione e manutenzione di sistemi elettronici e alle reti informatiche nelle abitazioni, negli uffici e negli ambienti produttivi artigianali ed industriali; pianifica e organizza il proprio lavoro seguendo le specifiche progettuali, occupandosi della posa delle canalizzazioni, dell'installazione di impianti telefonici e televisivi, di sistemi di sorveglianza e allarme, di reti informatiche; provvede inoltre alla verifica e alla manutenzione dell'impianto

#### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

##### INSTALLAZIONE E MANUTENZIONE SISTEMI E RETI ELETTRONICHE

A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro

- Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato
- Preparazione materiali, strumenti e attrezzature
- Verifica e manutenzione ordinaria strumenti e attrezzature
- Predisposizione e cura degli spazi di lavoro

B - Posa di canalizzazioni, quadri e cavi per la realizzazione dei sistemi e delle reti elettroniche

- Posa delle canalizzazioni e dei quadri
- Stesura dei cavi

C - Installazione di sistemi elettronici

- Installazione e cablaggio di apparecchiature elettroniche e informatiche
- Programmazione, configurazione, regolazione e taratura delle apparecchiature di rete

D - Assemblaggio di personal computer

- Assemblaggio delle componenti hardware
- Installazione del software di sistema e applicativo
- Configurazione software del personal computer

E - Verifica di funzionamento di sistemi e reti elettroniche

- Scelta degli strumenti di misurazione
- Verifica del sistema/rete elettronica
- Compilazione rapporto di verifica

F - Manutenzione ordinaria e straordinaria di sistemi e reti

- Manutenzione ordinaria e straordinaria di sistemi e reti
- Riparazione del malfunzionamento

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA

<b>A.1</b>	Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del progetto dell'impianto elettrico e del sistema/rete elettronica	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</li> <li>• Principali terminologie tecniche di settore</li> <li>• Schemi per la rappresentazione di sistemi/reti elettroniche</li> <li>• Simbologia impianti elettronici e di telecomunicazioni</li> <li>• Tecniche di comunicazione organizzativa</li> <li>• Tecniche di pianificazione</li> <li>• Tipologie di impianti elettronici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare il progetto e la documentazione tecnica per predisporre le diverse fasi di attività</li> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro</li> <li>• Applicare modalità di pianificazione e organizzazioni delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza e igiene</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</li> <li>• Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</li> </ul>
<b>A.2</b>	Approntare materiali, strumenti e attrezzature necessari alle diverse fasi di attività sulla base del progetto, della tipologia di materiali da impiegare, del risultato atteso	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinta dei materiali</li> <li>• Modalità di taratura degli strumenti di controllo dei segnali</li> <li>• Tecniche di utilizzo di strumenti e attrezzature per la realizzazione di sistemi/reti elettroniche</li> <li>• Tipologia delle principali attrezzature di misura e di controllo</li> <li>• Tipologie e caratteristiche del materiale per sistemi/reti elettroniche</li> <li>• Tipologie delle principali attrezzature e strumenti per la realizzazione di sistemi/reti elettroniche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare materiali, strumenti, attrezzature, per le diverse fasi di attività sulla base del progetto e della documentazione tecnica</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti e attrezzature</li> </ul>
<b>A.3</b>	Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature</li> <li>• Procedure e tecniche di monitoraggio</li> <li>• Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti e attrezzature</li> <li>• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento</li> </ul>

<b>A.4</b>	Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro</li> <li>• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia</li> </ul>

<b>B.1</b>	Predisporre e cablare le canalizzazioni, i quadri e i cavi seguendo le specifiche progettuali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche e campi di applicazione dei dispositivi di protezione individuale</li> <li>• Caratteristiche funzionali e campi di applicazione delle canalizzazioni</li> <li>• Modalità di cablaggio</li> <li>• Modalità di identificazione dei conduttori di potenza e di segnale</li> <li>• Tecniche di installazione dei quadri</li> <li>• Tecniche di posizionamento delle canalizzazioni e dei cavi</li> <li>• Lavorazioni meccaniche e caratteristiche materiali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare tecniche di posa di canalizzazioni</li> <li>• Utilizzare tecniche di installazione quadri per le apparecchiature elettriche/elettroniche o informatiche</li> <li>• Utilizzare tecniche di stesura dei cavi</li> <li>• Realizzare particolari meccanici</li> <li>• Utilizzare dispositivi di protezione individuale</li> </ul>

<b>C.1</b>	Installare sistemi elettrici/elettronici per la ricezione e la comunicazione di segnali audio-video seguendo le specifiche progettuali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche di un impianto di controllo</li> <li>• Caratteristiche tecniche di un impianto per la ricezione di segnali via etere</li> <li>• Principali tecnologie impiegate nella comunicazione telefonica e di trasmissione dati</li> <li>• Schemi di collegamento di sistemi elettronici</li> <li>• Tecniche di installazione, regolazione e taratura di apparecchiature elettroniche</li> <li>• Tecniche di programmazione delle centraline di comando e controllo dei sistemi elettronici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare tecniche per l'installazione di apparecchiature elettroniche e informatiche</li> <li>• Utilizzare tecniche di installazione e puntamento di antenne</li> <li>• Applicare metodi di programmazione e taratura delle apparecchiature e delle centraline dei sistemi elettronici</li> </ul>

<b>C.2</b>	Installare e configurare reti informatiche seguendo le specifiche progettuali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche dei principali sistemi operativi per i server</li> <li>• Caratteristiche tecniche e funzionali delle reti e delle apparecchiature informatiche</li> <li>• Nozioni di comunicazione dati</li> <li>• Nozioni di sicurezza dei sistemi informatici</li> <li>• Tecniche di configurazione dei server e dei dispositivi di indirizzamento della rete</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare tecniche di installazione sul quadro delle apparecchiature informatiche</li> <li>• Applicare metodi di configurazione di dispositivi e protocolli di rete</li> <li>• Applicare procedure per l'installazione di software per la gestione della rete e sistemi a tutela della sicurezza dei dati</li> </ul>

<b>D.1</b>	Assemblare e configurare personal computer in base alla documentazione tecnica di riferimento e alle esigenze del cliente	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche dei sistemi operativi installabili su un personal computer</li> <li>• Caratteristiche dei software applicativi e programmi di utilità</li> <li>• Caratteristiche tecniche e grado di compatibilità dei diversi componenti hardware costituenti un personal computer</li> <li>• Gestione delle licenze software</li> <li>• Procedure per la gestione della sicurezza in locale e in rete</li> <li>• Sistemi e modalità di testing di un personal computer</li> <li>• Tecniche e strumenti di assemblaggio di un personal computer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare tecniche di assemblaggio dei componenti hardware di un personal computer</li> <li>• Applicare metodi di configurazione del personal computer</li> <li>• Utilizzare tecniche di installazione del sistema operativo e i software applicativi stand-alone</li> <li>• Applicare metodi di configurazione per la sicurezza del sistema a livello locale</li> <li>• Applicare metodi di test hardware e software</li> </ul>

<b>E.1</b>	Effettuare le verifiche di funzionamento del sistema o della rete in coerenza con le specifiche progettuali, predisponendo la documentazione di verifica	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalità di compilazione della documentazione di verifica di un sistema, rete elettronica</li> <li>• Normativa CEI di settore</li> <li>• Strumenti di misura e controllo</li> <li>• Tecniche di verifica di sistemi e reti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare e utilizzare strumenti di misura</li> <li>• Utilizzare tecniche di test di funzionamento dell'impianto, del sistema o della rete</li> <li>• Applicare procedure di verifica del funzionamento dei dispositivi</li> <li>• Applicare tecniche di compilazione del rapporto di verifica funzionale</li> </ul>

<b>F.1</b>	Effettuare la manutenzione ordinaria e straordinaria di sistemi e reti, individuando eventuali anomalie e problemi di funzionamento e conseguenti interventi di ripristino	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche e campi di applicazione dei dispositivi di protezione individuale (DPI)</li> <li>• Registri di manutenzione</li> <li>• Tecniche di manutenzione</li> <li>• Tecniche di messa in sicurezza del sistema/rete</li> <li>• Tecniche di misurazione di segnali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare le informazioni necessarie nella documentazione e nel registro di manutenzione del sistema o della rete</li> <li>• Utilizzare tecniche di controllo del funzionamento di sistemi e reti</li> <li>• Utilizzare tecniche di diagnosi delle anomalie</li> <li>• Individuare componenti difettosi e/o guasti</li> <li>• Applicare procedure di ripristino di funzionamento</li> <li>• Utilizzare i dispositivi di protezione individuale</li> </ul>

## CONTESTUALIZZAZIONE REGIONALE DELLA FIGURA

Le competenze professionali della figura nazionale sono state contestualizzate a livello regionale in termini di specifici Qualificatori professionali regionali (QPR) e relative Schede delle situazioni tipo (SST) utili per la loro valutazione, dando vita ai seguenti profili professionali di livello EQF 3 che sono descritti analiticamente nel REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI a cui si rimanda per i dettagli.

### **3.2.1 INSTALLATORE DI APPARECCHIATURE ELETTRONICHE CIVILI E INDUSTRIALI**

L'INSTALLATORE DI APPARECCHIATURE ELETTRONICHE CIVILI E INDUSTRIALI è in grado d'installare apparecchiature elettroniche ed elettriche sia in campo civile che in campo industriale; interviene nel cablaggio e nell'installazione di dispositivi di videosorveglianza, d'allarme e di reti informatiche. All'interno di una rete informatica è in grado di configurare i dispositivi della rete lan e wlan. È in grado di pianificare la manutenzione degli apparati, eseguire la diagnosi dei malfunzionamenti degli apparati elettronici/elettrici e di provvedere al recupero delle anomalie pianificando l'intervento di ripristino delle funzionalità.

### **3.2.2 ADDETTO ALLA PROGRAMMAZIONE DI STAMPANTI 3D E SISTEMI ARDUINO**

L'Addetto alla programmazione di stampanti 3D e sistemi Arduino realizza prototipi o pezzi unici con tecnologie di stampa 3D e dispositivi intelligenti di automazione e controllo. Utilizza schede computerizzate per programmare dispositivi e sensori elettronici, stampanti 3D, fresatrici numeriche e apparecchi per il taglio laser, trasformando un file di progetto elaborato al computer in un oggetto concreto. Opera presso servizi di stampa 3D o laboratori di progettazione e produzione per realizzare con cura artigianale prototipi e pezzi in serie limitata con l'utilizzo dei materiali e delle tecniche più adeguate.

## FIGURA PROFESSIONALE

# 3.3 OPERATORE ALLA RIPARAZIONE DEI VEICOLI A MOTORE

### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori
- 6.2.3.1 Meccanici artigianali, riparatori e manutentori di automobili ed assimilati

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 45.20.1 Riparazione meccaniche di autoveicoli
- 45.20.3 Riparazione di impianti elettrici e di alimentazione per autoveicoli
- 45.20.4 Riparazione e sostituzione di pneumatici per autoveicoli
- 45.40.3 Manutenzione e riparazione di motocicli e ciclomotori (inclusi i pneumatici)

### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

L' OPERATORE ALLA RIPARAZIONE DI VEICOLI A MOTORE, interviene, a livello esecutivo, nel processo di riparazione di veicoli a motore con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere seconda dell'indirizzo, attività relative alle riparazioni e manutenzioni dei sistemi meccanici ed elettromeccanici del veicolo e alle lavorazioni di carrozzeria con competenze nella manutenzione di gruppi, dispositivi, organi e impianti nonché nelle lavorazioni di riquadratura e risagomatura di lamierati e di verniciatura delle superfici. Collabora nella fase di accettazione e in quella di controllo/collaudo di efficienza e funzionalità in fase di riconsegna del veicolo

### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

#### RIPARAZIONE DI MOTOVEICOLI

##### A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro

- Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato
- Preparazione strumenti, attrezzature, macchine
- Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature, macchine
- Predisposizione e cura degli spazi di lavoro

##### B - Assistenza cliente

- Accettazione del veicolo
- Definizione dello stato del veicolo
- Servizi al cliente per la manutenzione del veicolo

##### C - Diagnosi tecnica e strumentale degli interventi sul motoveicolo

- Esecuzione del checkup sul veicolo
- Emissione diagnosi
- Definizione piano di intervento

##### D - Riparazione e collaudo

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

##### E - Riparazione e Manutenzione parti e sistemi meccanici ed elettromeccanici del veicolo

##### F - Riparazioni di carrozzeria di autoveicoli

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA

<b>A.1</b>	Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e/o della documentazione di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc) e del sistema di relazioni	
<i>Conoscenze minime</i>		<i>Abilità minime</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</li> <li>• Principali terminologie tecniche del settore</li> <li>• Processi e cicli di lavoro dell'autoriparazione</li> <li>• Tecniche di comunicazione organizzativa</li> <li>• Tecniche di pianificazione</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) e/o istruzioni per predisporre le diverse attività</li> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle lavorazioni da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo</li> <li>• Applicare modalità di pianificazione e organizzazioni delle lavorazioni nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore</li> <li>• Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle lavorazioni a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</li> </ul>
<b>A.2</b>	Approntare strumenti, attrezzature e macchine necessari alle diverse attività sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso	
<i>Conoscenze minime</i>		<i>Abilità minime</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodi e tecniche di approntamento/avvio</li> <li>• Tipologie delle principali attrezzature, macchine, strumenti, del settore della riparazione di veicoli a motore</li> <li>• Tipologie e caratteristiche dei principali materiali del settore della riparazione di veicoli a motore</li> <li>• Principi, meccanismi e parametri di funzionamento delle macchine e delle apparecchiature per la riparazione di veicoli a motore</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare materiali, strumenti, attrezzature, macchine per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.)</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchine</li> <li>• Applicare procedure di impostazione dei parametri di funzionamento macchine per le lavorazioni da eseguire</li> </ul>
<b>A.3</b>	Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchine, curando le attività di manutenzione ordinaria	
<i>Conoscenze minime</i>		<i>Abilità minime</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchine</li> <li>• Procedure e tecniche di monitoraggio</li> <li>• Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti, attrezzature, macchine</li> <li>• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchine</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento</li> </ul>

<b>A.4</b>	Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Norme antinfortunistiche da rispettare nella fase di riparazione e manutenzione veicoli a motore</li> <li>• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro</li> <li>• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia</li> </ul>

<b>B.1</b>	Collaborare all'accoglienza del cliente e alla raccolta di informazioni per definire lo stato del veicolo a motore	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>• Tecniche di raccolta e organizzazione delle informazioni</li> <li>• Tecniche e strumenti di controllo funzionale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare metodiche e tecniche di rilevazione informazioni per definire lo stato del veicolo a motore</li> <li>• Individuare sulla base delle informazioni rilevate le possibili cause di malfunzionamento</li> <li>• Utilizzare tecniche di informazione del cliente rispetto alla cura ed al corretto utilizzo del veicolo a motore</li> </ul>

<b>C.1</b>	Collaborare alla individuazione degli interventi da realizzare sul veicolo a motore e alla definizione del piano di lavoro	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuali per preventivazione tempi e costi</li> <li>• Strumenti di misura e controllo</li> <li>• Tecniche e strumenti di diagnosi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche e metodiche per eseguire il check up sul veicolo a motore</li> <li>• Leggere e interpretare dati e schede tecniche in esito al check up sul veicolo a motore</li> <li>• Identificare tecnologie, strumenti e fasi di lavoro necessarie al ripristino del veicolo a motore</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche per la preventivazione costi e la gestione dei tempi di lavoro</li> </ul>

<b>D.1</b>	Collaborare al ripristino e al controllo/collauda della funzionalità/efficienza del veicolo a motore o delle parti riparate/sostituite, nel rispetto delle procedure e norme di sicurezza	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalità d'uso dei dispositivi di protezione individuale del settore</li> <li>• Norme di uso e manutenzione dei veicoli a motore</li> <li>• Procedure e tecniche di controllo e verifica</li> <li>• Tecniche e strumenti di diagnosi e riparazione dei guasti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare tecniche e strumenti per la riparazione e il controllo di parti e sistemi del veicolo a motore</li> <li>• Applicare tecniche e procedure di verifica delle conformità previste da normative e protocolli aziendali</li> <li>• Utilizzare i dispositivi di protezione individuale</li> </ul>

## CONTESTUALIZZAZIONE REGIONALE DELLA FIGURA

Le competenze professionali della figura nazionale sono state contestualizzate a livello regionale in termini di specifici Qualificatori professionali regionali (QPR) e relative Schede delle situazioni tipo (SST) utili per la loro valutazione, dando vita ai seguenti profili professionali di livello EQF 3 che sono descritti analiticamente nel REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI a cui si rimanda per i dettagli.

### **3.3.1 MANUTENTORE AUTOVETTURE E MOTOCICLI**

Il MANUTENTORE DI AUTOVETTURE E MOTOCICLI è specializzato nella riparazione e manutenzione dei componenti meccanici (gruppo motopropulsore, motori, organi di direzione, sospensione, trasmissione e frenatura), elettrici ed elettronici (impianto avviamento, accensione e ricarica, dispositivi airbag, impianti sicurezza veicolo, per illuminazione, impianti comfort del veicolo, antifurto etc.) e dei pneumatici nei suddetti veicoli. Esegue la diagnosi dei guasti sulla base delle indicazioni del cliente e/o dell'esame del veicolo, operazioni di riparazione, di sostituzione delle parti danneggiate o usurate, di installazione di impianti e dispositivi elettrici ed elettronici, il controllo sulla funzionalità ed efficienza del veicolo al termine dell'intervento

### **3.3.2 AUTOCARROZZIERE**

L'AUTOCARROZZIERE si occupa della riparazione o sostituzione delle carrozzerie di automezzi rovinati, in genere, a seguito di incidenti stradali. Esegue principalmente lo stacco e il riattacco dei componenti di un autoveicolo, il ripristino del telaio, la risagomatura o sostituzione dei lamierati, le operazioni di preparazione dei supporti per la verniciatura, la verniciatura metallica e non, le operazioni di finitura e controllo. Esegue inoltre le operazioni di accettazione del veicolo in carrozzeria (rilevazione delle anomalie e verifica della attinenza con l'eventuale sinistro).

## FIGURA PROFESSIONALE

### 3.4 OPERATORE DI IMPIANTI TERMOIDRAULICI

#### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori
- 6.2.3.5 Meccanici e montatori di apparecchi termici, idraulici e di condizionamento

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 43 Lavori di costruzione specializzati
- 43.2 Installazione di impianti elettrici, idraulici ed altri lavori di costruzione e installazione
- 43.22 Installazione di impianti idraulici, di riscaldamento e di condizionamento dell'aria

#### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

L' OPERATORE DI IMPIANTI TERMO-IDRAULICI interviene, a livello esecutivo, nel processo di impiantistica termoidraulica con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative alla posa in opera di impianti termici, idraulici, di condizionamento e di apparecchiature idro-sanitarie, con competenze nell'installazione, nel collaudo, manutenzione e riparazione degli impianti stessi

#### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

##### IMPIANTISTICA TERMO-IDRAULICA

A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro

- Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato
- Preparazione strumenti, attrezzature, macchinari
- Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature, macchinari
- Predisposizione e cura degli spazi di lavoro

B - Installazione impianti termoidraulici

- Posatura tubature
- Montaggio di semplici apparecchiature termo-idrauliche e idrosanitarie

C - Controllo impianti termo-idraulici

- Esecuzione prove di funzionamento
- Rilevazione e risoluzione di eventuali anomalie
- Verifica degli standard di conformità

D - Manutenzione impianti termo-idraulici

- Ricerca di guasti e anomalie
- Sostituzione dei componenti difettosi
- Esecuzione test e manutenzioni periodiche

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA

<b>A.1</b>	Definire e pianificare fasi di lavorazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute, delle indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, materiali, ecc.) e del sistema di relazioni	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capitolati, listini prezzi e tariffari di categoria, prontuario opere edili</li> <li>• Elementi di disegno tecnico: scale di rappresentazione, particolari e complessivi di impianti termoidraulici e idro-sanitari, ecc.</li> <li>• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</li> <li>• Principali terminologie tecniche di settore</li> <li>• Processi e cicli di lavoro dell'installazione e manutenzione di impianti termo-idraulici</li> <li>• Tecniche di comunicazione organizzativa</li> <li>• Tecniche di pianificazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretare disegni tecnici e schemi costruttivi di un impianto termo-idraulico</li> <li>• Utilizzare i cataloghi tecnici per approntare la componentistica necessaria alle lavorazioni</li> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle lavorazioni da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo</li> <li>• Applicare modalità di pianificazione e organizzazioni delle lavorazioni nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</li> <li>• Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle lavorazioni a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</li> </ul>
<b>A.2</b>	Approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di lavorazione sulla base delle operazioni da compiere, delle procedure previste, del risultato atteso	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodi e tecniche di approntamento/avvio</li> <li>• Principi, meccanismi e parametri di funzionamento dei macchinari e delle apparecchiature</li> <li>• Tipologie delle principali attrezzature, macchinari, strumenti e impianti termo-idraulici e loro componenti</li> <li>• Tipologie e caratteristiche dei principali materiali dei componenti costituenti gli impianti: metalli, plastici, mastici e resine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare materiali, strumenti, attrezzature, macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, materiali, ecc.)</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchinari</li> </ul>
<b>A.3</b>	Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchinari, curando le attività di manutenzione ordinaria	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari</li> <li>• Procedure e tecniche di monitoraggio</li> <li>• Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti, attrezzature, macchinari</li> <li>• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento</li> </ul>

<b>A.4</b>	Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro</li> <li>• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia</li> </ul>

<b>B.1</b>	Effettuare la posa in opera degli impianti termoidraulici	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di disegno tecnico: scale di rappresentazione, particolari e complessivi di impianti termoidraulici e idro-sanitari, ecc.</li> <li>• Elementi di impiantistica meccanica, termoidraulica, oleodinamica</li> <li>• Norme di riferimento previste da UNI e CIG, leggi e regolamenti nazionali per l'installazione di impianti termo-idraulici</li> <li>• Sistemi di distribuzione e controllo dei fluidi</li> <li>• Tecniche di lavorazione, adattamento, assemblaggio di tubi di acciaio, di rame, di materiale plastico</li> <li>• Tecniche di montaggio di apparecchiature termiche e idro-sanitarie</li> <li>• Unità di montaggio, misura e collaudo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tradurre schemi e disegni tecnici nei sistemi di distribuzione, trasporto e scarico di impianti termoidraulici</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di montaggio di apparecchiature termiche</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di posa in opera di collegamenti e di montaggio di apparecchiature idro-sanitarie</li> </ul>

<b>C.1</b>	Collaudare gli impianti termoidraulici nel rispetto degli standard di efficienza e sicurezza	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di impiantistica meccanica, termoidraulica, oleodinamica</li> <li>• Sistemi di distribuzione e controllo dei fluidi</li> <li>• Tecniche e strumenti di controllo e collaudo di impianti termo-idraulici</li> <li>• Unità di montaggio, misura e collaudo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure e metodiche di collaudo delle diverse componenti degli impianti termo-idraulici installati</li> <li>• Utilizzare tecniche di ripristino degli impianti in caso di malfunzionamento</li> <li>• Applicare metodiche di reportistica tecnica per la stesura delle dichiarazioni di conformità</li> </ul>

<b>D.1</b>	Effettuare interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, necessari per il rilascio della documentazione di legge per mantenere gli impianti in condizioni di sicurezza e efficienza in esercizio	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di impiantistica meccanica, termoidraulica, oleodinamica</li> <li>• Sistemi di distribuzione e controllo dei fluidi</li> <li>• Tecniche e strumenti di controllo e di diagnostica</li> <li>• Unità di montaggio, misura e collaudo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure e metodiche per la verifica del corretto funzionamento delle diverse componenti degli impianti termo-idraulici</li> <li>• Utilizzare strumenti di controllo e di diagnostica</li> <li>• Individuare eventuali anomalie e relative modalità di soluzione</li> <li>• Applicare procedure e metodiche per effettuare gli interventi di ripristino funzionale</li> <li>• Applicare metodiche di reportistica tecnica per il rilascio della documentazione di legge</li> </ul>

## CONTESTUALIZZAZIONE REGIONALE DELLA FIGURA

Le competenze professionali della figura nazionale sono state contestualizzate a livello regionale in termini di specifici Qualificatori professionali regionali (QPR) e relative Schede delle situazioni tipo (SST) utili per la loro valutazione, dando vita al seguente profilo professionale di livello EQF 3 che viene descritto analiticamente nel REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI a cui si rimanda per i dettagli.

### **3.4.1 INSTALLATORE IMPIANTI DI CLIMATIZZAZIONE**

L'INSTALLATORE IMPIANTI DI CLIMATIZZAZIONE si occupa dell'installazione e della manutenzione di impianti idro-termo-sanitari e di condizionamento. Esegue la posa delle reti di adduzione e scarico e l'installazione di sanitari, installa reti di fluidi vettori per riscaldamento e condizionamento, installa apparecchiature e componenti igienico sanitari e impianti di riscaldamento e condizionamento, esegue verifiche e certificazioni dell'impianto idro-termo sanitario e la relativa manutenzione ordinaria e straordinaria nel rispetto delle norme in vigore. Pianifica inoltre tempi/modalità per l'esecuzione degli interventi e organizza il cantiere di lavoro

## FIGURA PROFESSIONALE

### 3.5 OPERATORE MECCANICO

#### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 6. Artigiani, operai specializzati ed agricoltori
- 6214 Montatori di carpenteria metallica
- 6223 Attrezzisti di macchine utensili e affini
- 6233 Meccanici e montatori di macchinari industriali ed assimilati
- 7. Conduttori di impianti ed operai semi- qualificati addetti a macchinari fissi e mobili
- 7271 Assemblatori in serie di parti di macchine

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 25. Fabbricazione di prodotti in metallo
- 28. Fabbricazione di macchinari e di attrezzature

#### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

L' OPERATORE MECCANICO, interviene, a livello esecutivo, nel processo di produzione meccanica con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative alle lavorazioni di pezzi e complessivi meccanici, al montaggio e all'adattamento in opera di gruppi, sottogruppi e particolari meccanici, con competenze nell'approntamento e conduzione delle macchine e delle attrezzature, nel controllo e verifica di conformità delle lavorazioni assegnate, proprie della produzione meccanica

#### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

##### PRODUZIONE MECCANICA

###### A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro

- Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato
- Preparazione strumenti, attrezzature, macchinari
- Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature, macchinari
- Predisposizione e cura degli spazi di lavoro

###### B - Controllo e verifiche di conformità delle lavorazioni e dei prodotti

- Misurazione
- Controllo
- Diagnosi
- Collaudo

###### C - Lavorazione pezzi e complessivi meccanici

###### D - Montaggio di gruppi, sottogruppi e particolari meccanici

###### E - Adattamento in opera di particolari e gruppi meccanici

- Aggiustaggio

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA

<b>A.1</b>	Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e/o della documentazione di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) e del sistema di relazioni	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</li> <li>• Principali terminologie tecniche di settore</li> <li>• Processi e cicli di lavoro delle lavorazioni meccaniche</li> <li>• Tecniche di comunicazione organizzativa</li> <li>• Tecniche di pianificazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di lavorazione</li> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle lavorazioni da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo</li> <li>• Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle lavorazioni nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</li> </ul>

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

<b>A.3</b>	Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchinari, curando le attività di manutenzione ordinaria	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Macchine utensili tradizionali e CNC: parti componenti, funzioni, gestione, operatività, integrazione tecnico-produttiva</li> <li>• Schemi dei principali componenti delle macchine, attrezzature e impianti</li> <li>• Tecniche e metodiche di mantenimento e di manutenzione</li> <li>• Tecniche e procedure di controllo utensili e strumentazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di monitoraggio e verifica dell'impostazione e del funzionamento di strumenti, attrezzature, macchinari</li> <li>• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari indicate dal manuale d'uso</li> <li>• Utilizzare procedure per la verifica dei livelli di usura delle strumentazioni di lavorazione</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento</li> </ul>

<b>A.4</b>	Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro</li> <li>• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia</li> </ul>

<b>B.1</b>	Verificare la rispondenza delle fasi di lavoro, dei materiali e dei prodotti agli standard qualitativi previsti dalle specifiche di progettazione	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principali strumenti di misura e relativi campi di applicazione</li> <li>• Principi di metrologia nel controllo progressivo e nel collaudo finale</li> <li>• Tecniche e procedure di collaudo Tecniche e procedure di recupero anomalie e malfunzionamenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare metodi per il monitoraggio continuo della conformità e dell'efficienza del processo di lavorazione</li> <li>• Applicare tecniche e metodiche per verificare la rispondenza di materiali grezzi, semilavorati, prodotti finali</li> <li>• Utilizzare strumenti di misura e/o controllo per individuare difettosità</li> <li>• Applicare procedure e metodi di intervento per il recupero delle anomalie e difettosità riscontrate</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di collaudo</li> </ul>

<b>E.1</b>	Eeguire le operazioni di aggiustaggio di particolari e gruppi meccanici	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodiche e procedure di verifica</li> <li>• Tecnologie e parametri dei principali metodi di aggiustaggio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare metodiche e procedure per verificare la necessità di adattamenti in opera di particolari e gruppi meccanici</li> <li>• Utilizzare metodi per individuare gli interventi di adattamento in opera da realizzare</li> <li>• Applicare tecniche di adattamento in opera</li> </ul>

## CONTESTUALIZZAZIONE REGIONALE DELLA FIGURA

Le competenze professionali della figura nazionale sono state contestualizzate a livello regionale in termini di specifici Qualificatori professionali regionali (QPR) e relative Schede delle situazioni tipo (SST) utili per la loro valutazione, dando vita ai seguenti profili professionali di livello EQF 3 che sono descritti analiticamente nel REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI a cui si rimanda per i dettagli.

### 3.5.1 CONDUTTORE MACCHINE UTENSILI

Il CONDUTTORE DI MACCHINE UTENSILI, sulla base dei disegni tecnici esecutivi e utilizzando macchine utensili tradizionali e a controllo numerico, si occupa della produzione di particolari meccanici singoli o in serie che verranno successivamente utilizzati per l'assemblaggio del prodotto finito. Per svolgere il proprio lavoro l'operatore interpreta il disegno fornitogli e, in base alle caratteristiche del pezzo grezzo da lavorare o semilavorato da completare, decide le attrezzature più idonee da impiegare e la sequenza di lavorazioni meccaniche da svolgere (ciclo di lavorazione). A questo punto, se utilizza macchine tradizionali provvede alla predisposizione della macchina utensile impostando i parametri tecnologici di lavorazione ed esegue in forma semiautomatica la produzione del pezzo controllando, in itinere e alla fine, il rispetto della forma e delle dimensioni prescritte dal disegno tecnico mediante opportuni strumenti di misura e controllo. Se invece utilizza sistemi a controllo numerico preventivamente stende il programma di lavorazione nel linguaggio specifico della macchina da pilotare e successivamente lo inserisce nell'unità di governo. Attrezza poi la macchina inserendo gli utensili necessari e verificando la correttezza del programma ed esegue la lavorazione, alimentando la macchina con nuovo materiale dopo ogni ciclo di produzione. Infine controlla a campione la correttezza del prodotto realizzato.

### 3.5.2 MECCANICO ATTREZZISTA PROCEDURE CAD-CAM

Il MECCANICO ATTREZZISTA PROCEDURE CAD CAM è un profilo professionale del settore meccanico, in grado di eseguire lavorazioni su componenti o complessivi meccanici utilizzando in modo ottimale le macchine utensili. Su indicazioni di massima del progettista, costruisce attrezzi ad hoc e ne predisporre l'installazione sulla macchina utensile per ottenere particolari risultati di lavorazione. Fabbrica, assembla, affila e ripara utensili per il taglio e la lavorazione dei metalli e utensili per pressare e modellare, svolgendo operazioni quali taglio, cesellatura, piegamento, tranciatura, perforazione e filettatura. Il Meccanico Attrezzista Procedure CAD CAM con riferimento a schemi esistenti esegue inoltre disegni costruttivi meccanici definendo dimensioni, quote, materiali, tolleranze anche attraverso la costruzione di modelli; prepara la distinta dei materiali attraverso l'elaborazione di programmi automatici necessari all'esecuzione di cicli lavorativi intervenendo anche durante la loro messa a punto. Utilizza altresì sistemi CAM per programmare controllare e guidare le operazioni di lavorazione del componente su macchine robotizzate

### 3.5.3 MONTATORE DI SISTEMI MECCANICI

Il MONTATORE DI SISTEMI MECCANICI, sulla base dei disegni tecnici e utilizzando macchine utensili tradizionali si occupa della produzione di gruppi meccanici e di unità oleopneumatiche costituenti insiemi significativi di macchine operatrici. Per svolgere il proprio lavoro l'operatore interpreta il disegno fornitogli e, in base alle caratteristiche del prodotto finito da realizzare, decide le attrezzature più idonee da impiegare e la sequenza di lavorazioni meccaniche da svolgere (ciclo di lavorazione). Successivamente attrezza la macchina utensile impostando i parametri tecnologici di lavorazione ed esegue in forma semiautomatica la produzione dei pezzi controllando - in itinere ed alla fine - il rispetto della forma e delle dimensioni prescritte dai disegni tecnici, mediante opportuni strumenti di misura e controllo. A questo punto realizza il montaggio dei complessivi meccanici e degli impianti oleopneumatici ed effettua il collaudo finale dei sistemi fabbricati. Infine è in grado di eseguire la manutenzione straordinaria, con la ricerca dei principali difetti e delle eventuali anomalie presenti ed il conseguente aggiustaggio dei malfunzionamenti attraverso lo smontaggio e le sostituzioni necessarie.

### **3.5.4 MONTATORE/MANUTENTORE DI SISTEMI ELETTROMECCANICI**

Il MONTATORE MANUTENTORE DI SISTEMI ELETTROMECCANICI, sulla base dei disegni tecnici e utilizzando macchine utensili tradizionali, si occupa della produzione di gruppi meccanici costituenti insiemi significativi di macchine operatrici. Per svolgere il proprio lavoro l'operatore interpreta il disegno fornitogli e, in base alle caratteristiche del prodotto finito da realizzare, decide le attrezzature più idonee da impiegare e la sequenza di lavorazioni meccaniche da svolgere (ciclo di lavorazione). Successivamente attrezza la macchina utensile impostando i parametri tecnologici di lavorazione ed esegue in forma semiautomatica la produzione dei pezzi controllando il rispetto della forma e delle dimensioni prescritte dai disegni tecnici, mediante opportuni strumenti di misura e controllo. A questo punto realizza il montaggio dei complessivi meccanici ed effettua il collaudo finale dei sistemi fabbricati. Accanto a tutto ciò esegue la manutenzione ordinaria e straordinaria di apparati elettromeccanici, di sistemi di comando e controllo, con la ricerca dei principali difetti e delle eventuali anomalie presenti, in particolare nell'impiantistica elettrica dei gruppi meccanici e degli impianti.

### **3.5.5 SALDOCARPENTIERE**

Il SALDOCARPENTIERE, sulla base di disegni tecnici esecutivi, si occupa della produzione di particolari meccanici attraverso lavorazioni meccaniche, operazioni di saldatura e lavorazioni di taglio di leghe metalliche. Per svolgere il proprio lavoro il Saldocarpentiere interpreta il disegno fornitogli e, in base alle caratteristiche del pezzo da lavorare (grezzo, semilavorato o prodotto da assemblare), decide le attrezzature più idonee da impiegare e la sequenza di lavorazioni meccaniche da svolgere (ciclo di lavorazione). A questo punto prepara i pezzi da saldare attraverso l'utilizzo di macchine utensili e/o macchine per il taglio, attrezzate adeguatamente e impostate con i corretti parametri tecnologici di lavorazione. Durante la produzione dei pezzi verifica il rispetto della forma e delle dimensioni prescritte dai disegni tecnici, mediante opportuni strumenti di misura e controllo. Successivamente realizza la saldatura degli elementi preparati ed effettua le operazioni di controllo qualitativo utilizzando strumentazione idonea alle caratteristiche ed alla precisione previste dai disegni tecnici e dagli standard di riferimento.

## FIGURA PROFESSIONALE

### 3.6 OPERATORE EDILE

#### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori
- 6.1.2.1 Muratori in pietra, mattoni, refrattari
- 6.1.2.2 Muratori in cemento armato
- 6.1.2.3 Carpenterieri e falegnami nell'edilizia
- 6.1.3.2 Pavimentatori e posatori di rivestimenti
- 6.1.3.3 Intonacatori
- 6.1.3.4 Installatori di impianti di isolamento e insonorizzazione

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 41 Costruzione di edifici
- 41.20 Costruzione di edifici residenziali e non residenziali
- 43 Lavori di costruzione specializzati
- 43.12 Preparazione del cantiere edile
- 43.29 Altri lavori di costruzione e installazione
- 43.30 Completamento e finitura di edifici
- 43.31 Intonacatura
- 43.33 Rivestimento di pavimenti e di muri
- 43.90 Altri lavori specializzati di costruzione
- 43.91 Realizzazione di coperture

#### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

L' Operatore edile interviene nel processo delle costruzioni edili, con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le prescrizioni in termini di procedure e metodiche riguardo alla sua operatività. La sua qualificazione nell'applicazione ed utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative alla realizzazione e finitura di opere edili, con competenze nell'allestimento del cantiere edile, nella pianificazione e controllo, verifica di conformità e adeguatezza del proprio lavoro

#### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

##### COSTRUZIONI EDILI

###### A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro

- Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato
- Preparazione strumenti, attrezzature, macchinari
- Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature, macchinari
- Predisposizione e cura degli spazi di lavoro

###### B - Strutturazione del cantiere edile

- Approntamento del cantiere
- Dismissione dell'area

###### C - Lavorazioni in muratura

###### D - Lavorazioni di carpenteria

###### E - Lavorazioni di finitura

###### F - Verifica e controllo

- Monitoraggio e controllo delle lavorazioni
- Verifica conformità degli standard di qualità e sicurezza

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA

<b>A.1</b>	Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere, nel rispetto della normativa sulla sicurezza, sulla base delle istruzioni ricevute, della documentazione di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) e del sistema di relazioni	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale del settore edile</li> <li>• Principali terminologie tecniche del settore</li> <li>• Processi, cicli di lavoro e ruoli del settore dell'edilizia</li> <li>• Tecniche di comunicazione organizzativa</li> <li>• Tecniche di pianificazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) e istruzioni per predisporre le diverse fasi di lavorazione e le attività da eseguire</li> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle lavorazioni e delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo</li> <li>• Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle lavorazioni e delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</li> </ul>
<b>A.2</b>	Approntare strumenti, utensili, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di lavorazione e alle attività, sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso, nel rispetto delle norme di sicurezza	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalità d'uso dei dispositivi di protezione individuale del settore edile</li> <li>• Principi, meccanismi e parametri di funzionamento/utilizzo delle attrezzature e dei macchinari per settore edile</li> <li>• Tipologia e principi di tecnologia dei materiali del settore edile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare materiali, strumenti, attrezzature, macchinari per le diverse fasi di lavorazione/attività sulla base delle indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.)</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchinari</li> <li>• Utilizzare i dispositivi di protezione individuale</li> <li>• Applicare le procedure di sicurezza</li> </ul>
<b>A.3</b>	Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchinari, curando le attività di manutenzione ordinaria	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari</li> <li>• Procedure e tecniche di monitoraggio</li> <li>• Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento</li> <li>• Schede tecniche di manutenzione programmata di attrezzature e macchinari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione ed il funzionamento di strumenti, attrezzature, macchinari</li> <li>• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento</li> </ul>

<b>A.4</b>	Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di Buone Prassi per l'esecuzione dei lavori</li> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro</li> <li>• Adottare soluzioni organizzative degli spazi di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia</li> <li>• Adottare comportamenti corretti in presenza di rischi, nell'utilizzo di attrezzature, nella movimentazione dei carichi e nell'utilizzo di opere provvisori</li> </ul>
<b>B.1</b>	Effettuare le operazioni di allestimento e dismissione degli spazi logistici e degli elementi operativi di cantiere, sulla base delle indicazioni ricevute e nel rispetto delle norme di sicurezza specifiche di settore	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di progettazione del Cantiere e della logistica dello stesso</li> <li>• Misure per la prevenzione e la sicurezza nei cantieri</li> <li>• Norme sulla sicurezza e sulla prevenzione degli infortuni nei cantieri</li> <li>• Organizzazione, logistica e funzionamento del cantiere edile</li> <li>• Rischi specifici e professionali del settore edile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di montaggio delle opere provvisori</li> <li>• Applicare tecniche per la realizzazione di spazi e servizi del cantiere</li> <li>• Applicare tecniche per la realizzazione di misure di protezione degli scavi</li> <li>• Applicare tecniche per la dismissione degli spazi e dei servizi del cantiere</li> <li>• Approntare le condizioni di sicurezza del cantiere sulla base delle specifiche normative di settore e delle istruzioni tecniche del responsabile</li> </ul>
<b>F.1</b>	Verificare, eseguendo misurazioni e controlli, la conformità e l'adeguatezza delle lavorazioni edili realizzate, in rapporto agli standard progettuali, di qualità e sicurezza	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di conoscenza degli aspetti operativi del Contratto d'Opera e/o d'appalto</li> <li>• Elementi di lettura del Contabilità Lavori</li> <li>• Principali norme delle lavorazioni edili a regola d'arte</li> <li>• Tipologie e utilizzo di strumenti per la misurazione e il controllo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare gli strumenti per la misurazione e il controllo</li> <li>• Applicare tecniche di controllo di forma, dimensioni ed aspetto finale dell'opera edile in conformità alla regola d'arte/standard</li> <li>• Applicare tecniche di controllo di regolarità di posa degli elementi</li> <li>• Verificare misurazioni e conteggi per la Contabilità dei Lavori</li> </ul>

## CONTESTUALIZZAZIONE REGIONALE DELLA FIGURA

Le competenze professionali della figura nazionale sono state contestualizzate a livello regionale in termini di specifici Qualificatori professionali regionali (QPR) e relative Schede delle situazioni tipo (SST) utili per la loro valutazione, dando vita ai seguenti profili professionali di livello EQF 3 che sono descritti analiticamente nel REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI a cui si rimanda per i dettagli.

### **3.6.1 ADDETTO ALLE LAVORAZIONI DI CANTIERE EDILE**

L'ADDETTO ALLE LAVORAZIONI DI CANTIERE è un operatore polivalente in grado di affrontare un'ampia varietà di compiti in contesti operativi diversificati: realizzazione, manutenzione e recupero dell'edilizia residenziale, direzionale, industriale, realizzazione di opere di genio civile e ingegneria naturalistica per la manutenzione del territorio e per i servizi di pubblica utilità (per es. strade, reti tecnologiche, sistemazioni idrogeologiche). È in possesso di competenze specialistiche per interpretare il disegno tecnico architettonico, strutturale impiantistico; realizza semplici rilievi e tracciature in cantiere, murature, intonaci e finiture; prepara, assembla e installa casseforme lignee e/o metalliche per strutture in cemento armato; traccia e costruisce scale; posa pavimentazioni e rivestimenti; esegue le opere di cantierizzazione. E' in grado di controllare l'efficienza delle macchine e delle attrezzature utilizzate

### **3.6.2 ADDETTO ALLE LAVORAZIONI EDILI NELLA FILIERA "LEGNO-EDILIZIA"**

L'ADDETTO ALLE LAVORAZIONI EDILI NELLA FILIERA "LEGNO-EDILIZIA" è un operatore polivalente in grado di affrontare un'ampia varietà di compiti in contesti operativi diversificati: realizzazione, manutenzione e recupero dell'edilizia residenziale, commerciale e industriale. È in possesso di competenze specialistiche per interpretare il disegno tecnico architettonico, strutturale impiantistico; realizza semplici rilievi e tracciature in cantiere, murature, intonaci e finiture; prepara, assembla e installa casseforme lignee e/o metalliche per strutture in cemento armato; traccia e costruisce scale; assembla strutture edili in legno; esegue le opere di cantierizzazione. È in grado di controllare l'efficienza delle macchine e delle attrezzature utilizzate.

### **3.6.3 ADDETTO ALLE LAVORAZIONI ARTISTICHE IN EDILIZIA**

L'ADDETTO ALLE LAVORAZIONI ARTISTICHE IN EDILIZIA interviene, a livello esecutivo, nel processo di produzione e/o manutenzione di manufatti/beni utilizzati nei processi di finitura in edilizia (mosaici, pavimentazioni, finiture pittoriche, finiture in pietra, finiture lignee) con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative alle lavorazioni con competenze nell'utilizzo degli strumenti e delle tecniche richieste dalle specifiche lavorazioni.

## FIGURA PROFESSIONALE

# 3.7 OPERATORE DEL MONTAGGIO E DELLA MANUTENZIONE DI IMBARCAZIONI DA DIPORTO

### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori
- 6.2.1.4 Montatori di carpenteria metallica
- 6.2.5.2 Carpenteri navali

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 30 Costruzione di navi e imbarcazioni
- 30.12 Costruzione di imbarcazioni da diporto e sportive

### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

L'OPERATORE DEL MONTAGGIO E MANUTENZIONE IMBARCAZIONI DA DIPORTO interviene nel processo di costruzione delle imbarcazioni da diporto, con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le prescrizioni in termini di procedure e metodiche riguardo alla sua operatività. La sua qualificazione nell'applicazione ed utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività con competenze relative al montaggio, alla finitura e alla manutenzione e riparazione delle imbarcazioni da diporto (a motore e a vela) e dei loro componenti nell'ambito delle lavorazioni della cantieristica da diporto.

### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

#### COSTRUZIONE IMBARCAZIONI DA DIPORTO

##### A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro

- Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato
- Preparazione strumenti, attrezzature, macchinari
- Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature, macchinari
- Predisposizione e cura degli spazi di lavoro

##### B – Montaggio

- Posa in opera semilavorati
- Giunzione e montaggio

##### C – Finitura

- Trattamenti di finitura dello scafo: stuccatura, coibentazione e preparazione della superficie
- Verniciatura/laminazione e resinatura

##### D - Manutenzione ordinaria e straordinaria

- Diagnosi degli interventi
- Smontaggio parti da mantenere
- Adattamento/ Riparazione/Ripristino
- Rimontaggio

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA

<b>A.1</b>	Definire e pianificare la successione delle operazioni di realizzazione di uno scafo o di una sua parte sulla base del progetto e delle istruzioni ricevute e/o della documentazione di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) e del sistema di relazioni.				
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:50%; text-align: center;"><i>Conoscenze minime</i></td> <td style="width:50%; text-align: center;"><i>Abilità minime</i></td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</li> <li>• Principali terminologie tecniche del settore</li> <li>• Processi e cicli di realizzazione di uno scafo</li> <li>• Tecniche di comunicazione organizzativa</li> <li>• Tecniche di pianificazione</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leggere il disegno e la documentazione tecnica di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) a supporto del progetto</li> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle lavorazioni da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo</li> <li>• Applicare modalità di pianificazione e organizzazioni delle lavorazioni nel rispetto delle norme di sicurezza e salvaguardia ambientale specifiche di settore</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</li> <li>• Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle lavorazioni a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</li> </ul> </td> </tr> </table>		<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</li> <li>• Principali terminologie tecniche del settore</li> <li>• Processi e cicli di realizzazione di uno scafo</li> <li>• Tecniche di comunicazione organizzativa</li> <li>• Tecniche di pianificazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leggere il disegno e la documentazione tecnica di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) a supporto del progetto</li> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle lavorazioni da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo</li> <li>• Applicare modalità di pianificazione e organizzazioni delle lavorazioni nel rispetto delle norme di sicurezza e salvaguardia ambientale specifiche di settore</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</li> <li>• Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle lavorazioni a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</li> </ul>
<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</li> <li>• Principali terminologie tecniche del settore</li> <li>• Processi e cicli di realizzazione di uno scafo</li> <li>• Tecniche di comunicazione organizzativa</li> <li>• Tecniche di pianificazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leggere il disegno e la documentazione tecnica di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) a supporto del progetto</li> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle lavorazioni da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo</li> <li>• Applicare modalità di pianificazione e organizzazioni delle lavorazioni nel rispetto delle norme di sicurezza e salvaguardia ambientale specifiche di settore</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</li> <li>• Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle lavorazioni a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</li> </ul>				
<b>A.2</b>	Approntare strumenti, utensili, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di lavorazione sulla base della tipologia di materiali da impiegare, del progetto e delle procedure previste.				
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:50%; text-align: center;"><i>Conoscenze minime</i></td> <td style="width:50%; text-align: center;"><i>Abilità minime</i></td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodi e tecniche di approntamento di strumenti e macchinari</li> <li>• Principi, meccanismi e parametri di funzionamento dei macchinari e delle apparecchiature per il montaggio e la manutenzione dello scafo</li> <li>• Tipologie e caratteristiche dei principali materiali dello scafo di imbarcazioni da diporto</li> <li>• Tipologie delle principali attrezzature, macchinari, strumenti e utensili per il montaggio dello scafo</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare materiali, strumenti, attrezzature, macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base del progetto e della distinta dei materiali</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, utensili, attrezzature, macchinari</li> </ul> </td> </tr> </table>		<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodi e tecniche di approntamento di strumenti e macchinari</li> <li>• Principi, meccanismi e parametri di funzionamento dei macchinari e delle apparecchiature per il montaggio e la manutenzione dello scafo</li> <li>• Tipologie e caratteristiche dei principali materiali dello scafo di imbarcazioni da diporto</li> <li>• Tipologie delle principali attrezzature, macchinari, strumenti e utensili per il montaggio dello scafo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare materiali, strumenti, attrezzature, macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base del progetto e della distinta dei materiali</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, utensili, attrezzature, macchinari</li> </ul>
<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodi e tecniche di approntamento di strumenti e macchinari</li> <li>• Principi, meccanismi e parametri di funzionamento dei macchinari e delle apparecchiature per il montaggio e la manutenzione dello scafo</li> <li>• Tipologie e caratteristiche dei principali materiali dello scafo di imbarcazioni da diporto</li> <li>• Tipologie delle principali attrezzature, macchinari, strumenti e utensili per il montaggio dello scafo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare materiali, strumenti, attrezzature, macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base del progetto e della distinta dei materiali</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, utensili, attrezzature, macchinari</li> </ul>				
<b>A.3</b>	Monitorare il funzionamento di strumenti, utensili, attrezzature e macchinari utensili, curando le attività di manutenzione ordinaria.				
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:50%; text-align: center;"><i>Conoscenze minime</i></td> <td style="width:50%; text-align: center;"><i>Abilità minime</i></td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari</li> <li>• Procedure e tecniche di monitoraggio</li> <li>• Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari</li> <li>• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento</li> </ul> </td> </tr> </table>		<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari</li> <li>• Procedure e tecniche di monitoraggio</li> <li>• Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari</li> <li>• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento</li> </ul>
<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari</li> <li>• Procedure e tecniche di monitoraggio</li> <li>• Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari</li> <li>• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento</li> </ul>				

<b>A.4</b>	Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali.	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro</li> <li>• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia</li> </ul>

<b>B.1</b>	Eseguire il montaggio delle componenti di uno scafo ed eventuali adattamenti e correzioni sui prodotti preassemblati.	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di struttura e componenti dell'imbarcazione da diporto</li> <li>• Normativa di sicurezza del cantiere nautico</li> <li>• Principali tecniche di lavorazione e montaggio delle diverse tipologie di scafo</li> <li>• Principi di base del disegno tecnico e meccanico riferito al settore nautico</li> <li>• Rischi e dispositivi specifici di protezione</li> <li>• Terminologia tecnica del settore</li> <li>• Tipologie e caratteristiche dei materiali e dei semilavorati per gli scafi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare la simbologia tecnica dei progetti di imbarcazioni</li> <li>• Applicare tecniche di misurazione e verifica dei semilavorati</li> <li>• Identificare i singoli elementi componenti lo scafo</li> <li>• Applicare tecniche di giunzione delle parti componenti</li> <li>• Applicare tecniche di montaggio /smontaggio di parti componenti</li> <li>• Applicare tecnologie specifiche di lavorazione in rapporto alle tipologie di materiali</li> <li>• Identificare interventi correttivi</li> <li>• Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)</li> </ul>

<b>C.1</b>	Eseguire le operazioni di finitura e completamento dello scafo, nel rispetto delle specifiche progettuali.	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rischi e dispositivi specifici di protezione</li> <li>• Tipologie, materiali e tecniche di stuccatura, coibentazione, verniciatura, laminazione e resinatura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di preparazione delle superfici</li> <li>• Applicare le principali tecniche di finitura dello scafo</li> <li>• Applicare le principali tecniche di laminazione e resinatura</li> <li>• Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)</li> </ul>

<b>D.1</b>	Effettuare la manutenzione ordinaria e straordinaria di una imbarcazione da diporto, nel rispetto della normativa specifica di settore.	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di struttura e componenti dell'imbarcazione da diporto</li> <li>• Normativa di sicurezza del cantiere nautico</li> <li>• Principali tecniche di lavorazione e montaggio delle diverse tipologie di scafo</li> <li>• Rischi e dispositivi specifici di protezione</li> <li>• Tecniche di diagnosi dell'usura e dei danni delle componenti dello scafo</li> <li>• Tecniche e procedure di manutenzione ordinaria e straordinaria delle diverse tipologie di scafo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di diagnosi dello stato di usura e danneggiamento delle componenti di un'imbarcazione</li> <li>• Applicare tecniche di montaggio /smontaggio dello scafo</li> <li>• Applicare tecniche di fissaggio e ancoraggio delle parti dello scafo</li> <li>• Applicare tecniche specifiche di adattamento, riparazione e ripristino delle componenti dello scafo</li> <li>• Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)</li> </ul>

### 3.8 TECNICO ELETTRICO

#### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 6 Artigiani, operai specializzati e agricoltori.
- 6.1.3.7 Elettricisti nelle costruzioni civili ed assimilati.

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 35.35 Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condizionata.
- 35.12 Trasmissione di energia elettrica.
- 35.13 Distribuzione di energia elettrica.
- 43.21 Installazione di impianti elettrici.

#### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

Il TECNICO ELETTRICO interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di realizzazione di impianti elettrici, attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa della squadra di lavoro, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'applicazione ed utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative alla realizzazione e manutenzione di impianti elettrici, con competenze relative alla logistica degli approvvigionamenti, alla rendicontazione delle attività ed alla verifica e collaudo.

#### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

##### REALIZZAZIONE E MANUTENZIONE DELL'IMPIANTO ELETTRICO

- A - Gestione organizzazione del lavoro
  - Definizione compiti, tempi e modalità operative
  - Coordinamento operativo
  - Controllo avanzamento del lavoro
  - Ottimizzazione degli standard di qualità
  - Prevenzione situazioni di rischio
- B - Rapporto con i clienti
  - Rilevazione esigenze del cliente
  - Gestione customer care
- C - Progettazione
  - Elaborazione schemi di impianto
  - Stesura manuali d'uso
- D - Gestione documentaria delle attività
  - Elaborazione preventivi
  - Elaborazione documenti di rendicontazione
- E - Gestione dell'approvvigionamento
  - Verifica livelli e giacenze materiali
  - Definizione fabbisogno
  - Approvvigionamento
  - Gestione scorte
- F - Verifica dell'impianto
  - Verifica e collaudo dell'impianto
  - Predisposizione della documentazione

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA

<b>A.1</b>	Condurre le fasi di lavoro sulla base delle specifiche di progetto, presidiando l'attività di realizzazione e/o manutenzione dell'impianto	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature, risorse umane e tecnologiche per la realizzazione di impianti elettrici</li> <li>• Elementi di organizzazione del lavoro</li> <li>• Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li> <li>• Normativa CEI di settore</li> <li>• Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>• Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> <li>• Tecniche e strumenti per il controllo dell'impianto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>• Individuare anomalie nel processo di installazione e/o manutenzione</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali</li> <li>• Applicare modalità di coordinamento dei ruoli operativi</li> <li>• Applicare metodiche per rilevare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</li> </ul>
<b>A.2</b>	Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D.Lsg. 81/2008</li> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>• Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>• Strategie di promozione</li> <li>• Tecniche di reporting</li> <li>• Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>• Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>• Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>
<b>B.1</b>	Recepire i bisogni del cliente, coniugandoli con le opportunità tecniche e tecnologiche disponibili	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature e materiali del settore elettrico</li> <li>• Elementi di customer satisfaction</li> <li>• Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>• Tecniche di analisi della clientela</li> <li>• Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>• Tecniche di negoziazione e problem solving</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di interazione col cliente</li> <li>• Individuare tipologie di materiali in rapporto alle esigenze di clientela</li> <li>• Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente</li> <li>• Effettuare la valutazione tecnica di reclami e richieste in itinere</li> </ul>

<b>C.1</b>	Progettare impianti civili e industriali di piccola dimensione	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Componentistica elettrica</li> <li>• Disegno tecnico elettrico</li> <li>• Elementi di elettronica</li> <li>• Elementi di impiantistica civile</li> <li>• Elementi di impiantistica industriale</li> <li>• Norme tecniche di sicurezza UNI-CEI</li> <li>• Comitato elettrici elettrotecnico italiano</li> <li>• Technical writing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire le specifiche tecniche di impianti elettrici</li> <li>• Applicare metodi di verifica fattibilità tecnica di installazioni elettriche</li> <li>• Elaborare lo schema dell'impianto</li> <li>• Applicare tecniche di definizione layout e struttura di installazioni elettriche</li> <li>• Applicare tecniche di disegno elettrico</li> <li>• Applicare tecniche di redazione manuali d'uso e schede tecniche</li> </ul>

<b>D.1</b>	Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di budgeting</li> <li>• Elementi di contabilità dei costi</li> <li>• Modulistica e procedure per la rilevazione dei costi</li> <li>• Preventivistica</li> <li>• Tecniche di rendicontazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare tecniche di rilevazione dei costi delle singole attività</li> <li>• Applicare tecniche di analisi dei tempi e metodi per l'uso ottimale delle risorse</li> <li>• Applicare tecniche di preventivistica</li> <li>• Utilizzare tecniche di documentazione contabile nei diversi stadi di avanzamento lavori</li> <li>• Applicare tecniche di rendicontazione delle attività e dei materiali</li> </ul>

<b>E.1</b>	Identificare le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali, curando il processo di approvvigionamento	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature e materiali del settore elettrico</li> <li>• Procedure e tecniche per l'approvvigionamento</li> <li>• Tecniche di gestione scorte e giacenze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di analisi dei livelli di consumo e del fabbisogno di materiali e attrezzature</li> <li>• Applicare criteri di selezione di materiali e attrezzature</li> <li>• Applicare criteri e tecniche per l'approvvigionamento e il deposito di materiali e attrezzature</li> <li>• Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura</li> <li>• Applicare metodiche per la gestione delle scorte e giacenze</li> </ul>

<b>F.1</b>	Effettuare le verifiche di funzionamento dell'impianto, predisponendo la documentazione richiesta	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica</li> <li>• Norme CEI</li> <li>• Strumenti di misura e verifica</li> <li>• Tecniche di collaudo degli impianti elettrici</li> <li>• Tecniche di messa a punto regolazione degli impianti elettrici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare metodi per la predisposizione di un piano di verifica e collaudo</li> <li>• Utilizzare strumenti di misura e verifica</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche di taratura e regolazione</li> <li>• Applicare tecniche per la compilazione della reportistica tecnica</li> </ul>

## CONTESTUALIZZAZIONE REGIONALE DELLA FIGURA

Le competenze professionali della figura nazionale sono state contestualizzate a livello regionale in termini di specifici Qualificatori professionali regionali (QPR) e relative Schede delle situazioni tipo (SST) utili per la loro valutazione, dando vita ad un profilo professionale di livello EQF 4 avente la stessa denominazione e descritto analiticamente nel **REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI** a cui si rimanda per i dettagli.

# 3.9 TECNICO PER L'AUTOMAZIONE INDUSTRIALE

### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 6 Artigiani, operai specializzati e agricoltori.
- 6.2.3 Meccanici artigianali, montatori, riparatori e manutentori di macchine fisse e mobili.
- 6.2.3.3.2 Installatori e montatori di macchinari ed impianti industriali.
- 6.2.4 Meccanici artigianali, montatori, riparatori e manutentori di macchine fisse e mobili.
- 6.2.4.1 Installatori e riparatori di apparati elettrici ed elettromeccanici.

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- Attività manifatturiere - e relative sottosezioni (da "10" a "33").

### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

Il TECNICO PER L'AUTOMAZIONE INDUSTRIALE interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito, e delle specifiche assegnate, contribuendo - in rapporto ai diversi ambiti di esercizio - al presidio del processo di automazione industriale attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse strumentali e tecnologiche, la predisposizione e l'organizzazione operativa delle lavorazioni, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività nell'ambito della progettazione e dimensionamento del sistema e/o dell'impianto, dello sviluppo del software di comando e controllo, attinenti l'installazione del sistema e/o della loro componentistica meccanica, elettrica, pneumatica ed oleodinamica, la taratura e regolazione dei singoli elementi e del sistema automatizzato nel suo complesso.

### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

#### AUTOMAZIONE INDUSTRIALE

- A - Produzione documentazione tecnica
  - Produzione documentazione tecnica
- B - Prevenzione situazioni di rischio
  - Identificazione situazioni di rischio
  - Promozione di comportamenti di prevenzione
- C - Progettazione
  - Analisi delle caratteristiche del processo da automatizzare
  - Dimensionamento della componentistica
  - Programmazione del software di comando e controllo
  - Documentazione
- D - Installazione, collaudo e manutenzione
  - Installazione, collaudo e manutenzione di sistemi automatizzati

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA

<b>A.1</b>	Produrre documentazione tecnica d'appoggio, di avanzamento e valutativa relativa ad installazioni, uso e manutenzioni	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CAD-CAM</li> <li>• Disegno tecnico</li> <li>• Metodi di rappresentazione grafica e simulazione tridimensionale</li> <li>• Processi di progettazione</li> <li>• Elementi di tecnologia</li> <li>• Technical writing</li> <li>• Tecnologia e proprietà dei materiali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare metodi di definizione delle specifiche tecniche dei componenti</li> <li>• Applicare tecniche di analisi di conformità funzionale dei componenti</li> <li>• Utilizzare software di disegno tecnico e di archiviazione dati</li> <li>• Applicare criteri di codifica dei componenti e procedure per l'archiviazione della documentazione tecnica</li> <li>• Utilizzare metodologie e strumenti di progettazione</li> <li>• Applicare metodiche per la redazione di documentazioni tecniche di appoggio e report di avanzamento</li> </ul>
<b>B.1</b>	Identificare e fronteggiare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D.Lsg. 81/2008</li> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>• Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>• Strategie di promozione</li> <li>• Tecniche di reporting</li> <li>• Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>• Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>• Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>
<b>C.1</b>	Identificare gli elementi caratterizzanti il processo industriale, collaborando alla progettazione del sistema di automazione	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche tecniche e funzionali delle diverse tipologie di impianti per l'automazione di macchine e/o impianti di produzione industriale</li> <li>• Norme CEI di riferimento per la realizzazione di sistemi di automazione</li> <li>• Tecniche di analisi e codifica di un processo da automatizzare mediante sistemi gestiti da PLC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare metodiche per la rilevazione delle caratteristiche del processo da automatizzare</li> <li>• Individuare i vincoli operativi del sistema di automazione in riferimento agli esiti dell'analisi del processo</li> </ul>
<b>C.2</b>	Intervenire nel processo di progettazione del sistema di automazione definito	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalità di rappresentazione del ciclo di funzionamento automatico della macchina e/o impianto</li> <li>• Norme CEI per la rappresentazione grafica di schemi elettrici relativi al cablaggio di impianti automatici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impostare i cicli funzionali che descrivono il processo di automazione</li> <li>• Impiegare tecniche grafiche per la produzione dei disegni degli schemi elettrici relativi ai cablaggi per il corretto funzionamento del sistema di automazione</li> </ul>

<b>C.3</b>	Effettuare il dimensionamento della componentistica hardware del sistema di automazione	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche tecniche e funzionali dei componenti hardware utilizzabili in un sistema di automazione</li> <li>• Criteri di dimensionamento di un quadro elettrico di potenza</li> <li>• Criteri per la scelta e la configurazione di un PLC</li> <li>• Modalità di redazione della distinta materiali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di calcolo per la definizione delle potenze dei quadri elettrici di comando</li> <li>• Dimensionare i controllori a logica programmabile necessari alla gestione del sistema di automazione</li> <li>• Utilizzare metodiche e modelli di elaborazione della distinta dei materiali</li> </ul>
<b>C.4</b>	Elaborare il programma software per il comando e il controllo tramite PLC del sistema di automazione	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il linguaggio di programmazione dei PLC</li> <li>• Tecniche di programmazione di un PLC</li> <li>• Tecniche per il collaudo simulato di un programma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare il linguaggio di programmazione del PLC per la realizzazione del programma di comando e controllo del sistema di automazione</li> <li>• Utilizzare modelli di simulazione per testare/collaudo il programma software</li> </ul>
<b>D.1</b>	Realizzare l'installazione del sistema di automazione, integrando funzionalmente il programma sul sistema macchina	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature, tecnologie e materiali</li> <li>• Elementi di organizzazione del lavoro</li> <li>• Processo di lavoro di installazione</li> <li>• Strategie e tecniche per ottimizzare l'uso delle risorse</li> <li>• Tecniche di installazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare modalità e sequenze di svolgimento delle attività</li> <li>• Adottare criteri di economicità nella gestione integrata delle risorse</li> <li>• Applicare tecniche e metodiche di installazione</li> <li>• Applicare metodiche per la rilevazione di anomalie e non conformità</li> </ul>
<b>D.2</b>	Realizzare il collaudo e la manutenzione del sistema di automazione valutando i risultati dei diversi tipi di prove di funzionalità	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di collaudo</li> <li>• Tecniche di manutenzione</li> <li>• Tecniche di pianificazione degli interventi di monitoraggio e manutenzione ordinaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare modalità e sequenze di svolgimento delle attività di verifica funzionale</li> <li>• Applicare metodiche di analisi degli esiti del collaudo</li> <li>• Predisporre il programma delle eventuali tarature del sistema</li> <li>• Applicare tecniche di manutenzione del sistema</li> </ul>

## CONTESTUALIZZAZIONE REGIONALE DELLA FIGURA

Le competenze professionali della figura nazionale sono state contestualizzate a livello regionale in termini di specifici Qualificatori professionali regionali (QPR) e relative Schede delle situazioni tipo (SST) utili per la loro valutazione, dando vita ad un profilo professionale di livello EQF 4 avente la stessa denominazione e descritto analiticamente nel **REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI** a cui si rimanda per i dettagli.

## DIPLOMA PROFESSIONALE

### 3.10 TECNICO ELETTRONICO

#### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 6 Artigiani, operai specializzati e agricoltori.
- 6.2.4.3 Riparatori di apparecchi radio, televisivi ed affini.
- 6.2.4.4 Installatori e riparatori di apparati telegrafici e telefonici.

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 26.20.00 Fabbricazione di computer e unità periferiche.
- 33.20.02 Installazione di apparecchi elettrici ed elettronici per telecomunicazioni, di apparecchi trasmettenti radiotelevisivi, di impianti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (esclusa l'installazione all'interno degli edifici)
- 43.21.02 Installazione di impianti elettronici (inclusa manutenzione e riparazione).

#### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

Il TECNICO ELETTRONICO interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di realizzazione e manutenzione di sistemi/reti elettroniche o informatiche, attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa della squadra di lavoro, il monitoraggio, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'applicazione ed utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere le attività del processo di riferimento, con competenze relative alla gestione logistica degli approvvigionamenti, al dimensionamento di sistemi e impianti, alla gestione documentale delle attività, al collaudo e verifica di sistemi e impianti.

#### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

##### REALIZZAZIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI/RETI ELETTRONICHE E INFORMATICHE

###### A - Gestione organizzativa del lavoro

- Definizione compiti, tempi e modalità operative
- Coordinamento operativo
- Controllo avanzamento del lavoro
- Ottimizzazione degli standard di qualità
- Prevenzione situazioni di rischio

###### B - Rapporto con i clienti

- Rilevazione esigenze del cliente
- Gestione customer care

###### C - Progettazione

- Elaborazione schemi di rete e sistemi
- Stesura manuali d'uso

###### D - Gestione documentaria delle attività

- Elaborazione preventivi
- Elaborazione documenti di rendicontazione

###### E - Gestione dell'approvvigionamento

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

###### F - Verifica dell'impianto

- Verifica e collaudo di reti e sistemi

- Predisposizione della documentazione

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA

<b>A.1</b>	Condurre le fasi di lavoro sulla base delle specifiche di progetto, presidiando l'attività di realizzazione e/o manutenzione di sistemi/reti elettronici e informatiche	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature, risorse umane e tecnologiche per la realizzazione e manutenzione di sistemi e reti</li> <li>• Elementi di organizzazione del lavoro</li> <li>• Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li> <li>• Normativa CEI di settore</li> <li>• Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>• Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> <li>• Tecniche e strumenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>• Individuare anomalie nel processo di installazione e/o manutenzione</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali</li> <li>• Applicare modalità di coordinamento dei ruoli operativi</li> <li>• Applicare metodiche per rilevare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</li> </ul>
<b>A.2</b>	Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D.Lsg. 81/2008</li> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>• Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>• Strategie di promozione</li> <li>• Tecniche di reporting</li> <li>• Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>• Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>• Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>
<b>B.1</b>	Recepire i bisogni del cliente coniugandoli con le opportunità tecniche e tecnologiche disponibili	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature e materiali del settore elettronico</li> <li>• Elementi di customer satisfaction</li> <li>• Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>• Tecniche di analisi della clientela</li> <li>• Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>• Tecniche di negoziazione e problem solving</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di interazione col cliente</li> <li>• Individuare tipologie di materiali in rapporto alle esigenze di clientela</li> <li>• Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente</li> <li>• Effettuare la valutazione tecnica di reclami e richieste in itinere</li> </ul>

<b>C.1</b>	Predisporre installazioni di reti informatiche e di telecomunicazione e sistemi di controllo integrati	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Architettura di sistemi di controllo a microprocessore dedicati</li> <li>• Caratteristiche fisiologiche e fisiche dei segnali acustici ed ottici; trasduttori relativi</li> <li>• Disegno tecnico elettrico</li> <li>• Elementi di elettronica</li> <li>• Generazione, propagazione e ricezione delle onde elettromagnetiche</li> <li>• Norme tecniche di sicurezza UNI-CEI</li> <li>• Technical writing</li> <li>• Tecniche di misura</li> <li>• Tecniche di trasmissione, con o senza modulazione</li> <li>• Tipologia e caratteristiche degli apparati per la generazione, la rilevazione e l'elaborazione dei segnali</li> <li>• Tipologia e caratteristiche degli automatismi e principi di funzionamento</li> <li>• Tipologia e caratteristiche della componentistica elettronica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire le specifiche tecniche di reti e sistemi</li> <li>• Applicare metodi di verifica fattibilità tecnica di installazioni</li> <li>• Elaborare lo schema dell'impianto</li> <li>• Applicare tecniche di definizione layout e struttura di installazioni</li> <li>• Applicare tecniche di disegno elettrico</li> <li>• Applicare tecniche di redazione manuali d'uso e schede tecniche</li> </ul>

<b>D.1</b>	Elaborare documenti relativi alle attività ed ai materiali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di budgeting</li> <li>• Elementi di contabilità dei costi</li> <li>• Modulistica e procedure per la rilevazione dei costi</li> <li>• Preventivistica</li> <li>• Tecniche di rendicontazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare tecniche di rilevazione dei costi delle singole attività</li> <li>• Applicare tecniche di analisi dei tempi e metodi per l'uso ottimale delle risorse</li> <li>• Applicare tecniche di preventivazione</li> <li>• Utilizzare tecniche di documentazione contabile nei diversi stadi di avanzamento lavori</li> <li>• Applicare tecniche di rendicontazione delle attività e dei materiali</li> </ul>

<b>E.1</b>	Identificare le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali, curando il processo di approvvigionamento	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature e materiali del settore elettronico</li> <li>• Procedure e tecniche per l'approvvigionamento</li> <li>• Tecniche di gestione scorte e giacenze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di analisi dei livelli di consumo e del fabbisogno di materiali e attrezzature</li> <li>• Applicare criteri di selezione di materiali e attrezzature</li> <li>• Applicare criteri e tecniche per l'approvvigionamento e il deposito di materiali e attrezzature</li> <li>• Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura</li> <li>• Applicare metodiche per la gestione delle scorte e giacenze</li> </ul>

<b>F.1</b>	Effettuare le verifiche di funzionamento di reti e sistemi, predisponendo la documentazione richiesta	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica</li> <li>• Norme CEI</li> <li>• Strumenti di misura e verifica</li> <li>• Tecniche di collaudo di reti e sistemi</li> <li>• Tecniche di messa a punto regolazione dei dispositivi elettronici/informatici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare metodi per la predisposizione di un piano di verifica e collaudo</li> <li>• Utilizzare strumenti di misura e verifica</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche di taratura e regolazione</li> <li>• Applicare tecniche per la compilazione della reportistica tecnica</li> </ul>

## CONTESTUALIZZAZIONE REGIONALE DELLA FIGURA

Le competenze professionali della figura nazionale sono state contestualizzate a livello regionale in termini di specifici Qualificatori professionali regionali (QPR) e relative Schede delle situazioni tipo (SST) utili per la loro valutazione, dando vita ad un profilo professionale di livello EQF 4 avente la stessa denominazione e descritto analiticamente nel REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI a cui si rimanda per i dettagli.

## DIPLOMA PROFESSIONALE

# 3.11 TECNICO RIPARATORE DEI VEICOLI A MOTORE

### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 6 Artigiani, operai specializzati e agricoltori.
- 6.2.3.1 Meccanici artigianali, riparatori e manutentori di automobili ed assimilati.

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 45.20.1 Riparazione meccaniche di autoveicoli.
- 45.20.3 Riparazione di impianti elettrici e di alimentazione per autoveicoli.
- 45.20.4 Riparazione e sostituzione di pneumatici per autoveicoli.
- 45.40.3 Manutenzione e riparazione di motocicli e ciclomotori (inclusi i pneumatici).

### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

Il TECNICO RIPARATORE DI VEICOLI A MOTORE interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, esercitando il presidio del processo della riparazione di veicoli a motore attraverso l'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative alla gestione dell'accettazione, al controllo di conformità e di ripristino della funzionalità generale del veicolo a motore, con competenze di diagnosi tecnica e valutazione funzionale di componenti e dispositivi, di programmazione/pianificazione operativa dei reparti di riferimento, di rendicontazione tecnico-economica delle attività svolte.

### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

#### RIPARAZIONE DI VEICOLI A MOTORE

##### A - Rapporto con i clienti

- Accettazione del veicolo
- Definizione dello stato del veicolo
- Rilevazione esigenze del cliente
- Gestione dei reclami
- Riconsegna del veicolo
- Gestione customer care

##### B - Diagnosi tecnica e strumentale degli interventi

- Esecuzione del check up sul veicolo
  - Emissione diagnosi
  - Definizione piano di intervento
  - Definizione compiti, tempi e modalità operative
  - Coordinamento operativo
  - Controllo avanzamento del lavoro
  - Ottimizzazione degli standard di qualità

##### C - Gestione organizzativa del lavoro

- Coordinamento e presidio operativo
- Controllo avanzamento lavori
- Ottimizzazione standard di operatività
- Prevenzione situazioni di rischio

##### D - Gestione documentaria delle attività

- Elaborazione preventivi
- Elaborazione documenti di rendicontazione

E - Gestione dell'approvvigionamento

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

F - Verifica e collaudo

- Controllo e valutazione del ripristino della funzionalità/efficienza

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA NAZIONALE

<b>A.1</b>	Gestire l'accettazione e la riconsegna del veicolo a motore	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di customer satisfaction</li> <li>• Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>• Tecniche di analisi della clientela</li> <li>• Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>• Tecniche di negoziazione e problem solving</li> <li>• Tecniche di raccolta, organizzazione e gestione delle informazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di interazione col cliente</li> <li>• Effettuare la valutazione tecnica di reclami e richieste in itinere</li> <li>• Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche di fidelizzazione</li> </ul>
<b>B.1</b>	Individuare gli interventi da realizzare sul veicolo a motore e definire il piano di lavoro	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature, risorse umane e tecnologiche</li> <li>• Elementi di organizzazione del lavoro</li> <li>• Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li> <li>• Manuali per preventivazione tempi</li> <li>• Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>• Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> <li>• Strumenti di misura e controllo</li> <li>• Tecniche e strumenti di controllo funzionale</li> <li>• Tecniche e strumenti di diagnosi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche e metodiche per eseguire il check up sul veicolo</li> <li>• Valutare dati e schede tecniche in esito al check up sull'autoveicolo</li> <li>• Identificare tecnologie, strumenti e fasi di lavoro necessarie al ripristino del veicolo</li> <li>• Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> </ul>
<b>C.1</b>	Presidiare le fasi di lavoro, coordinando l'attività dei ruoli operativi	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature, risorse umane e tecnologiche</li> <li>• Elementi di organizzazione del lavoro</li> <li>• Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li> <li>• Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>• Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare anomalie e segnalare non conformità</li> <li>• Individuare problematiche esecutive</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali</li> <li>• Applicare metodiche per rilevare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</li> <li>• Applicare modalità di coordinamento dei ruoli operativi</li> </ul>

<b>C.2</b>	Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D.Lsg. 81/2008</li> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>• Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>• Strategie di promozione</li> <li>• Tecniche di reporting</li> <li>• Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>• Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>• Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>

<b>D.1</b>	Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di budgeting</li> <li>• Elementi di contabilità dei costi</li> <li>• Modulistica e procedure per la rilevazione dei costi</li> <li>• Preventivistica</li> <li>• Tecniche di rendicontazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare tecniche di rilevazione dei costi delle singole attività</li> <li>• Applicare tecniche di analisi dei tempi e metodi per l'uso ottimale delle risorse</li> <li>• Applicare tecniche di preventivistica</li> <li>• Utilizzare tecniche di documentazione contabile nei diversi stadi di avanzamento lavori</li> <li>• Applicare tecniche di rendicontazione delle attività e dei materiali</li> </ul>

<b>E.1</b>	Definire le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali, gestendo il processo di approvvigionamento	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature e materiali del settore</li> <li>• Procedure e tecniche per l'approvvigionamento</li> <li>• Tecniche di gestione scorte e giacenze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di analisi dei livelli di consumo e del fabbisogno di materiali e attrezzature</li> <li>• Applicare criteri di selezione di materiali e attrezzature</li> <li>• Applicare criteri e tecniche per l'approvvigionamento e il deposito di materiali e attrezzature</li> <li>• Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura</li> <li>• Applicare metodiche per la gestione delle scorte e giacenze</li> </ul>

<b>F.1</b>	Effettuare il controllo e la valutazione del ripristino della funzionalità/efficienza del veicolo a motore, redigendo la documentazione prevista	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica</li> <li>• Normative di riferimento</li> <li>• Procedure per il controllo e collaudo dei sistemi del veicolo</li> <li>• Tecniche di collaudo funzionali alla revisione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare metodi per la predisposizione di un piano di verifica e collaudo</li> <li>• Utilizzare strumenti di misura e verifica</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche di taratura e regolazione</li> <li>• Applicare tecniche per la compilazione della reportistica tecnica</li> </ul>

## CONTESTUALIZZAZIONE REGIONALE DELLA FIGURA

Le competenze professionali della figura nazionale sono state contestualizzate a livello regionale in termini di specifici Qualificatori professionali regionali (QPR) e relative Schede delle situazioni tipo (SST) utili per la loro valutazione, dando vita ad un profilo professionale di livello EQF 4 avente la stessa denominazione e descritto analiticamente nel **REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI** a cui si rimanda per i dettagli.

### 3.12 TECNICO DI IMPIANTI TERMICI

#### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 6 Artigiani, operai specializzati e agricoltori.
- 6.1.3.6 Idraulici e posatori di tubazioni idrauliche e di gas
- 6.1.3.6.1 Idraulici nelle costruzioni civili
- 6.1.3.6.2 Installatori di impianti termici nelle costruzioni civili

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 35.30 Fornitura di vapore e aria condizionata
- 36.00 Raccolta, trattamento e fornitura di acqua
- 43.22 Installazione di impianti idraulici, di riscaldamento e di condizionamento dell'aria.

#### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

Il TECNICO IMPIANTI TERMICI interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo dell'impiantistica termica attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative all'organizzazione delle attività di installazione e manutenzione degli impianti termici e degli approvvigionamenti, alla valutazione e documentazione di conformità/funzionalità generale degli impianti, con competenze di diagnosi tecnica e di rendicontazione tecnico/normativa ed economica delle attività svolte.

#### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

##### REALIZZAZIONE E MANUTENZIONE DELL'IMPIANTO TERMICO

###### A - Gestione organizzazione del lavoro

- Definizione compiti, tempi e modalità operative
- Coordinamento operativo
- Controllo avanzamento della produzione/lavorazioni
- Ottimizzazione degli standard di qualità
- Prevenzione situazioni di rischio

###### B - Rapporto con i clienti

- Rilevazione esigenze del cliente
- Gestione customer care

###### C - Progettazione

- Elaborazione schemi di impianto
- Stesura manuali d'uso

###### D - Gestione documentaria delle attività

- Elaborazione preventivi
- Elaborazione documenti di rendicontazione

###### E - Gestione dell'approvvigionamento

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

###### F - Verifica dell'impianto

- Verifica e collaudo dell'impianto
- Predisposizione della documentazione

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA NAZIONALE

<b>A.1</b>	Condurre le fasi di lavoro sulla base delle specifiche di progetto, presidiando l'attività di realizzazione e/o manutenzione dell'impianto	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature, risorse umane e tecnologiche per la realizzazione di impianti termici</li> <li>• Elementi di organizzazione del lavoro</li> <li>• Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li> <li>• Normativa CEI di settore</li> <li>• Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>• Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> <li>• Tecniche e strumenti per il controllo dell'impianto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>• Individuare anomalie nel processo di installazione e/o manutenzione</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali</li> <li>• Applicare modalità di coordinamento dei ruoli operativi</li> <li>• Applicare metodiche per rilevare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</li> </ul>
<b>A.2</b>	Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D.Lsg. 81/2008</li> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>• Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>• Strategie di promozione</li> <li>• Tecniche di reporting</li> <li>• Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>• Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>• Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative dell'ambiente di lavoro per evitare rischi</li> </ul>
<b>B.1</b>	Recepire i bisogni del cliente coniugandoli con le opportunità tecniche e tecnologiche disponibili	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature e materiali del settore idraulico/termico</li> <li>• Elementi di customer satisfaction</li> <li>• Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>• Tecniche di analisi della clientela</li> <li>• Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>• Tecniche di negoziazione e problem solving</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di interazione col cliente</li> <li>• Individuare tipologie di materiali in rapporto alle esigenze di clientela</li> <li>• Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente</li> <li>• Effettuare la valutazione tecnica di reclami e richieste in itinere</li> </ul>

<b>C.1</b>	Dimensionare impianti termo-idraulici	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Componentistica termo-idraulica</li> <li>• Disegno tecnico</li> <li>• Elementi di impiantistica termo-idraulica</li> <li>• Technical writing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire le specifiche tecniche di impianti termo-idraulici</li> <li>• Applicare metodi di verifica fattibilità tecnica</li> <li>• Elaborare lo schema dell'impianto</li> <li>• Applicare tecniche di definizione layout e struttura dell'impianto</li> <li>• Applicare tecniche di disegno</li> <li>• Applicare tecniche di redazione manuali d'uso e schede tecniche</li> </ul>

<b>D.1</b>	Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di budgeting</li> <li>• Elementi di contabilità dei costi</li> <li>• Modulistica e procedure per la rilevazione dei costi</li> <li>• Preventivistica</li> <li>• Tecniche di rendicontazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare tecniche di rilevazione dei costi delle singole attività</li> <li>• Applicare tecniche di analisi dei tempi e metodi per l'uso ottimale delle risorse</li> <li>• Applicare tecniche di preventivistica</li> <li>• Utilizzare tecniche di documentazione contabile nei diversi stadi di avanzamento lavori</li> <li>• Applicare tecniche di rendicontazione delle attività e dei materiali</li> </ul>

<b>E.1</b>	Identificare le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali, curando il processo di approvvigionamento	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature e materiali del settore idraulico/termico</li> <li>• Procedure e tecniche per l'approvvigionamento</li> <li>• Tecniche di gestione scorte e giacenze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di analisi dei livelli di consumo e del fabbisogno di materiali e attrezzature</li> <li>• Applicare criteri di selezione di materiali e attrezzature</li> <li>• Applicare criteri e tecniche per l'approvvigionamento e il deposito di materiali e attrezzature</li> <li>• Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura</li> <li>• Applicare metodiche per la gestione delle scorte e giacenze</li> </ul>

<b>F.1</b>	Effettuare le verifiche di funzionamento dell'impianto, predisponendo la documentazione richiesta	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica</li> <li>• Norme CEI</li> <li>• Strumenti di misura e verifica</li> <li>• Tecniche di collaudo degli impianti termici</li> <li>• Tecniche di messa a punto e regolazione degli impianti termici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare metodi per la predisposizione di un piano di verifica e collaudo</li> <li>• Utilizzare strumenti di misura e verifica</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche di taratura e regolazione</li> <li>• Applicare tecniche per la compilazione della reportistica tecnica</li> </ul>

## CONTESTUALIZZAZIONE REGIONALE DELLA FIGURA

Le competenze professionali della figura nazionale sono state contestualizzate a livello regionale in termini di specifici Qualificatori professionali regionali (QPR) e relative Schede delle situazioni tipo (SST) utili per la loro valutazione, dando vita ad un profilo professionale di livello EQF 4 avente la stessa denominazione e descritto analiticamente nel REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI a cui si rimanda per i dettagli.

## DIPLOMA PROFESSIONALE

# 3.13 TECNICO PER LA CONDUZIONE E MANUTENZIONE DI IMPIANTI AUTOMATIZZATI

### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 6 Artigiani, operai specializzati e agricoltori
- 6.2.3 Meccanici artigianali, montatori, riparatori e manutentori di macchine fisse e mobili
- 6.2.3.3.1 Riparatori e manutentori di macchinari e impianti industriali
- 7. Conduuttori di impianti ed operai semiqualeficati addetti a macchinari fissi e mobili
- 7.1 Conduuttori di impianti industriali

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- Attività manifatturiere - e relative sottosezioni (da "10" a "33")

### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

IL TECNICO PER LA CONDUZIONE E LA MANUTENZIONE DI IMPIANTI AUTOMATIZZATI interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo - in rapporto ai diversi ambiti di esercizio – al presidio del processo di produzione automatizzata, attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse strumentali e tecnologiche, la predisposizione e l'organizzazione operativa delle lavorazioni, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative al processo di riferimento, con competenze relative alla produzione di documentazione tecnica, alla conduzione, al controllo e alla manutenzione di impianti automatizzati.

### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

#### PRODUZIONE AUTOMATIZZATA

- A - Produzione documentazione tecnica
  - Produzione documentazione tecnica
- B - Prevenzione situazioni di rischio
  - Identificazione situazioni di rischio
  - Promozione di comportamenti di prevenzione
- C - Conduzione di impianti automatizzati
  - Conduzione di impianti automatizzati
- D - Controllo e manutenzione impianti automatizzati
  - Testing, cura e assistenza tecnica degli impianti
  - Individuazione e diagnosi guasti e anomalie, interventi di sostituzione, modificazione, ripristino di componenti, elementi, parti di un impianto

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA

<b>A.1</b>	Produrre documentazione tecnica d'appoggio, di avanzamento e valutativa relativa a lavorazioni, manutenzioni, installazioni	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CAD-CAM</li> <li>• Disegno tecnico</li> <li>• Metodi di rappresentazione grafica e simulazione tridimensionale</li> <li>• Processi di progettazione Elementi di tecnologia</li> <li>• Technical writing</li> <li>• Tecnologia e proprietà dei materiali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare metodi di definizione delle specifiche tecniche dei componenti</li> <li>• Applicare tecniche di analisi di conformità funzionale dei componenti</li> <li>• Utilizzare software di disegno tecnico e di archiviazione dati</li> <li>• Applicare criteri di codifica dei componenti e procedure per l'archiviazione della documentazione tecnica</li> <li>• Utilizzare metodologie e strumenti di progettazione</li> <li>• Applicare metodiche per la redazione di documentazioni tecniche di appoggio e report di avanzamento</li> </ul>
<b>B.1</b>	Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D.Lsg. 81/2008</li> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>• Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>• Strategie di promozione</li> <li>• Tecniche di reporting</li> <li>• Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>• Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>• Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>
<b>C.1</b>	Condurre impianti automatizzati, valutando l'impiego delle risorse al fine di una loro ottimizzazione	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di disegno</li> <li>• Elementi di elettronica ed elettrotecnica</li> <li>• Elementi di informatica</li> <li>• Linguaggi di programmazione</li> <li>• Macchine utensili a controllo numerico</li> <li>• Processi di lavorazione automatizzati</li> <li>• Sistema Qualità</li> <li>• Strategie e tecniche per ottimizzare l'uso delle risorse</li> <li>• Tecnologia dei materiali</li> <li>• Tecnologie informatiche per la gestione di impianti industriali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure di programmazione</li> <li>• Utilizzare linguaggi di programmazione</li> <li>• Adottare criteri di economicità, efficacia ed efficienza</li> <li>• Applicare metodiche per la rilevazione di anomalie e non conformità</li> <li>• Adottare procedure valutative a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</li> </ul>

<b>D.1</b>	Provvedere al monitoraggio, verifica e controllo del funzionamento di impianti automatizzati, effettuando interventi di cura, assistenza e ripristino	
<i>Conoscenze minime</i>		<i>Abilità minime</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi meccanici, pneumatici, elettrici/elettronici dell'automazione</li> <li>• Linguaggio grafico elettrico, elettronico, meccanico e pneumatico</li> <li>• Procedure di lavoro/collaudo in conformità alle norme ISO</li> <li>• Strumenti di misura</li> <li>• Struttura e applicazioni del PLC</li> <li>• Tecnica di intervento sull'impianto elettrico, meccanico e pneumatico</li> <li>• Tecniche di base programmazione del PLC</li> <li>• Tecniche di ricerca guasti</li> <li>• Tecnologie informatiche per la gestione di impianti industriali</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare gli strumenti di analisi funzionale, di misurazione e di diagnosi</li> <li>• Interpretare disegni meccanici, schemi elettrici ed elettronici</li> <li>• Applicare tecniche e metodiche di intervento manutentivo di tipo elettromeccanico</li> <li>• Applicare procedure di ricerca guasti e/o malfunzionamenti</li> <li>• Applicare tecniche e metodiche per l'analisi delle situazioni di anomalia funzionale</li> </ul>

## CONTESTUALIZZAZIONE REGIONALE DELLA FIGURA

Le competenze professionali della figura nazionale sono state contestualizzate a livello regionale in termini di specifici Qualificatori professionali regionali (QPR) e relative Schede delle situazioni tipo (SST) utili per la loro valutazione, dando vita ad un profilo professionale di livello EQF 4 avente la stessa denominazione e descritto analiticamente nel REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI a cui si rimanda per i dettagli.

## DIPLOMA PROFESSIONALE

### 3.14 TECNICO EDILE

#### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 6 Artigiani, operai specializzati e agricoltori.
- 6.1.2.1 Muratori in pietra, mattoni, refrattari.
- 6.1.2.2 Muratori in cemento armato.
- 6.1.2.3 Carpenteri e falegnami nell'edilizia.

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 41 Costruzione di edifici.
- 43 Lavori di costruzione specializzati

#### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

Il TECNICO EDILE interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo delle costruzioni edili attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse materiali e strumentali, la predisposizione, l'organizzazione operativa e l'implementazione di procedure di miglioramento continuo delle lavorazioni, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere le attività di costruzione edile, con competenze relative alla logistica dell'approvvigionamento, alla documentazione delle attività ed all'ambito organizzativo-operativo del cantiere.

#### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

##### COSTRUZIONI EDILI

###### A - Gestione organizzazione del lavoro

- Definizione compiti, tempi e modalità operative
- Coordinamento operativo
- Controllo avanzamento della produzione/lavorazioni
- Ottimizzazione degli standard di qualità
- Prevenzione situazioni di rischio

###### B - Gestione logistica dell'approvvigionamento

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

###### C - Gestione documentaria delle attività

- Elaborazione preventivi
- Elaborazione documenti di rendicontazione

###### D - Gestione organizzativo-operativa del cantiere

- Approntamento aree e viabilità del cantiere
- Controllo operazioni di dismissione

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA

<b>A.1</b>	Gestire le fasi di lavoro sulla base degli ordini e delle specifiche progettuali, coordinando l'attività di una squadra di lavoro.	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del cantiere</li> <li>• Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro</li> <li>• Modello organizzativo e organigramma del cantiere</li> <li>• Normativa sulla sicurezza nei cantieri e prevenzione infortuni</li> <li>• Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>• Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> <li>• Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>• Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi</li> <li>• Individuare problematiche esecutive</li> <li>• Applicare metodiche per rilevare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento degli standard azienda</li> </ul>
<b>A.2</b>	Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D.Lsg. 81/2008</li> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>• Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>• Strategie di promozione</li> <li>• Tecniche di reporting</li> <li>• Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>• Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>• Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>
<b>B.1</b>	Collaborare alla gestione del processo logistico di approvvigionamento, definendo le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali.	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature e materiali del settore edile</li> <li>• Elementi di logistica del cantiere</li> <li>• Principi di contabilità di cantiere</li> <li>• Procedure e tecniche per l'approvvigionamento</li> <li>• Tecniche di gestione scorte e giacenze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di analisi dei livelli di consumo e del fabbisogno di materiali e attrezzature</li> <li>• Applicare criteri di selezione di materiali e attrezzature</li> <li>• Applicare criteri e tecniche per l'approvvigionamento e il deposito di materiali e attrezzature</li> <li>• Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura</li> <li>• Applicare metodiche per la gestione delle scorte e giacenze</li> </ul>

<b>C.1</b>	Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criteri e metodi di esecuzione dei computi metrici</li> <li>• Modulistica e procedure per la rilevazione dei costi</li> <li>• Preventivistica</li> <li>• Principi di contabilità di cantiere</li> <li>• Tecniche di rendicontazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare tecniche di rilevazione dei costi delle singole lavorazioni</li> <li>• Applicare tecniche di computo metrico dell'opera</li> <li>• Applicare tecniche di preventivistica</li> <li>• Utilizzare tecniche di documentazione contabile nei diversi stadi di avanzamento lavori</li> <li>• Applicare tecniche di rendicontazione delle attività e dei materiali</li> </ul>

<b>D.1</b>	Collaborare alla messa in opera e dismissione del cantiere, nel rispetto delle disposizioni progettuali e delle normative di settore	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di disegno di progetto esecutivo</li> <li>• Elementi di rilievo architettonico</li> <li>• Fondamenti e strumenti di rilievo topografico</li> <li>• Metodi e tecniche di tracciamento</li> <li>• Normativa specifica su autorizzazioni e smaltimento rifiuti speciali</li> <li>• Norme e misure sulla sicurezza e sulla prevenzione degli infortuni</li> <li>• Organizzazione, logistica e funzionamento del cantiere edile</li> <li>• Procedure per gli allacciamenti dei servizi di cantiere e loro dismissione</li> <li>• Tecniche di rappresentazione grafica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri per la suddivisione delle aree di deposito dei materiali e delle attrezzature</li> <li>• Applicare criteri e tecniche per verificare la corretta delimitazione delle diverse aree del cantiere</li> <li>• Applicare criteri per la definizione e il controllo delle operazioni di approntamento e dismissione del cantiere</li> </ul>

## CONTESTUALIZZAZIONE REGIONALE DELLA FIGURA

Le competenze professionali della figura nazionale sono state contestualizzate a livello regionale in termini di specifici Qualificatori professionali regionali (QPR) e relative Schede delle situazioni tipo (SST) utili per la loro valutazione, dando vita ad un profilo professionale di livello EQF 4 avente la stessa denominazione e descritto analiticamente nel REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI a cui si rimanda per i dettagli.

## AREA PROFESSIONALE

# 4. CULTURA, INFORMAZIONE E TECNOLOGIE INFORMATICHE

### ATTIVITÀ ECONOMICHE INTERESSATE

- Stampa ed editoria
- Servizi di Informatica
- Servizi di telecomunicazioni e poste
- Servizi culturali e di spettacolo

### FIGURE A BANDA LARGA NAZIONALE ED EVENTUALI PROFILI REGIONALI

- Operatore grafico
  - Addetto alla produzione grafica digitale
  - Addetto alla stampa
  - Addetto alla computer grafica

### DIPLOMI PROFESSIONALI

- Tecnico grafico

## FIGURA PROFESSIONALE

### 4.1 OPERATORE GRAFICO

#### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

6	Artigiani, operai specializzati e agricoltori
6341	Compositori tipografici
6342	Tipografi impressori
6343	Stampatori offset e alla rotativa
6346	Rilegatori ed assimilati
6347	Fototipografi e fototecnici

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

18	Stampa e riproduzione di supporti registrati
18.13	Lavorazioni preliminari alla stampa e ai media
18.14	Legatoria e servizi connessi
58	Attività editoriali
58.11	Edizione di libri
58.13	Edizione di quotidiani
58.14	Edizione di riviste e periodici
58.29	Edizione di altri software

#### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

L' OPERATORE GRAFICO, interviene, a livello esecutivo, nel processo di produzione grafica con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione ed utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere, a seconda dell'indirizzo, attività relative alla realizzazione del prodotto grafico, seguendo le istruzioni ricevute, e alla produzione dei file per la pubblicazione su supporto cartaceo e multimediale. Utilizza competenze di elaborazione grafica impiegando software professionali per il trattamento delle immagini e per l'impaginazione di stampati; possiede, a seconda degli indirizzi, competenze per la gestione della stampa e dell'allestimento e competenze per la produzione multimediale.

#### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

##### PRODUZIONE GRAFICA

###### A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro

- Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato
- Preparazione strumenti, attrezzature, macchinari
- Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature, macchinari
- Predisposizione e cura degli spazi di lavoro

###### B - Realizzazione del prodotto grafico

- Realizzazione degli elementi grafici
- Progettazione di pieghevoli, manifesti e volantini
- Impaginazione

###### C - Pubblicazione del prodotto grafico

- Realizzazione del finished layout del progetto grafico
- Digitalizzazione degli elaborati sui supporti e nei formati opportuni

###### D - Gestione della produzione di stampati, allestimento e copertinatura

- Esecuzione della formatura.
- Verifica e correzione delle anomalie
- Esecuzione del set up della macchina da stampa.

- Realizzazione di stampati per la pubblicazione.
- Preparazione ed esecuzione delle diverse tipologie di piega delle segnature.
- Raccolta e cucitura.
- Rifilo dello stampato.
- Preparazione di copertine.

E - Produzione fotografica e video ed elaborazione contributi multimediali

- Selezione della sequenza da fotografare/filmare
- Realizzazione sequenza fotografica
- Realizzazione riprese video
- Archiviazione del materiale fotografico/video
- Elaborazione file grafici
- Rifinitura grafica per prodotti multimediali
- Adattamento contributi audio video
- Adattamento a supporti web

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA

<b>A.1</b>	Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e/o delle indicazioni di appoggio del progetto grafico e del sistema di relazioni	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</li> <li>• Principali terminologie tecniche di settore</li> <li>• Processi e cicli di lavoro della lavorazione grafica</li> <li>• Tecniche di comunicazione organizzativa</li> <li>• Tecniche di pianificazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare indicazioni di appoggio e le istruzioni per predisporre le diverse fasi di attività</li> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo</li> <li>• Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</li> <li>• Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</li> </ul>
<b>A.2</b>	Approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di attività sulla base delle istruzioni/indicazioni ricevute, del risultato atteso	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche tecniche delle forme di stampa</li> <li>• Periferiche di input/output</li> <li>• Principi, meccanismi e parametri di funzionamento degli strumenti per il processo di lavorazione grafica</li> <li>• Sistemi di stampa</li> <li>• Tipologie e caratteristiche dei principali materiali di grafica</li> <li>• Tipologie dei principali strumenti del grafico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare materiali, strumenti, attrezzature e macchinari per le diverse fasi di attività sulla base delle indicazioni di appoggio</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchine</li> </ul>

<b>A.3</b>	Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchinari, curando le attività di manutenzione ordinaria	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari</li> <li>• Procedure e tecniche di monitoraggio</li> <li>• Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento</li> <li>• Tecnologia e formati dei supporti digitali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti, attrezzature, macchinari</li> <li>• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento</li> </ul>
<b>A.4</b>	Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro</li> <li>• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia</li> </ul>

## CONTESTUALIZZAZIONE REGIONALE DELLA FIGURA

Le competenze professionali della figura nazionale sono state contestualizzate a livello regionale in termini di specifici Qualificatori professionali regionali (QPR) e relative Schede delle situazioni tipo (SST) utili per la loro valutazione, dando vita ai seguenti profili professionali di livello EQF 3 che sono descritti analiticamente nel REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI a cui si rimanda per i dettagli.

### 4.1.1 ADDETTO ALLA PRODUZIONE GRAFICA DIGITALE

L'ADDETTO ALLA PRODUZIONE GRAFICA DIGITALE è la figura incaricata di realizzare, utilizzando contenuti (testi, illustrazioni, immagini), forniti, tutte le operazioni che precedono la stampa di un prodotto editoriale o la sua pubblicazione in forma digitale. Le sue principali attività consistono nel formalizzare l'idea grafica concordata con il cliente in un progetto, nel realizzare illustrazioni elettroniche, nell'elaborare immagini digitali, nell'impaginare il documento preparandolo per la stampa diretta su stampanti digitali, per la stampa tradizionale (offset, serigrafia, rotocalco) o la pubblicazione su supporti digitali. Svolge il suo lavoro nel reparto progettazione di aziende grafiche o tipografiche, centri stampa, studi pubblicitari e case editrici.

### 4.1.2 ADDETTO ALLA COMPUTER GRAFICA

L'ADDETTO ALLA COMPUTER GRAFICA è incaricato di realizzare, raccogliendo i diversi contributi, dalla grafica al testo, dal video al suono, e alla loro digitalizzazione, disegni vettoriali, immagini fotografiche, modelli 2D e 3D, animazioni al computer, per prodotti che hanno come destinazione la stampa, i supporti digitali come DVD, CD e Web, la progettazione di oggetti nell'industria o nell'edilizia. Svolge il suo lavoro in aziende che operano nell'editoria, nella stampa, nella creazione di siti web e nella progettazione al computer.

## DIPLOMA PROFESSIONALE

# 4.2 TECNICO GRAFICO

### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

6	Artigiani, operai specializzati e agricoltori
6341	Compositori tipografici
6342	Tipografi impressori
6343	Stampatori offset e alla rotativa
6346	Rilegatori ed assimilati
6347	Fototipografi e fototecnici

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

18	Stampa e riproduzione di supporti registrati
18.13	Lavorazioni preliminari alla stampa e ai media
18.14	Legatoria e servizi connessi
58	Attività editoriali
58.11	Edizione di libri
58.13	Edizione di quotidiani
58.14	Edizione di riviste e periodici
58.29	Edizione di altri software

### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

Il TECNICO GRAFICO interviene con autonomia nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di produzione grafica attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa, il monitoraggio e la valutazione del risultato e l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'applicazione ed utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere le attività relative al processo di riferimento, con competenze negli ambiti della progettazione, produzione di prodotti grafici e multimediali, della gestione documentale, dell'approvvigionamento, dei rapporti con i clienti e con i fornitori.

### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

#### REALIZZAZIONI DI PRODOTTI GRAFICI E MULTIMEDIALI

##### A - Gestione organizzativa del lavoro

- Definizione compiti, tempi e modalità operative
- Coordinamento operativo
- Controllo avanzamento della produzione/lavorazioni
- Ottimizzazione degli standard di qualità
- Prevenzione situazioni di rischio

##### B - Rapporto con i clienti

- Definizione dell'offerta
  - Rilevazione esigenze del cliente
  - Gestione reclami, richieste, esigenze del cliente
  - Monitoraggio servizio
  - Rilevazione dati customer

##### C - Progettazione del prodotto grafico

- Elaborazione dell'idea grafica
- Acquisizione feed-back dal cliente
- Redazione del progetto esecutivo

- D - Produzione grafica
  - Predisposizione e presidio del work-flow grafico
- E - Gestione documentaria delle attività
  - Elaborazione preventivi
  - Elaborazione documenti di rendicontazione
- F - Gestione dell'approvvigionamento
  - Verifica livelli e giacenze materiali
  - Definizione fabbisogno
  - Approvvigionamento
  - Gestione scorte
- G - Controllo del prodotto
  - Controllo e valutazione del prodotto finale

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA NAZIONALE

<b>A.1</b>	Condurre le fasi di lavoro sulla base degli ordini e delle specifiche progettuali, coordinando l'attività di una piccola unità produttiva/di un reparto di lavorazione	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature, risorse umane e tecnologiche</li> <li>• Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro</li> <li>• Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li> <li>• Modello organizzativo e organigramma dell'azienda</li> <li>• Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>• Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> <li>• Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leggere il progetto grafico</li> <li>• Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>• Individuare anomalie e segnalare non conformità</li> <li>• Individuare problematiche esecutive</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali/di servizio</li> <li>• Applicare modalità di coordinamento dei ruoli operativi e delle movimentazioni</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</li> </ul>
<b>A.2</b>	Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D.Lsg. 81/2008</li> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>• Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>• Strategie di promozione</li> <li>• Tecniche di reporting</li> <li>• Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>• Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>• Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>

<b>B.1</b>	Formulare proposte di prodotti interpretando i bisogni del cliente e promuovendone la fidelizzazione	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di customer satisfaction</li> <li>• Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>• Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>• Tecniche di negoziazione e problem solving</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di interazione col cliente</li> <li>• Utilizzare tecniche di rilevazione dei bisogni del cliente</li> <li>• Individuare tipologie di prodotto in rapporto a target / esigenze di clientela</li> <li>• Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente</li> <li>• Effettuare la valutazione tecnica dei reclami</li> <li>• Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio</li> </ul>

<b>C.1</b>	Realizzare la progettazione grafica integrata, in relazione alle diverse tipologie di supporto di pubblicazione	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di lettering e di logotipica</li> <li>• Elementi di progettazione grafica</li> <li>• La composizione grafica del testo</li> <li>• Normativa di riferimento sui diritti d'autore e licenze d'uso</li> <li>• Tecnica grafica computerizzata</li> <li>• Tecniche di acquisizione delle immagini dalle diverse periferiche (importazione esportazione dati)</li> <li>• Tecniche di disegno a mano</li> <li>• Tecniche di grafica creativa</li> <li>• Tecniche di interfacciamento grafico</li> <li>• Tecniche di organizzazione dell'area di stampa</li> <li>• Teoria del colore</li> <li>• Tipi di prodotti per i diversi supporti di pubblicazione e archiviazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di formalizzazione dell'idea grafica</li> <li>• Utilizzare strumenti manuali e software per realizzare schizzi e bozze</li> <li>• Realizzare file grafici e animazioni</li> <li>• Applicare le tecniche della comunicazione visiva</li> <li>• Applicare tecniche di lettering</li> <li>• Utilizzare tecniche di gestione dei colori</li> <li>• Interpretare e utilizzare i cataloghi e la documentazione tecnica</li> </ul>

<b>D.1</b>	Predisporre e presidiare il work-flow grafico	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemi di stampa digitale</li> <li>• Tecniche di controllo qualità</li> <li>• Work-flow grafico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare sistemi digitali specifici per la gestione automatica del work-flow grafico</li> <li>• Utilizzare il work-flow digitale secondo gli standard previsti</li> <li>• Applicare le procedure previste dai processi relativi all'intero ciclo produttivo grafico</li> </ul>

<b>E.1</b>	Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di budgeting</li> <li>• Elementi di contabilità dei costi</li> <li>• Modulistica e procedure per la rilevazione dei costi</li> <li>• Preventivistica</li> <li>• Tecniche di rendicontazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare tecniche di rilevazione dei costi delle singole attività</li> <li>• Applicare tecniche di analisi dei tempi e metodi per l'uso ottimale delle risorse</li> <li>• Applicare tecniche di preventivistica</li> <li>• Utilizzare tecniche di documentazione contabile nei diversi stadi di avanzamento lavori</li> <li>• Applicare tecniche di rendicontazione delle attività e dei materiali</li> </ul>

<b>F.1</b>	Definire le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali, gestendo il processo di approvvigionamento	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature e materiali del settore</li> <li>• Procedure e tecniche per l'approvvigionamento</li> <li>• Tecniche di gestione scorte e giacenze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di analisi dei livelli di consumo e del fabbisogno di materiali e attrezzature</li> <li>• Applicare criteri di selezione di materiali e attrezzature</li> <li>• Applicare criteri e tecniche per l'approvvigionamento e il deposito di materiali e attrezzature</li> <li>• Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura</li> <li>• Applicare metodiche per la gestione delle scorte e giacenze</li> </ul>

<b>G.1</b>	Valutare la rispondenza del prodotto agli standard qualitativi previsti dalle specifiche di progettazione	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica</li> <li>• Normative di riferimento</li> <li>• Procedure per il controllo e collaudo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare metodi per la predisposizione di un piano di verifica</li> <li>• Utilizzare strumenti di misura e verifica</li> <li>• Applicare tecniche per la compilazione della reportistica tecnica</li> </ul>

## CONTESTUALIZZAZIONE REGIONALE DELLA FIGURA

Le competenze professionali della figura nazionale sono state contestualizzate a livello regionale in termini di specifici Qualificatori professionali regionali (QPR) e relative Schede delle situazioni tipo (SST) utili per la loro valutazione, dando vita ad un profilo professionale di livello EQF 4 avente la stessa denominazione e descritto analiticamente nel REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI a cui si rimanda per i dettagli.

## AREA PROFESSIONALE

# 5. SERVIZI COMMERCIALI

### ATTIVITÀ ECONOMICHE INTERESSATE

- Servizi di distribuzione commerciale
- Trasporti e logistica
- Servizi finanziari e assicurativi
- Area comune: Servizi alle imprese

### FIGURE A BANDA LARGA NAZIONALE ED EVENTUALI PROFILI REGIONALI

- Operatore ai servizi di vendita
  - Addetto alle vendite
  - Addetto alle relazioni commerciali
- Operatore amministrativo-segretariale
  - Addetto alla segreteria
  - Addetto alla contabilità
- Operatore dei sistemi e dei servizi logistici
  - Addetto alla logistica integrata e alla gestione dei processi di magazzino

### DIPLOMI PROFESSIONALI

- Tecnico commerciale delle vendite
- Tecnico dei servizi di impresa

## FIGURA PROFESSIONALE

# 5.1 OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA

### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 5.1. Professioni qualificate nelle attività commerciali
- 5.1.2.1. Commessi e assimilati

Attività economiche di riferimento (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)

### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

L' OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA interviene, a livello esecutivo, nel processo della distribuzione commerciale con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione ed utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative all'organizzazione del punto vendita, alla cura del servizio di vendita e post vendita, con competenze nella realizzazione degli adempimenti amministrativi basilari, nell'organizzazione di ambienti e degli spazi espositivi nella predisposizione di iniziative promozionali

### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

#### DISTRIBUZIONE COMMERCIALE

- A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro
  - Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato
  - Preparazione strumenti, attrezzature
  - Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature
  - Predisposizione e cura degli spazi di lavoro
- B - Organizzazione e funzionamento del punto vendita
  - Allestimento spazi espositivi
  - Rifornimento e rotazione articoli
  - Sviluppo di campagne promozionali
- C - Vendita
  - Rilevazione esigenze del cliente
  - Informazione e presentazione del prodotto/servizio
  - Trattativa di vendita
- D - Assistenza post vendita
  - Assistenza cliente
  - Rilevazione reclami
- E - Amministrazione e contabilità
  - Emissione documenti amministrativi
  - Registrazione incassi e pagamenti
  - Registrazione contabili elementari

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA

<b>A.1</b>	Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni e/o della documentazione di appoggio	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</li> <li>• Principali terminologie tecniche di settore</li> <li>• Processi e cicli di lavoro del servizio vendita</li> <li>• Tecniche di comunicazione organizzativa</li> <li>• Tecniche di pianificazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare indicazioni di appoggio e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di attività</li> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo</li> <li>• Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</li> <li>• Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</li> </ul>
<b>A.2</b>	Approntare strumenti e attrezzature necessari alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipologie dei principali strumenti del servizio vendita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare strumenti per le diverse fasi di attività sulla base delle indicazioni di appoggio</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di approntamento degli strumenti</li> </ul>
<b>A.3</b>	Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature</li> <li>• Procedure e tecniche di monitoraggio</li> <li>• Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti e attrezzature</li> <li>• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento</li> </ul>
<b>A.4</b>	Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro</li> <li>• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia</li> </ul>

<b>B.1</b>	Curare il servizio vendita sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l'esposizione.	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di marketing operativo, promozione, prezzo</li> <li>• Elementi di merceologia del prodotto</li> <li>• Elementi di merchandising: visual display, layout</li> <li>• Normativa di settore e disposizioni igienico sanitarie e di sicurezza</li> <li>• Principi igienici normativa HACCP (nel caso di vendita di prodotti alimentari)</li> <li>• Procedure per effettuazioni ordini e per la rotazione articoli</li> <li>• Strumentazione e attrezzature di settore</li> <li>• Strumenti e modalità di pezzatura e codifica</li> <li>• Tecniche di imballaggio e packaging</li> <li>• Tecniche di trattamento e archiviazione dati e informazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare tecniche di allestimento e riordino di vetrine/banchi</li> <li>• Utilizzare tecniche espositive adatte al prodotto</li> <li>• Applicare tecniche promozionali di vendita del prodotto / servizio</li> <li>• Applicare criteri di codifica dei prodotti</li> <li>• Applicare tecniche per la rotazione degli articoli</li> <li>• Applicare criteri di prelievo da magazzino e di rifornimento di scaffali/banchi vendita</li> </ul>

<b>C.1</b>	Supportare le diverse fasi dell'acquisto, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloquio di vendita</li> <li>• Elementi del contratto di compravendita</li> <li>• Elementi di marketing operativo</li> <li>• Principi di customer care</li> <li>• Strumenti e modalità di pagamento e consegna</li> <li>• Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>• Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rilevare le esigenze e le richieste del cliente</li> <li>• Individuare soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste del cliente</li> <li>• Utilizzare tecniche e strumenti di vendita del prodotto/servizio</li> <li>• Applicare condizioni e modalità di pagamento e consegna</li> </ul>

<b>D.1</b>	Fornire assistenza al cliente, collaborando all'evasione dei reclami	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>• Procedure per resi e sostituzioni</li> <li>• Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>• Tecniche di problem solving</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di accoglienza e segnalazione dei reclami</li> <li>• Applicare tecniche di verifica dell'uso corretto del prodotto/servizio</li> <li>• Applicare tecniche di ripristino di conformità del prodotto/servizio (resi, sostituzioni)</li> <li>• Applicare tecniche di rilevazione dei dati per indagini sulla soddisfazione del cliente</li> </ul>

<b>E.1</b>	Effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documenti amministrativi contabili di base</li> <li>• Elementi di pricing</li> <li>• Mezzi di pagamento e servizi bancari</li> <li>• Normativa IVA</li> <li>• Procedure di emissione, registrazione e archiviazione</li> <li>• Rilevazioni contabili elementari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di tenuta e chiusura giornaliera della cassa</li> <li>• Applicare tecniche per la predisposizione di modelli fiscali di pagamento</li> <li>• Applicare tecniche di redazione ed emissione dei documenti di acquisto e di vendita</li> <li>• Applicare tecniche di rilevazione di carattere contabile e fiscale</li> <li>• Applicare modalità diverse di riscossione e pagamento</li> <li>• Utilizzare strumenti e programmi gestionali di contabilità</li> </ul>

## CONTESTUALIZZAZIONE REGIONALE DELLA FIGURA

Le competenze professionali della figura nazionale sono state contestualizzate a livello regionale in termini di specifici Qualificatori professionali regionali (QPR) e relative Schede delle situazioni tipo (SST) utili per la loro valutazione, dando vita ai seguenti profili professionali di livello EQF 3 che sono descritti analiticamente nel REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI a cui si rimanda per i dettagli.

### 5.1.1 ADDETTO ALLE VENDITE

L'ADDETTO ALLE VENDITE è in grado di progettare, allestire e riordinare gli spazi espositivi, gestire la merce (eseguire le operazioni necessarie al ricevimento, conservazione e preparazione della merce), gestire gli acquisti (pianificare l'assortimento e i flussi della merce, gestire gli ordini ed i rapporti con i fornitori), assistere il cliente (gestire il rapporto diretto con il cliente, assistendolo nel processo d'acquisto, assolvendo alla funzione di vendita e di consulenza sul prodotto) e gestire incassi e pagamenti e relativa documentazione

### 5.1.2 ADDETTO ALLE RELAZIONI COMMERCIALI

L'ADDETTO ALLE RELAZIONI COMMERCIALI opera nella funzione commerciale all'interno di qualsiasi tipo di azienda occupandosi della realizzazione di vendite dirette al cliente finale se sono presenti spazi commerciali aperti al pubblico, collaborando alle attività gestionali del punto vendita o della rete di vendita e incidendo nei processi di gestione degli stock, del confezionamento, della promozione e del marketing, attraverso competenze informatiche e gestione di software specifici, per una migliore costruzione di rapporti di fidelizzazione con il cliente.

## FIGURA PROFESSIONALE

# 5.2 OPERATORE AMMINISTRATIVO-SEGRETARIALE

### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 4. Impiegati
- 4.1.1.4 Personale di segreteria
- 4.1.2.1 Aiuto contabili e assimilati

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 82 Attività di supporto per le funzioni d'ufficio e altri servizi di supporto alle imprese
- 82.11 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio
- 82.19 Servizi di fotocopiatura, preparazione di documenti e altre attività di supporto specializzate per le funzioni d'ufficio

### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

L' OPERATORE AMMINISTRATIVO-SEGRETARIALE interviene, a livello esecutivo, nel processo di amministrazione e gestione aziendale con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative alla gestione, elaborazione, trattamento e archiviazione di documenti e comunicazioni di diverso tipo, anche di natura amministrativo-contabile, con competenze nella programmazione ed organizzazione di eventi e riunioni di lavoro

### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

#### AMMINISTRAZIONE E GESTIONE AZIENDALE

##### A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro

- Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato
- Preparazione strumenti, attrezzature, macchinari
- Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature, macchinari
- Predisposizione e cura degli spazi di lavoro

##### B - Trattamento flussi informativi

- Acquisizione e trasmissione comunicazioni in entrata e in uscita
- Elaborazione e smistamento dati e informazioni
- Protocollo e archiviazione documenti, posta, etc.
- Comunicazioni utenti interni ed esterni

##### C - Produzione e archiviazione elaborati e comunicati

- Produzione e sistematizzazione documenti e testi
- Elaborazione documenti, presentazioni, tabelle, etc. quali-quantitative

##### D - Trattamento documenti amministrativo-contabili

- Acquisizione, archiviazione e registrazione di prima nota e documenti contabili
- Aggiornamento di schede anagrafiche e tabelle relative a client, fornitori, etc.
- Compilazione cartacea ed informatica di documenti di vendita ed acquisto

##### E - Programmazione e organizzazione eventi e riunioni di lavoro

- Calendarizzazione eventi e riunioni di lavoro
- Predisposizione spazi e attrezzature per riunioni ed eventi
- Assistenza partecipanti e fruitori di riunioni e eventi

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA

<b>A.1</b>	Definire e pianificare attività da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e/o della documentazione di appoggio (documenti, procedure, protocolli, ecc.) e del sistema di relazioni	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</li> <li>• Principali terminologie tecniche di settore</li> <li>• Processi e cicli di lavoro aziendali</li> <li>• Tecniche di comunicazione organizzativa</li> <li>• Tecniche di pianificazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare indicazioni di appoggio (documenti, procedure, protocolli, ecc.) e/o istruzioni per predisporre le diverse attività</li> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo</li> <li>• Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</li> <li>• Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</li> </ul>
<b>A.2</b>	Approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse attività sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodi e tecniche di approntamento/avvio</li> <li>• Principi, meccanismi e parametri di funzionamento dei macchinari e delle apparecchiature da ufficio</li> <li>• Tipologie e caratteristiche dei principali materiali da ufficio</li> <li>• Tipologie e caratteristiche delle principali attrezzature d'ufficio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare materiali, strumenti, attrezzature, macchinari per le diverse attività sulla base delle indicazioni di appoggio (documenti, procedure, protocolli, ecc.)</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchinari</li> </ul>
<b>A.3</b>	Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchinari, curando le attività di manutenzione ordinaria	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchine da ufficio</li> <li>• Procedure e tecniche di monitoraggio</li> <li>• Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti, attrezzature, macchinari</li> <li>• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento</li> </ul>

<b>A.4</b>	Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro</li> <li>• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia</li> </ul>

<b>B.1</b>	Collaborare alla gestione dei flussi informativi e comunicativi con le tecnologie e la strumentazione disponibile	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio</li> <li>• Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale</li> <li>• Terminologia tecnica, specifica del settore, in una lingua comunitaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare i mezzi per ricevere, trasmettere e smistare comunicazioni interne ed esterne all'ufficio</li> <li>• Applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione e archiviazione dei documenti d'ufficio cartacei e/o elettronici;</li> <li>• Adottare modalità di comunicazione per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda</li> </ul>

<b>C.1</b>	Redigere comunicazioni anche in lingua straniera e documenti sulla base di modelli standard per contenuto e forma grafica	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio</li> <li>• Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale</li> <li>• Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica</li> <li>• Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati</li> <li>• Terminologia tecnica, specifica del settore, in una lingua comunitaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune</li> <li>• Verificare la rispondenza degli output agli obiettivi comunicativi prefissati</li> <li>• Utilizzare applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni</li> <li>• Identificare linguaggi e significati della comunicazione scritta e orale in lingua straniera</li> </ul>

<b>D.1</b>	Redigere, registrare e archiviare documenti amministrativo-contabili	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio</li> <li>• Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale</li> <li>• Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione</li> <li>• Mezzi di pagamento</li> <li>• Elementi di contabilità in partita doppia</li> <li>• Cenni sulle normative fiscali</li> <li>• Elementi di gestione del personale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione</li> <li>• Applicare tecniche di acquisizione, registrazione e archiviazione di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici</li> <li>• Adottare procedure manuali e informatizzate per la redazione ed emissione dei documenti di compravendita</li> <li>• Verificare la correttezza delle operazioni eseguite</li> <li>• Effettuare incassi e pagamenti anche con servizi e strumenti informatici e telematici</li> </ul>

<b>E.1</b>	Curare l'organizzazione di riunioni, eventi e viaggi di lavoro in coerenza con gli obiettivi e le necessità aziendali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio</li> <li>• Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale</li> <li>• Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica</li> <li>• Terminologia tecnica, specifica del settore, in una lingua comunitaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare disponibilità e urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro;</li> <li>• Predisporre ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni ed eventi</li> <li>• Identificare costi e ricavi a preventivo per la verifica del budget a disposizione per trasferte, riunioni ed eventi di lavoro;</li> <li>• Adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti</li> </ul>

## CONTESTUALIZZAZIONE REGIONALE DELLA FIGURA

Le competenze professionali della figura nazionale sono state contestualizzate a livello regionale in termini di specifici Qualificatori professionali regionali (QPR) e relative Schede delle situazioni tipo (SST) utili per la loro valutazione, dando vita ai seguenti profili professionali di livello EQF 3 che sono descritti analiticamente nel REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI a cui si rimanda per i dettagli.

### **5.2.1 ADDETTO ALLA SEGRETERIA**

L'ADDETTO ALLA SEGRETERIA gestisce attività di segreteria e fornisce supporto alle attività contabili e di amministrazione del personale. Programma le attività di segreteria, gestisce la corrispondenza e gli archivi. Organizza eventi ed assiste la direzione o il titolare negli adempimenti normativi e statutari. Fornisce supporto alle attività amministrativo-contabili sia per quanto riguarda le attività di ricezione e archiviazione, sia per quelle di emissione, registrazione e controllo. Opera utilizzando abitualmente attrezzature informatiche, utilizza software specifici, gestisce operazioni di incasso e pagamento e si relaziona con continuità sia con colleghi che con clienti e fornitori.

### **5.2.2 ADDETTO ALLA CONTABILITÀ**

L'ADDETTO ALLA CONTABILITÀ si occupa di gestire attività contabili e di amministrazione del personale, fornendo anche prestazioni di supporto alla segreteria. Programma la gestione della contabilità e del bilancio e gestisce con continuità operazioni di incasso e pagamento. Cura la ricezione, emissione e registrazione dei documenti contabili dalla prima nota alla redazione del bilancio annuale applicando il metodo della partita doppia. Opera utilizzando abitualmente attrezzature informatiche, utilizza software specifici, gestisce la corrispondenza e si relaziona con continuità sia con colleghi che con clienti e fornitori.

## FIGURA PROFESSIONALE

### 5.3 OPERATORE DEI SISTEMI E DEI SERVIZI LOGISTICI

#### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 41 Impiegati di ufficio
- 4131 Personale addetto alla gestione degli stock, dei magazzini ed assimilati

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 52 Magazzinaggio e attività di supporto ai trasporti
- 52.10 Magazzinaggio e custodia
- 52.21 Attività dei servizi connessi ai trasporti terrestri
- 52.22 Attività dei servizi connessi al trasporto marittimo e per vie d'acqua
- 52.23 Attività dei servizi connessi al trasporto aereo
- 52.24 Movimentazione merci
- 52.29 altre attività di supporto connesse ai trasporti

#### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

L' OPERATORE DEI SISTEMI E DEI SERVIZI LOGISTICI interviene, a livello esecutivo, nel processo della logistica con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative a movimentazione, stoccaggio, trasporto, spedizione in sistemi logistici di terra, portuali e aeroportuali, con competenze nella gestione degli spazi attrezzati di magazzino e nel trattamento dei flussi delle merci e della documentazione di accompagnamento

#### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

##### LOGISTICA

###### A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro

- Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato
- Preparazione strumenti, attrezzature, macchine
- Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature, macchine
- Predisposizione e cura degli spazi di lavoro

###### B - Movimentazione e stoccaggio delle merci

- Rilevazione/verifica dello stato delle merci in entrata
- Carico e scarico merci
- Dislocazione merci negli spazi attrezzati
- Trattamento delle informazioni in magazzino

###### C - Trasporto e spedizione merci

- Imballaggio
- Carico mezzi
- Redazione documenti

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA

<b>A.1</b>	Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni				
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width:50%; background-color: #ffffcc;"><i>Conoscenze minime</i></th> <th style="width:50%; background-color: #ffffcc;"><i>Abilità minime</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="145 360 798 1016"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di organizzazione aziendale</li> <li>• Elementi di qualità del servizio</li> <li>• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</li> <li>• Principali terminologie tecniche di settore</li> <li>• Processi di logistica integrata</li> <li>• Tecniche di comunicazione organizzativa</li> <li>• Tecniche di pianificazione</li> </ul> </td> <td data-bbox="798 360 1449 1016"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare istruzioni per predisporre le diverse attività</li> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente organizzativo</li> <li>• Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</li> <li>• Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</li> <li>• Individuare le principali componenti dei sistemi logistici e della catena di fornitura all'interno delle infrastrutture dedicate</li> <li>• Identificare le principali tipologie e i soggetti fondamentali dei sistemi di trasporto e spedizione</li> <li>• Interagire con operatori esterni e con responsabili di funzione</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>		<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di organizzazione aziendale</li> <li>• Elementi di qualità del servizio</li> <li>• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</li> <li>• Principali terminologie tecniche di settore</li> <li>• Processi di logistica integrata</li> <li>• Tecniche di comunicazione organizzativa</li> <li>• Tecniche di pianificazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare istruzioni per predisporre le diverse attività</li> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente organizzativo</li> <li>• Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</li> <li>• Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</li> <li>• Individuare le principali componenti dei sistemi logistici e della catena di fornitura all'interno delle infrastrutture dedicate</li> <li>• Identificare le principali tipologie e i soggetti fondamentali dei sistemi di trasporto e spedizione</li> <li>• Interagire con operatori esterni e con responsabili di funzione</li> </ul>
<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di organizzazione aziendale</li> <li>• Elementi di qualità del servizio</li> <li>• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</li> <li>• Principali terminologie tecniche di settore</li> <li>• Processi di logistica integrata</li> <li>• Tecniche di comunicazione organizzativa</li> <li>• Tecniche di pianificazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare istruzioni per predisporre le diverse attività</li> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente organizzativo</li> <li>• Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</li> <li>• Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</li> <li>• Individuare le principali componenti dei sistemi logistici e della catena di fornitura all'interno delle infrastrutture dedicate</li> <li>• Identificare le principali tipologie e i soggetti fondamentali dei sistemi di trasporto e spedizione</li> <li>• Interagire con operatori esterni e con responsabili di funzione</li> </ul>				
<b>A.2</b>	Approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse attività sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso				
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width:50%; background-color: #ffffcc;"><i>Conoscenze minime</i></th> <th style="width:50%; background-color: #ffffcc;"><i>Abilità minime</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="145 1173 798 1435"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi, meccanismi e parametri di funzionamento delle macchine e delle apparecchiature per la logistica integrata</li> <li>• Tipologie delle principali attrezzature, macchine, strumenti, del ciclo logistico integrato</li> </ul> </td> <td data-bbox="798 1173 1449 1435"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare spazi, strumenti, attrezzature e macchine da utilizzare per la dislocazione e la movimentazione delle merci</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di rilevazione dei flussi delle merci in entrata e uscita</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature e macchine</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>		<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi, meccanismi e parametri di funzionamento delle macchine e delle apparecchiature per la logistica integrata</li> <li>• Tipologie delle principali attrezzature, macchine, strumenti, del ciclo logistico integrato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare spazi, strumenti, attrezzature e macchine da utilizzare per la dislocazione e la movimentazione delle merci</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di rilevazione dei flussi delle merci in entrata e uscita</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature e macchine</li> </ul>
<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi, meccanismi e parametri di funzionamento delle macchine e delle apparecchiature per la logistica integrata</li> <li>• Tipologie delle principali attrezzature, macchine, strumenti, del ciclo logistico integrato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare spazi, strumenti, attrezzature e macchine da utilizzare per la dislocazione e la movimentazione delle merci</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di rilevazione dei flussi delle merci in entrata e uscita</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature e macchine</li> </ul>				
<b>A.3</b>	Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchine, curando le attività di manutenzione ordinaria				
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width:50%; background-color: #ffffcc;"><i>Conoscenze minime</i></th> <th style="width:50%; background-color: #ffffcc;"><i>Abilità minime</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="145 1592 798 1921"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di intervento e ripristino del funzionamento delle macchine per lo stoccaggio e la movimentazione delle merci</li> </ul> </td> <td data-bbox="798 1592 1449 1921"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione, il funzionamento e l'efficienza di strumenti, attrezzature, macchine per la movimentazione delle merci</li> <li>• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchine</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>		<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di intervento e ripristino del funzionamento delle macchine per lo stoccaggio e la movimentazione delle merci</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione, il funzionamento e l'efficienza di strumenti, attrezzature, macchine per la movimentazione delle merci</li> <li>• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchine</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento</li> </ul>
<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di intervento e ripristino del funzionamento delle macchine per lo stoccaggio e la movimentazione delle merci</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione, il funzionamento e l'efficienza di strumenti, attrezzature, macchine per la movimentazione delle merci</li> <li>• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchine</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento</li> </ul>				

<b>A.4</b>	Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro</li> <li>• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia</li> </ul>

<b>B.1</b>	Effettuare le operazioni di stoccaggio e movimentazione merci in conformità alla normativa di sicurezza ed in funzione delle loro caratteristiche ed utilizzo, curando la trasmissione delle informazioni	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodi e tecniche di organizzazione degli spazi di magazzino</li> <li>• Normativa di sicurezza e antinfortunistica del settore</li> <li>• Procedure di carico e scarico merci</li> <li>• Software per la gestione del magazzino</li> <li>• Tipologia, procedure di compilazione e controllo documenti</li> <li>• Tipologie di merci e specifiche di stoccaggio e movimentazione</li> <li>• Tipologie di sistemi di immagazzinamento e movimentazione merci</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di classificazione e identificazione delle merci</li> <li>• Identificare spazi e criteri di disposizione delle merci nei diversi locali del magazzino</li> <li>• Utilizzare attrezzature per lo stoccaggio e la movimentazione</li> <li>• Applicare tecniche di registrazione dei movimenti delle merci in entrata e in uscita e di aggiornamento delle giacenze</li> <li>• Identificare i documenti di accompagnamento e la corrispondenza tra ordine, documenti di trasmissione e merce ricevuta</li> <li>• Applicare procedure informatiche per la registrazione e controllo merci</li> <li>• Utilizzare i dispositivi di protezione individuale a norma di sicurezza</li> </ul>

<b>C.1</b>	Collaborare alle operazioni di trasporto e spedizione merci, curandone prelievo e imballaggio secondo le specifiche assegnate e nel rispetto della normativa di sicurezza	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logistica dei trasporti</li> <li>• Normativa di sicurezza e antinfortunistica del settore</li> <li>• Normativa sui trasporti</li> <li>• Procedure di compilazione e controllo documenti di trasporto</li> <li>• Tipologie di imballaggio e packaging</li> <li>• Tipologie di mezzi di trasporto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di imballaggio per la spedizione, per tipologia di merce</li> <li>• Individuare i veicoli di trasporto in base a caratteristiche e dimensioni delle merci</li> <li>• Individuare unità di carico in base a destinazione, percorsi e dispositivi di sicurezza delle merci</li> <li>• Utilizzare i dispositivi di protezione individuale a norma di sicurezza</li> </ul>

<b>C.2</b>	Effettuare semplici operazioni di trattamento documentale delle merci nel rispetto della normativa amministrativa e contabile di riferimento nazionale e internazionale	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedure amministrative, fiscali e doganali relative alle spedizioni nazionali e internazionali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche e metodiche di preparazione della documentazione per l'uscita in rapporto alle diverse tipologie di trasporto</li> <li>• Applicare convenzioni documentali per il trasporto nazionale ed internazionale</li> <li>• Identificare i documenti di accompagnamento in relazione alle modalità di trasporto</li> <li>• Applicare procedure per la redazione di documenti identificativi e di accompagnamento delle merci</li> </ul>

## CONTESTUALIZZAZIONE REGIONALE DELLA FIGURA

Le competenze professionali della figura nazionale sono state contestualizzate a livello regionale in termini di specifici Qualificatori professionali regionali (QPR) e relative Schede delle situazioni tipo (SST) utili per la loro valutazione, dando vita al seguente profilo professionale di livello EQF 3 che viene descritto analiticamente nel REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI a cui si rimanda per i dettagli.

### 5.3.1 ADDETTO ALLA LOGISTICA INTEGRATA E ALLA GESTIONE DEI PROCESSI DI MAGAZZINO

L'ADDETTO ALLA LOGISTICA INTEGRATA E ALLA GESTIONE DEI PROCESSI DI MAGAZZINO rappresenta l'evoluzione della classica figura del magazziniere. Non si occupa, infatti, solo della movimentazione della merce, provvedendo al suo carico e scarico in magazzino ed al suo stoccaggio per l'allestimento e disallestimento degli scaffali, ma rappresenta una figura di snodo all'interno di organizzazioni commerciali e distributive relazionandosi con funzioni e ruoli diversi. In particolare, collabora con il responsabile della logistica nella programmazione di acquisti e consegne, organizzando al meglio (anche con procedure informatizzate ed automatizzate) smistamento, movimentazione e stoccaggio delle merci secondo criteri di efficacia ed efficienza. Si rapporta con le altre figure di back office, personale amministrativo, ruoli tecnici di supporto (Sicurezza, Qualità, Sistemi informativi, ecc.), Capi Settore e Capi Reparto, clienti, fornitori, presidiando il flusso delle merci in entrata e in uscita dal magazzino.

# 5.4 TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE

### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

5. Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi.

5.1.1 Esercenti ed addetti delle vendite all'ingrosso.

5.1.2 Esercenti ed addetti delle vendite al minuto.

Attività economiche di riferimento (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).

### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

Il TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di distribuzione commerciale attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, il monitoraggio e la valutazione del risultato, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative agli ambiti della predisposizione e dell'organizzazione del punto vendita, con competenze relative alla realizzazione del piano di acquisti, all'amministrazione d'esercizio ed alla gestione dei rapporti con il cliente.

### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

#### DISTRIBUZIONE COMMERCIALE

##### A - Gestione organizzativa del lavoro

- Pianificazione attività
- Definizione compiti, tempi e modalità operative
- Coordinamento operativo
- Controllo avanzamento delle attività
- Ottimizzazione degli standard di qualità
- Prevenzione situazioni di rischio

##### B – Vendita

- Realizzazione del piano commerciale

##### C - Rapporto con i clienti

- Definizione dell'offerta
- Rilevazione esigenze del cliente
- Gestione reclami, richieste, esigenze del cliente
- Monitoraggio servizio
- Rilevazione dati customer
- Sviluppo di campagne promozionali

##### D - Organizzazione e funzionamento del reparto / punto vendita

- Predisposizione del punto vendita

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA

<b>A.1</b>	Condurre le fasi di lavoro sulla base degli ordini, pianificando e coordinando l'attività del reparto/punto vendita.	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio</li> <li>• Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro</li> <li>• Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li> <li>• Modello organizzativo e organigramma dell'azienda</li> <li>• Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>• Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> <li>• Tecniche e strumenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>• Individuare anomalie e segnalare non conformità organizzative</li> <li>• Individuare problematiche esecutive</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio</li> <li>• Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</li> </ul>
<b>A.2</b>	Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D.Lsg. 81/2008</li> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>• Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>• Strategie di promozione</li> <li>• Tecniche di reporting</li> <li>• Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>• Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>• Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>
<b>B.1</b>	Collaborare alla realizzazione del piano commerciale, in raccordo con le politiche di vendita, gli obiettivi economici aziendali, i vincoli di mercato.	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi previsionale dell'andamento del mercato</li> <li>• Elementi di marketing strategico ed operativo</li> <li>• Elementi di budgeting</li> <li>• Tecniche di definizione prezzi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di analisi delle tendenze del mercato e della concorrenza</li> <li>• Applicare tecniche di analisi dei costi</li> <li>• Applicare tecniche e criteri di determinazione dei prezzi e di budgeting</li> <li>• Applicare tecniche previsionali di vendita</li> <li>• Applicare criteri di strutturazione dell'offerta commerciale</li> <li>• Applicare criteri di analisi dei punti di forza e delle criticità del prodotto</li> </ul>

<b>C.1</b>	Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente.	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di customer satisfaction</li> <li>• Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>• Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>• Tecniche di negoziazione e problem solving</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di interazione col cliente</li> <li>• Utilizzare tecniche di rilevazione dei bisogni del cliente</li> <li>• Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target / esigenze di clientela</li> <li>• Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente</li> <li>• Effettuare la valutazione tecnica dei reclami</li> <li>• Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio</li> <li>• Applicare tecniche di controllo dell'efficacia delle informazioni sul prodotto e sui servizi di supporto</li> <li>• Applicare tecniche di controllo e monitoraggio del servizio di assistenza post vendita</li> <li>• Applicare tecniche di pianificazione periodica di vendite e offerte promozionali</li> </ul>

<b>D.1</b>	Predisporre l'organizzazione degli spazi /lay-out del reparto/punto vendita, valutandone la funzionalità e l'efficacia in rapporto agli obiettivi aziendali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Forme distributive e tipologia organizzativa dell'impresa commerciale</li> <li>• Organizzazione interna del punto vendita: layout, corner</li> <li>• Regole e le tecniche del Visual merchandising</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificare disposizione e presentazione per tipologia di prodotto</li> <li>• Applicare criteri di verifica dell'applicazione della normativa igienico sanitaria e di sicurezza</li> <li>• Valutare la funzionalità dell'allestimento rispetto agli obiettivi di vendita</li> <li>• Applicare criteri di progettazione dell'allestimento degli spazi di vendita ed espositivi</li> <li>• Valutare la funzionalità dell'organizzazione degli spazi distributivi</li> <li>• Applicare criteri per l'ottimizzazione degli spazi</li> </ul>

## CONTESTUALIZZAZIONE REGIONALE DELLA FIGURA

Le competenze professionali della figura nazionale sono state contestualizzate a livello regionale in termini di specifici Qualificatori professionali regionali (QPR) e relative Schede delle situazioni tipo (SST) utili per la loro valutazione, dando vita ad un profilo professionale di livello EQF 4 avente la stessa denominazione e descritto analiticamente nel REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI a cui si rimanda per i dettagli.

# 5.5 TECNICO DEI SERVIZI DI IMPRESA

### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 4. Impiegati
- 4.1.2 Personale con funzioni specifiche in campo amministrativo, gestionale e finanziario

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- Figura trasversale a più settori.

### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

Il TECNICO DEI SERVIZI DI IMPRESA interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di amministrazione e gestione contabile, relativamente agli aspetti di carattere amministrativo contabile e del personale, attraverso l'individuazione delle risorse strumentali e tecnologiche, la predisposizione e l'organizzazione operativa del lavoro, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative al processo di riferimento, con competenze funzionali alla cura delle relazioni esterne e agli ambiti dell'organizzazione dei flussi comunicativi e informativi, della gestione amministrativa e contabile aziendale.

### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

#### AMMINISTRAZIONE E GESTIONE CONTABILE

A - Gestione front-office e relazioni esterne

- Comunicazione con clienti, fornitori e interlocutori di diversi ambiti professionali

B - Gestione e organizzazione dei flussi comunicativi e informativi

- Sviluppo, adattamento, applicazione modalità e strumenti per il trattamento dei flussi informativi
- Prevenzione situazioni di rischio

C - Gestione amministrativa e contabile

- RegISTRAZIONI contabili
- Gestione documentazione contabile
- Gestione operazioni fiscali e previdenziali
- Apertura e chiusura di bilancio
- Operazioni rettificative

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA

<b>A.1</b>	Curare le relazioni di front – office con clienti, fornitori e altri soggetti di riferimento per i diversi ambiti professionali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mezzi e strumenti per la gestione della comunicazione</li> <li>• Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>• Tecniche per la gestione del reclamo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare stili comunicativi assertivi in grado di mantenere un dialogo continuo, efficace e flessibile alle esigenze del contesto e degli interlocutori</li> <li>• Utilizzare tecniche di ascolto attivo del cliente al fine di un'adeguata rilevazione e comprensione delle sue esigenze</li> <li>• Individuare, nel rispetto dei livelli di autonomia e responsabilità assegnati, risposte e soluzioni in riferimento alle esigenze degli interlocutori</li> <li>• Applicare tecniche e procedure per la gestione dei reclami</li> </ul>
<b>B.1</b>	Predisporre le modalità e gli strumenti di gestione e controllo dei flussi comunicativi e informativi in entrata e in uscita rispetto sia agli interlocutori esterni che interni	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di organizzazione aziendale</li> <li>• Mezzi e strumenti a supporto della gestione dei flussi comunicativi/informativi</li> <li>• Tecniche di sviluppo e implementazione sistemi di gestione documentale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche e procedure per implementare la comunicazione aziendale</li> <li>• Organizzare la classificazione e l'archiviazione dei documenti</li> </ul>
<b>B.2</b>	Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D.Lsg. 81/2008</li> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>• Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>• Strategie di promozione</li> <li>• Tecniche di reporting</li> <li>• Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>• Applicare procedure per la rielaborazione e la segnalazione delle non conformità</li> <li>• Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>
<b>C.1</b>	Effettuare le operazioni di carattere amministrativo e contabile	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adempimenti ed obblighi relativi al rapporto di lavoro subordinato</li> <li>• Elementi di contabilità generale</li> <li>• Modellistica per versamenti contributi previdenziali ed erariali</li> <li>• Principali caratteristiche del sistema tributario</li> <li>• Processo amministrativo-contabile</li> <li>• Processo di gestione amministrativa del personale</li> <li>• Software applicativi per la gestione amministrativa e contabile</li> <li>• Tecniche di controllo e verifica periodica delle rilevazioni contabili</li> <li>• Tecniche per il conteggio dei contributi previdenziali e fiscali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure di gestione e di registrazione documenti contabili</li> <li>• Utilizzare software a supporto della gestione amministrativa e contabile</li> <li>• Applicare procedure di calcolo degli adempimenti contributivi e fiscali</li> <li>• Applicare procedure di calcolo degli adempimenti amministrativi e contabili relativi ai rapporti di lavoro</li> <li>• Applicare procedure per la gestione di versamenti e pagamenti nelle diverse modalità</li> </ul>

## AREA PROFESSIONALE

# 6. TURISMO E SPORT

### ATTIVITÀ ECONOMICHE INTERESSATE

- Servizi turistici
- Servizi attività ricreative e sportive

### FIGURE A BANDA LARGA NAZIONALE ED EVENTUALI PROFILI REGIONALI

- Operatore della ristorazione
  - Cuoco
  - Cameriere di sala e bar
- Operatore ai servizi di promozione ed accoglienza
  - Addetto alla promozione e accoglienza turistica
  - Addetto ai servizi turistici
  - Addetto all'accoglienza in strutture ricettive e centri benessere

### DIPLOMI PROFESSIONALI ED EVENTUALI INDIRIZZI REGIONALI

- Tecnico di cucina
- Tecnico dei servizi di sala e bar
- Tecnico dei servizi di promozione e accoglienza
- Tecnico dei servizi di animazione turistico-sportiva e del tempo libero

## FIGURA PROFESSIONALE

# 6.1 OPERATORE DELLA RISTORAZIONE

### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 52 Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi
- 5.2.2.1 Cuochi in alberghi e ristoranti
- 5.2.2.2 Addetti alla preparazione e cottura di cibi
- 5.2.2.3 Camerieri ed assimilati
- 5.2.2.4 Baristi e assimilati

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 10.85 Produzione di pasti e piatti preparati
- 55.10 Alberghi e strutture simili
- 56.10 Ristoranti e attività di ristorazione mobile
- 56.21 Fornitura di pasti preparati (catering per eventi)
- 56.29 Mense e catering continuativo su base contrattuale
- 56.30 Bar e altri esercizi simili senza cucina

### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

L' OPERATORE DELLA RISTORAZIONE interviene, a livello esecutivo, nel processo della ristorazione con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere, a seconda dell'indirizzo, attività relative alla preparazione dei pasti e ai servizi di sala e di bar con competenze nella scelta, preparazione, conservazione e stoccaggio di materie prime e semilavorati, nella realizzazione di piatti semplici cucinati e allestiti, nel servizio di sala.

### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

#### RISTORAZIONE

##### A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro

- Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato
- Preparazione strumenti, attrezzature, macchine
- Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature, macchine
- Predisposizione e cura degli spazi di lavoro

##### B - Gestione magazzino

- Stoccaggio e conservazione prodotti alimentari

##### C - Preparazione alimenti

- Predisposizione materie prime (per consumo o lavorazioni successive)
- Predisposizione semilavorati
- Disposizione di prodotti assemblati

##### D - Preparazione alimenti e pasti pronti per il cliente finale

- Cucina e alimenti.
- Allestimento piatti

##### E - Servizio del cliente

- Stesura della comanda.
- Servizio in sala.
- Servizio al bar.
- Incassi e pagamenti.

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA NAZIONALE

<b>A.1</b>	Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature di servizio</li> <li>• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</li> <li>• Normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di preparazione e distribuzione pasti</li> <li>• Principali terminologie tecniche di settore</li> <li>• Processi e cicli di lavoro del processo ristorativo</li> <li>• Tecniche di comunicazione organizzativa</li> <li>• Tecniche di pianificazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare le istruzioni per predisporre le diverse attività</li> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo</li> <li>• Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</li> <li>• Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</li> </ul>
<b>A.2</b>	Approntare strumenti, attrezzature e macchine necessari alle diverse fasi di attività sulla base delle procedure previste del risultato atteso	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodi e tecniche del servizio ristorativo e di sala bar</li> <li>• Principi e parametri delle strumentazioni e apparecchiature per il processo ristorativi</li> <li>• Tipologie delle principali attrezzature, macchine, strumenti, del processo ristorativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare strumenti, attrezzature, macchine per le diverse attività sulla base delle procedure standard</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchine</li> </ul>
<b>A.3</b>	Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchine, curando le attività di manutenzione ordinaria	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchine</li> <li>• Procedure e tecniche di monitoraggio</li> <li>• Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione, lo stato di efficienza e il funzionamento di strumenti, attrezzature, macchine</li> <li>• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchine</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento</li> </ul>

<b>A.4</b>	Predisporre e curare gli spazi di lavoro, eseguendo le operazioni di pulizia, al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino</li> <li>• Prodotti per la sanificazione la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro</li> <li>• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia</li> <li>• Utilizzare strumenti e procedure di igiene personale</li> </ul>

<b>B.1</b>	Effettuare le operazioni di preparazione per la conservazione e lo stoccaggio di materie prime e semilavorati alimentari in conformità alle norme igienico-sanitarie	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di biologia relativi alle alterazioni alimentari</li> <li>• Normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di conservazione e di stoccaggio delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti</li> <li>• Tecniche e sistemi di conservazione e stoccaggio degli alimenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare tecniche di trattamento e di conservazione</li> <li>• Applicare tecniche di stoccaggio di merci nel magazzino</li> </ul>

<b>C.1</b>	Scegliere e preparare le materie prime e i semilavorati secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico -sanitarie vigenti	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di gastronomia</li> <li>• Elementi di merceologia relativi alle materie prime: varietà e derivati, prodotti enogastronomici regionali, proprietà organolettiche e impieghi</li> <li>• Standard di qualità dei prodotti alimentari</li> <li>• Tecniche delle lavorazioni preliminari e dei semilavorati in cucina</li> <li>• Utensili per la preparazione dei cibi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di selezione delle materie prime più indicate alla preparazione dei diversi prodotti</li> <li>• Approntare materie prime per la preparazione di pasti</li> <li>• Applicare tecniche di lavorazione delle materie prime</li> </ul>

## CONTESTUALIZZAZIONE REGIONALE DELLA FIGURA

Le competenze professionali della figura nazionale sono state contestualizzate a livello regionale in termini di specifici Qualificatori professionali regionali (QPR) e relative Schede delle situazioni tipo (SST) utili per la loro valutazione, dando vita ai seguenti profili professionali di livello EQF 3 che sono descritti analiticamente nel REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI a cui si rimanda per i dettagli.

### 6.1.1 CUOCO

Il CUOCO è colui che si occupa della produzione di un menù completo seguendo le indicazioni presenti in ricette più o meno complesse, gestendo le fasi della preparazione, della cottura e dell'allestimento dei piatti. In particolare è in grado di svolgere le attività inerenti la scelta, il dosaggio e la lavorazione delle materie prime per la preparazione dei semilavorati, la conservazione dei semilavorati per un futuro utilizzo, la cottura degli alimenti utilizzando le tecniche più appropriate in relazione al piatto da preparare, la divisione in porzioni del cibo e la guarnizione dei piatti da portata per una presentazione del cibo esteticamente gradevole al cliente.

### 6.1.2 CAMERIERE DI SALA E BAR

Il cameriere è l'operatore che provvede, all'interno di strutture ristorative, alla predisposizione, erogazione e distribuzione nella sala ed al bar di pasti e bevande, rispondendo alle varie esigenze dei clienti e verificandone il gradimento. Le sue principali attività consistono nella preaccoglienza e accoglienza del cliente (pulizia di tavoli e banconi, spiegazione del menu e raccolta delle ordinazioni), nel servizio al cliente (presentazione di cibi e bevande, gestione degli elementi dell'allestimento e delle operazioni di incasso). Il cameriere di bar si occupa poi, in particolare, della gestione delle scorte e della preparazione di snack e bevande; il cameriere di sala invece si occupa anche, in particolare, dell'allestimento della sala e dell'esecuzione di piccole lavorazioni in presenza del cliente.

## FIGURA PROFESSIONALE

# 6.2 OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA

### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 5 Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi
- 5213 Addetti all'accogliimento, portieri di albergo ed assimilati

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 55 Alloggio
- 55.10 Alberghi e strutture simili
- 55.20 Alloggi per vacanze e altre strutture per brevi soggiorni
- 55.30 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte
  
- 79 Attività dei servizi delle agenzie di viaggio, dei tour operator e servizi di prenotazione e attività connesse
- 79.90 Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio

### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

L'OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA interviene, a livello esecutivo, nel processo di erogazione dei servizi di promozione ed accoglienza con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione ed utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere, a seconda dell'indirizzo, attività relative alla accoglienza, informazione e promozione in rapporto alle esigenze del cliente, con competenze nella prenotazione e assistenza, e nella evasione delle relative pratiche amministrativo contabili

### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

#### EROGAZIONE SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA

- A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro
  - Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato
  - Preparazione materiali, strumenti, macchine
  - Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, macchine
  - Predisposizione e cura degli spazi di lavoro
- B - Trattamento informazioni
  - Acquisizione e archiviazione delle informazioni
  - Organizzazione del materiale informativo
  - Aggiornamento delle fonti
- C - Amministrazione e contabilità
  - Evasione delle prenotazioni e degli appuntamenti
  - Registrazione ingressi, uscite e movimenti delle persone
  - Registrazione incassi e pagamenti
- D - Erogazione servizi ricettivi
  - Acquisizione e conferma prenotazioni
  - Registrazione e congedo cliente
  - Servizio in sala.
  - Servizio al bar.
- E - Erogazione servizi del turismo
  - Vendita prodotto / servizio turistico

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA

<b>A.1</b>	Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere, sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</li> <li>• Principali terminologie tecniche di settore</li> <li>• Processi e cicli di lavoro del servizio di promozione e accoglienza</li> <li>• Tecniche di comunicazione organizzativa</li> <li>• Tecniche di pianificazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare le indicazioni di appoggio e/o le istruzioni per predisporre le diverse fasi di attività</li> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente organizzativo</li> <li>• Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</li> <li>• Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</li> </ul>
<b>A.2</b>	Approntare materiali, strumenti e macchine necessari alle diverse fasi di attività, sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodi e tecniche di approntamento materiali strumenti e macchine</li> <li>• Tipologie e caratteristiche dei principali materiali, strumenti e macchine del servizio di promozione e accoglienza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare materiali, strumenti e macchine per le diverse fasi di attività sulla base delle indicazioni di appoggio</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di approntamento materiali, strumenti e macchine</li> </ul>
<b>A.3</b>	Monitorare il funzionamento degli strumenti e delle macchine	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria degli strumenti e delle macchine</li> <li>• Procedure e tecniche di monitoraggio</li> <li>• Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento degli strumenti e delle macchine</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento</li> </ul>
<b>A.4</b>	Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro</li> <li>• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia</li> </ul>

<b>B.1</b>	Acquisire ed archiviare informazioni sul prodotto/servizio offerto, secondo criteri dati di fruibilità e aggiornamento	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principali software per la gestione dei flussi informativi</li> <li>• Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione</li> <li>• Terminologia tecnica specifica del settore, anche in lingua comunitaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di selezione delle informazioni</li> <li>• Applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni cartacee e elettroniche</li> </ul>

<b>C.1</b>	Evadere le pratiche amministrativo-contabili relative al prodotto / servizio offerto	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documenti amministrativi e contabili di base</li> <li>• Elementi di contabilità</li> <li>• Servizi internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare strumenti e programmi di gestione prenotazioni/appuntamenti</li> <li>• Applicare procedure per la registrazione di movimenti di persone</li> <li>• Adottare modalità di acquisizione e registrazione di incassi e pagamenti</li> <li>• Applicare tecniche di raccolta e trasmissione dati</li> </ul>

## CONTESTUALIZZAZIONE REGIONALE DELLA FIGURA

Le competenze professionali della figura nazionale sono state contestualizzate a livello regionale in termini di specifici Qualificatori professionali regionali (QPR) e relative Schede delle situazioni tipo (SST) utili per la loro valutazione, dando vita ai seguenti profili professionali di livello EQF 3 che sono descritti analiticamente nel REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI a cui si rimanda per i dettagli.

### **6.2.1 ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA**

L'ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA accoglie il cliente al suo arrivo nella struttura ricettiva assistendolo nella fase di prenotazione delle camere, verificandone la disponibilità e procedendo alla loro assegnazione all'arrivo. Ha inoltre il compito di gestire le comunicazioni per il cliente e le informazioni su richiesta dell'ospite con diversi media. Insieme alle attività di accoglienza e reception, di tipo organizzativo-gestionale, egli svolge anche funzioni amministrativo-contabili e di tenuta della cassa, nonché funzioni di servizio nel bar dell'albergo e di supporto nella fase di servizio ai tavoli, in particolare per la prima colazione, e di servizio ai piani. Opera principalmente nelle strutture turistico-ricettive (alberghi, centri vacanze, campeggi) e in secondo ordine nelle imprese che prevedono il servizio di reception (centri commerciali, centri congressuali e fieristici, imprese commerciali, centri fitness, centri SpA e benessere).

### **6.2.2 ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI**

L'ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI si occupa di assistere i viaggiatori, organizzare viaggi ed eventi e promuovere il turismo locale. Effettua proposte di viaggio rispondenti ai bisogni del cliente, elabora i preventivi e ne predisporre la documentazione. Gestisce la corrispondenza anche in lingua straniera e cura l'organizzazione di meeting e convegni. Opera utilizzando abitualmente attrezzature informatiche, utilizza software specifici e la rete internet, svolge attività amministrativo-contabili per l'emissione dei documenti di vendita e si relaziona con continuità sia con colleghi che con clienti e fornitori.

### **6.2.3 ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE**

L'ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE accoglie il cliente al suo arrivo nella struttura ricettiva assistendolo nella fase di prenotazione delle camere, verificandone la disponibilità e procedendo alla loro assegnazione all'arrivo. Ha inoltre il compito di gestire le comunicazioni per il cliente e le informazioni su richiesta dell'ospite con diversi media. Insieme alle attività di accoglienza e reception, di tipo organizzativo-gestionale; in strutture ricettive dotate di centro benessere (SPA e Wellness) assiste il cliente nella fruizione dei vari percorsi, gestendo servizi a lui volti per il benessere psico-fisico (es. servizio tisaneria e predisponendo gli ambienti). Opera principalmente nelle strutture turistico-ricettive (alberghi, centri vacanze e campeggi, SPA) e in secondo ordine nelle imprese che prevedono il servizio di reception (centri congressuali e fieristici, centri fitness).

### 6.3 TECNICO DI CUCINA

#### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 5.2 Professioni qualificate nelle attività turistiche e alberghiere.
- 5.2.2.1 Cuochi in alberghi e ristoranti.
- 5.2.2.2 Addetti alla preparazione e cottura di cibi.
- 5.2.2.5 Esercenti di servizi di ristorazione ed assimilati.

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 10.85 Produzione di pasti e piatti preparati.
- 55.10 Alberghi e strutture simili.
- 56.10 Ristoranti e attività di ristorazione mobile.
- 56.21 Fornitura di pasti preparati (catering per eventi).
- 56.29 Mense e catering continuativo su base contrattuale.

#### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

Il TECNICO DI CUCINA interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, esercitando il presidio del processo di preparazione pasti attraverso l'individuazione delle risorse materiali e tecnologiche, la predisposizione delle condizioni e l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative alla preparazione pasti, con competenze relative all'analisi del mercato e dei bisogni della committenza, alla predisposizione dei menù, alla cura ed elaborazione di prodotti cucinati e piatti allestiti.

#### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

##### PREPARAZIONE PASTI

###### A - Gestione organizzativa del lavoro

- Definizione compiti, tempi e modalità operative
- Coordinamento operativo
- Controllo avanzamento della produzione/lavorazioni
- Ottimizzazione degli standard di qualità
- Prevenzione situazioni di rischio

###### B - Rapporto con i fornitori

- Monitoraggio scorte e giacenze
- Definizione e gestione ordini
- Valutazione e selezione dei fornitori

###### C - Rapporto con i clienti

- Definizione dell'offerta
- Rilevazione esigenze del cliente
- Gestione reclami, richieste, esigenze del cliente
- Monitoraggio servizio
- Rilevazione dati customer

###### D - Definizione dell'offerta

- Analisi richieste
- Definizione prodotti
- Predisposizione menù

###### E - Preparazione di alimenti e pasti pronti per il cliente finale

- Cucina alimenti

- Allestimento piatti

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA NAZIONALE

<b>A.1</b>	Gestire le fasi di lavoro, sulla base degli ordini, coordinando l'attività di reparto	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio</li> <li>• Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro</li> <li>• Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li> <li>• Modello organizzativo e organigramma dell'azienda</li> <li>• Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>• Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> <li>• Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>• Individuare anomalie e segnalare non conformità di prodotto/servizio</li> <li>• Individuare problematiche esecutive</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio</li> <li>• Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi</li> <li>• Applicare metodiche per individuare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</li> </ul>
<b>A.2</b>	Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D.Lsg. 81/2008</li> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>• Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>• Strategie di promozione</li> <li>• Tecniche di reporting</li> <li>• Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>• Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>• Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>
<b>B.1</b>	Definire le esigenze di acquisto, individuando i fornitori e gestendo il processo di approvvigionamento	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di contabilità</li> <li>• Elementi di contrattualistica fornitori</li> <li>• Elementi di tecnica commerciale</li> <li>• Tecniche di approvvigionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di selezione dei fornitori</li> <li>• Applicare tecniche di valutazione delle offerte</li> <li>• Applicare procedure di gestione degli ordini</li> <li>• Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura</li> <li>• Impiegare metodiche e tecniche per aggiornare la situazione scorte e giacenze</li> </ul>

<b>C.1</b>	Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di customer satisfaction</li> <li>• Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>• Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>• Tecniche di negoziazione e problem solving</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target / esigenze di clientela</li> <li>• Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente</li> <li>• Effettuare la valutazione tecnica dei reclami</li> <li>• Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio</li> </ul>

<b>D.1</b>	Predisporre menù in riferimento alle caratteristiche organolettiche e merceologiche delle materie prime ed alla tipicità del prodotto	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche merceologiche e nutrizionali dei prodotti e delle materie prime</li> <li>• Criteri e tecniche di composizione di diverse tipologie di menù</li> <li>• Elementi di chimica organica, correlati alle preparazioni alimentari</li> <li>• Elementi di enogastronomia</li> <li>• Elementi di igiene e legislazione igienico sanitaria correlati alle preparazioni alimentari</li> <li>• Elementi di tecnologia alimentare e dietologia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di abbinamento di pietanze e bevande</li> <li>• Applicare criteri di selezione di ingredienti alimentari</li> <li>• Applicare criteri per la verifica dei costi e del rapporto qualità prezzo</li> </ul>

<b>E.1</b>	Curare l'elaborazione dei piatti, con applicazione di tecniche innovative e creative	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di igiene e legislazione igienico sanitaria correlati alle preparazioni alimentari</li> <li>• Protocolli di autocontrollo del reparto</li> <li>• Ricette della cultura gastronomica italiana e internazionale</li> <li>• Standard di qualità dei prodotti alimentari</li> <li>• Tecniche e ingredienti per la confezione e decorazione dei piatti</li> <li>• Tecnologie innovative per la produzione pasti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di allestimento di piatti e vassoi</li> <li>• Adottare tecniche innovative e creative per la manipolazione, la trasformazione e la cottura delle materie e dei semilavorati</li> <li>• Utilizzare tecnologie innovative</li> <li>• Verificare la qualità delle preparazioni alimentari rispetto agli standard di offerta</li> <li>• Applicare i protocolli di autocontrollo relativi all'igiene e alla sicurezza</li> </ul>

## CONTESTUALIZZAZIONE REGIONALE DELLA FIGURA

Le competenze professionali della figura nazionale sono state contestualizzate a livello regionale in termini di specifici Qualificatori professionali regionali (QPR) e relative Schede delle situazioni tipo (SST) utili per la loro valutazione, dando vita ad un profilo professionale di livello EQF 4 avente la stessa denominazione e descritto analiticamente nel REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI a cui si rimanda per i dettagli.

# 6.4 TECNICO DEI SERVIZI DI SALA E BAR

### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 5.2 Professioni qualificate nelle attività turistiche e alberghiere.
- 5.2.2.3 Camerieri ed assimilati.
- 5.2.2.4 Baristi e assimilati.
- 5.2.2.5 Esercenti di servizi di ristorazione e assimilati

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 10.85 Produzione di pasti e piatti preparati.
- 55.10 Alberghi e strutture simili.
- 56.10 Ristoranti e attività di ristorazione mobile.
- 56.21 Fornitura di pasti preparati (catering per eventi).
- 56.29 Mense e catering continuativo su base contrattuale.
- 56.30 Bar e altri esercizi simili senza cucina.

### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

Il TECNICO DEI SERVIZI DI SALA E BAR interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo della ristorazione attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse materiali e tecnologiche, la predisposizione delle condizioni e l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative al servizio di sala e bar, con competenze funzionali alla programmazione e organizzazione dell'attività di sala e di bar, alla cura ed erogazione di un servizio avanzato.

### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

SERVIZI DI SALA E BAR

A - Gestione organizzativa del lavoro

- Definizione compiti, tempi e modalità operative
- Coordinamento operativo
- Controllo avanzamento della produzione/lavorazioni
- Ottimizzazione degli standard di qualità
- Prevenzione situazioni di rischio

B - Rapporto con i fornitori

- Monitoraggio scorte e giacenze
- Definizione e gestione ordini
- Valutazione e selezione dei fornitori

C - Rapporto con i clienti

- Definizione dell'offerta
- Rilevazione esigenze del cliente
- Gestione reclami, richieste, esigenze del cliente
- Monitoraggio servizio
- Rilevazione dati customer

D - Predisposizione del servizio

- Predisposizione e organizzazione del servizio

E - Erogazione servizi avanzati

- Distribuzione bevande e pasti veloci

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELL'FIGURA NAZIONALE

<b>A.1</b>	Condurre le fasi di lavoro, sulla base degli ordini, coordinando l'attività di reparto	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio</li> <li>• Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro</li> <li>• Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li> <li>• Modello organizzativo e organigramma dell'azienda</li> <li>• Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>• Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> <li>• Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>• Individuare anomalie e segnalare non conformità di prodotto/servizio</li> <li>• Individuare problematiche esecutive</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio</li> <li>• Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi</li> <li>• Applicare metodiche per individuare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</li> </ul>
<b>A.2</b>	Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D.Lsg. 81/2008</li> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>• Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>• Strategie di promozione</li> <li>• Tecniche di reporting</li> <li>• Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>• Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>• Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>
<b>B.1</b>	Definire le esigenze di acquisto, individuando i fornitori e gestendo il processo di approvvigionamento	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di contabilità</li> <li>• Elementi di contrattualistica fornitori</li> <li>• Elementi di tecnica commerciale</li> <li>• Tecniche di approvvigionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di selezione dei fornitori</li> <li>• Applicare tecniche di valutazione delle offerte</li> <li>• Applicare procedure di gestione degli ordini</li> <li>• Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura</li> <li>• Impiegare metodiche e tecniche per aggiornare situazione scorte e giacenze</li> </ul>

<b>C.1</b>	Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di customer satisfaction</li> <li>• Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>• Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>• Tecniche di negoziazione e problem solving</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target / esigenze di clientela</li> <li>• Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente</li> <li>• Effettuare la valutazione tecnica dei reclami</li> <li>• Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio</li> </ul>
<b>D.1</b>	Predisporre il servizio in relazione agli standard aziendali, alle esigenze della clientela ed alle nuove mode/tendenze	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature, risorse tecnologiche innovative del servizio e di presentazione dei prodotti</li> <li>• Elementi di gastronomia e di enologia</li> <li>• Normativa di settore</li> <li>• Tecniche di sala e del servizio di bar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di organizzazione del servizio</li> <li>• Applicare metodiche per rilevare inefficienze e carenze del servizio</li> <li>• Applicare criteri di selezione della strumentazione di servizio</li> </ul>
<b>E.1</b>	Curare il servizio distribuzione pasti e bevande formulando proposte di prodotti adeguate per tipologia di abbinamento e momento della giornata	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche merceologiche delle materie prime e dei prodotti</li> <li>• Elementi di sommelieria</li> <li>• Tecniche di preparazione /presentazione di prodotti del banco bar</li> <li>• Tecniche di sala e del servizio bar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di rilevazione delle preferenze culinarie e delle richieste della clientela</li> <li>• Consigliare abbinamenti</li> <li>• Utilizzare tecniche classiche e innovative in relazione al servizio di sommelieria</li> <li>• Applicare tecniche e stili di accoglienza coerenti al contesto di servizio</li> <li>• Applicare tecniche di promozione del contesto di servizio</li> </ul>

## CONTESTUALIZZAZIONE REGIONALE DELLA FIGURA

Le competenze professionali della figura nazionale sono state contestualizzate a livello regionale in termini di specifici Qualificatori professionali regionali (QPR) e relative Schede delle situazioni tipo (SST) utili per la loro valutazione, dando vita ad un profilo professionale di livello EQF 4 avente la stessa denominazione e descritto analiticamente nel REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI a cui si rimanda per i dettagli.

## DIPLOMA PROFESSIONALE

# 6.5 TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA

### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 3.4.1.1.0 Tecnici delle attività ricettive ed assimilati
- 3.4.1.2.1 Organizzatori di fiere ed esposizioni
- 3.4.1.2.2 Organizzatori di convegni e ricevimenti

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 55.10.00 Alberghi
- 55.20.10 Villaggi turistici
- 55.20.20 Ostelli della gioventù
- 55.20.30 Rifugi di montagna
- 55.20.40 Colonie marine e montane
- 55.30.00 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte
- 79.11.00 Attività delle agenzie di viaggio
- 79.12.00 Attività dei tour operator
- 79.90.19 Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca
- 82.30.00 Organizzazione di convegni e fiere
- 91.02.00 Attività di musei
- 91.03.00 Gestione di luoghi e monumenti storici e attrazioni simili

### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

Il Tecnico dei servizi di promozione e accoglienza interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di erogazione dei servizi di promozione e accoglienza attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, all'organizzazione operativa, al monitoraggio e alla valutazione del risultato, all'implementazione di procedure di miglioramento continuo, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative alla definizione e promozione di servizi / prodotti e di organizzazione di spazi, strutture ed eventi, con competenze nella predisposizione del piano promozionale e nella cura dei rapporti con il cliente ed i fornitori.

### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

#### EROGAZIONE SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA

##### A - Gestione organizzativa del lavoro

- Definizione compiti, tempi e modalità operative
- Coordinamento operativo
- Controllo avanzamento della produzione/lavorazioni
- Ottimizzazione degli standard di qualità
- Prevenzione situazioni di rischio

##### B - Accoglienza, informazione e promozione

- Elaborazione del piano promozionale
- Progettazione spazi e supporti
- Aggiornamento materiali
- Monitoraggio e verifica funzionalità degli spazi e della struttura

##### C - Rapporto con i fornitori

- Monitoraggio scorte e giacenze

- Definizione e gestione ordini
  - Valutazione e selezione dei fornitori
- D - Rapporto con i clienti
- Definizione dell'offerta
  - Rilevazione esigenze del cliente
  - Gestione reclami, richieste, esigenze del cliente
  - Monitoraggio servizio
  - Rilevazione dati customer
- E - Organizzazione congressi ed eventi
- Elaborazione del planning organizzativo
  - Approntamento risorse
  - Formulazione dell'offerta
  - Gestione operativo-logistica
  - Monitoraggio e controllo

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA NAZIONALE

<b>A.1</b>	Condurre le fasi di lavoro sulla base dello stato degli ordini, coordinando le attività dei ruoli operativi	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio</li> <li>• Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro</li> <li>• Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li> <li>• Modello organizzativo e organigramma della struttura</li> <li>• Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>• Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> <li>• Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>• Individuare anomalie e segnalare non conformità</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio</li> <li>• Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi</li> <li>• Applicare metodiche per rilevare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</li> <li>• Curare i rapporti</li> </ul>
<b>A.2</b>	Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D.Lsg. 81/2008</li> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>• Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>• Strategie di promozione</li> <li>• Tecniche di reporting</li> <li>• Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>• Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>• Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>

<b>B.1</b>	Curare l'allestimento del servizio di accoglienza, informazione e promozione	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di marketing dei prodotti /servizi</li> <li>• Elementi di organizzazione aziendale</li> <li>• Risorse e opportunità del territorio</li> <li>• Standard di qualità della struttura /servizio</li> <li>• Tecniche, materiali e strumenti per l'informazione e la promozione e dei prodotti / servizi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di progettazione dell'allestimento degli spazi per l'accoglienza e l'informazione</li> <li>• Verificare la funzionalità e l'efficacia dell'organizzazione degli spazi e delle strutture espositive / informative</li> <li>• Verificare l'aggiornamento dei materiali promozionali e informativi</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento degli standard degli spazi e della struttura</li> </ul>
<b>B.2</b>	Collaborare alla predisposizione del piano promozionale, curandone la diffusione e l'aggiornamento	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di comunicazione d'impresa</li> <li>• Elementi di marketing operativo, turistico e culturale</li> <li>• Risorse e opportunità del territorio</li> <li>• Strumenti e tecniche di comunicazione pubblicitaria</li> <li>• Tecniche di determinazione dei costi e dei prezzi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di analisi dei punti di forza e delle criticità della struttura / servizio</li> <li>• Applicare tecniche di rilevazione e analisi delle tendenze del settore e delle esigenze del cliente</li> <li>• Individuare canali promozionali e strumenti di trasmissione delle informazioni</li> <li>• Verificare l'aggiornamento dei materiali promozionali e informativi</li> <li>• Applicare tecniche di determinazione dei prezzi, di analisi dei costi e di budgeting</li> <li>• Verificare la fattibilità del piano</li> <li>• Applicare strategie di marketing</li> </ul>
<b>C.1</b>	Identificare le esigenze di acquisto di prodotti/servizi individuando i fornitori e curando il processo di approvvigionamento	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di contabilità</li> <li>• Elementi di contrattualistica fornitori</li> <li>• Elementi di tecnica commerciale</li> <li>• Tecniche di approvvigionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di selezione dei fornitori</li> <li>• Applicare tecniche di valutazione delle offerte e delle proposte</li> <li>• Applicare procedure di gestione degli ordini</li> <li>• Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura</li> <li>• Aggiornare situazione scorte e giacenze</li> </ul>

<b>D.1</b>	Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di customer satisfaction</li> <li>• Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>• Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>• Tecniche di negoziazione e problem solving</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di interazione col cliente</li> <li>• Utilizzare tecniche di rilevazione dei bisogni del cliente</li> <li>• Individuare tipologie di prodotto in rapporto a target / esigenze di clientela</li> <li>• Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente</li> <li>• Effettuare la valutazione tecnica dei reclami</li> <li>• Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio</li> </ul>

<b>E.1</b>	Organizzare convegni ed eventi-tipo, curandone gli aspetti logistici, economici e le modalità di attuazione	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi</li> <li>• Elementi di contrattualistica di settore</li> <li>• Elementi di gestione logistica</li> <li>• Elementi di time planning</li> <li>• Normativa sicurezza e organizzazione di eventi in spazi pubblici</li> <li>• Processi organizzativi di eventi</li> <li>• Tecniche di analisi e preventivazione dei costi</li> <li>• Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di rilevazione delle esigenze e delle caratteristiche degli utenti</li> <li>• Applicare criteri di selezione dei servizi tecnici di supporto e della location</li> <li>• Applicare tecniche di determinazione dei prezzi, di analisi dei costi e di budgeting</li> <li>• Applicare criteri di determinazione dei compiti, modalità operative e sequenze di svolgimento delle attività</li> <li>• Applicare tecniche di predisposizione mailing-list</li> <li>• Verificare la funzionalità e l'efficacia dell'organizzazione, degli spazi e delle strutture</li> </ul>

## CONTESTUALIZZAZIONE REGIONALE DELLA FIGURA

Le competenze professionali della figura nazionale sono state contestualizzate a livello regionale in termini di specifici Qualificatori professionali regionali (QPR) e relative Schede delle situazioni tipo (SST) utili per la loro valutazione, dando vita ad un profilo professionale di livello EQF 4 avente la stessa denominazione e descritto analiticamente nel REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI a cui si rimanda per i dettagli.

# 6.6 TECNICO DEI SERVIZI DI ANIMAZIONE “TURISTICO – SPORTIVA” E DEL TEMPO LIBERO

### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

- 3.4.1.1.0 Tecnici delle attività ricettive ed assimilati
- 3.4.1.2.1 Organizzatori di fiere ed esposizioni
- 3.4.1.2.2 Organizzatori di convegni e ricevimenti

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 93.00 attività sportive, di intrattenimento e di divertimento.
- 96.04 servizi dei centri per il benessere fisico.

### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

Il Tecnico dei servizi di animazione turistico-sportiva e del tempo libero interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di animazione turistico-sportiva attraverso l'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative al coordinamento di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di gestire attività ricreative, culturali e sportive, con competenze di progettazione e organizzazione di servizi di svago, divertimento e di fruizione di diverse discipline sportive, di promozione di modalità di integrazione, socializzazione e di apprendimento, di valutazione dell'efficacia delle attività svolte in relazione alla soddisfazione dei destinatari.

### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

#### ANIMAZIONE TURISTICO-SPORTIVA

##### A - Progettazione delle attività e/o dei servizi

- Progettazione attività e servizi
- Monitoraggio scorte e giacenze
- Definizione e gestione ordini
- Valutazione e selezione dei fornitori

##### B - Organizzazione, promozione ed erogazione dei servizi

- Organizzazione del servizio
- Erogazione del servizio

##### C - Verifica e valutazione del servizio

- Monitoraggio del servizio
- Gestione reclami
- Rilevazione dati customer

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA NAZIONALE

<b>A.1</b>	Elaborare programmi di azione di carattere ludico e/o sportivo, sulla base del contesto di riferimento e dei bisogni dei potenziali destinatari	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anatomia umana e biomeccanica</li> <li>• Dietologia</li> <li>• Elementi di geografia turistica del territorio</li> <li>• Elementi di psicologia turistica</li> <li>• Fisiologia</li> <li>• Giochi di animazione e socializzazione</li> <li>• Legislazione di riferimento</li> <li>• Marketing turistico</li> <li>• Organizzazione del sistema turistico-ricettivo e del tempo libero</li> <li>• Organizzazione sportiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretare il contesto di operatività in riferimento alle potenzialità di strutture, di servizi, di opportunità presenti sul territorio per il soddisfacimento della domanda dei possibili fruitori</li> <li>• Identificare il target dei potenziali destinatari delle attività presenti all'interno della struttura di operatività di riferimento</li> <li>• Selezionare le risorse (artistiche, naturali, culturali, logistiche, ecc.) più adeguate per il servizio da erogare</li> <li>• Scegliere l'infrastruttura, tecnologica e non, e/o gli ausili tecnici più adeguati per lo svolgimento delle attività</li> <li>• Applicare tecniche di rilevazione, analisi e interpretazione delle informazioni a supporto della selezione di modalità di intrattenimento innovative e di tendenza</li> </ul>
<b>A.2</b>	Definire le esigenze di acquisto di prodotti/servizi individuando i fornitori e gestendo il processo di approvvigionamento	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di contabilità</li> <li>• Elementi di contrattualistica fornitori</li> <li>• Elementi di tecnica commerciale</li> <li>• Tecniche di approvvigionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di selezione dei fornitori</li> <li>• Applicare tecniche di valutazione delle offerte</li> <li>• Applicare procedure di gestione degli ordini</li> <li>• Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura</li> <li>• Aggiornare situazione scorte e giacenze</li> </ul>
<b>B.1</b>	Predisporre e adattare l'organizzazione dei servizi in funzione del contesto e dell'utenza	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dietologia</li> <li>• Elementi di anatomia umana e biomeccanica</li> <li>• Elementi di psicologia turistica</li> <li>• Fisiologia</li> <li>• Legislazione di riferimento</li> <li>• Marketing turistico</li> <li>• Organizzazione sportiva</li> <li>• Tecniche di progettazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare e tracciare il profilo degli utenti</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche per cogliere la domanda dei destinatari delle attività</li> <li>• Utilizzare tecniche per elaborare schemi di azione/servizio in grado di assicurare una sintesi adeguata tra personalizzazione e standardizzazione</li> </ul>

<b>B.2</b>	Accompagnare, affiancare e/o assistere il fruitore delle attività e dei servizi durante lo svolgimento delle/degli stesse/i	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di anatomia umana e biomeccanica</li> <li>• Elementi di pedagogia</li> <li>• Psicologia dello sport</li> <li>• Tecniche di accoglienza</li> <li>• Tecniche di allenamento sportivo</li> <li>• Tecniche di animazione ludico-ricreativa e sportiva</li> <li>• Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>• Tecniche di mediazione linguistica e culturale</li> <li>• Tecniche di negoziazione e problem solving</li> <li>• Tecniche di preparazione atletica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare e combinare tecniche di animazione di diverso ordine (intrattenimento/sportivo) e di diversa tipologia</li> <li>• Applicare approcci operativi in grado di favorire una sintesi concreta e di elevata qualità tra la creatività e la standardizzazione</li> <li>• Utilizzare modalità di lavoro finalizzate alla costruzione di reti di relazione</li> <li>• Adottare metodiche e tecniche per favorire l'aggregazione e la socializzazione tra i partecipanti alle attività</li> </ul>

<b>B.3</b>	Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D.Lsg. 81/2008</li> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>• Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>• Strategie di promozione</li> <li>• Tecniche di reporting</li> <li>• Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>• Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>• Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout del servizio per evitare fonti di rischio</li> </ul>

<b>C.1</b>	Valutare, in un'ottica di miglioramento continuo, l'efficacia delle attività educative in ordine al raggiungimento degli obiettivi ed al grado di soddisfazione dei destinatari	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assicurazione qualità</li> <li>• Elementi di customer satisfaction</li> <li>• Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>• Tecniche di gestione del reclamo</li> <li>• Tecniche di monitoraggio e valutazione</li> <li>• Tecniche di negoziazione e problem solving</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riconoscere e valutare situazioni e problemi attuativi di diversa natura: tecnico-operativi, relazionali, organizzativi e di progettazione/pianificazione delle attività</li> <li>• Applicare tecniche di monitoraggio degli standard di qualità relativi ai servizi erogati e alla cura e soddisfazione dei fruitori</li> <li>• Applicare tecniche di soluzione dei problemi per l'individuazione e la soluzione di criticità attinenti i servizi</li> <li>• Applicare tecniche di negoziazione di soluzioni e risorse</li> <li>• Effettuare la valutazione tecnica dei reclami</li> <li>• Utilizzare tecniche per tradurre dati e informazioni di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati</li> </ul>

## AREA PROFESSIONALE

# 7. SERVIZI ALLA PERSONA

### ATTIVITÀ ECONOMICHE INTERESSATE

- Servizi socio-sanitari
- Servizi di educazione e formazione
- Servizi alla persona

### FIGURE A BANDA LARGA NAZIONALE ED EVENTUALI PROFILI REGIONALI

- Operatore del benessere
  - Acconciatore
  - Estetista

### DIPLOMI PROFESSIONALI

- Tecnico dell'acconciatura
- Tecnico dei trattamenti estetici

## FIGURA PROFESSIONALE

# 7.1 OPERATORE DEL BENESSERE

### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

5. Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi

5.5.3.1 Parrucchieri, estetisti ed assimilati

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

96 Altre attività di servizi per le persone

96.02.01 Servizi di barbieri e parrucchieri

96.02.02 Servizi degli istituti di bellezza

96.04.10 Servizi per il benessere fisico

### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

L' Operatore del benessere, interviene, a livello esecutivo, nel processo di trattamento dell'aspetto della persona con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere, a seconda dell'indirizzo, attività di trattamento e servizio (acconciatura ed estetica), relative al benessere psico-fisico che non implicano prestazioni di carattere medico, curativo o sanitario, ma che favoriscono il mantenimento, il miglioramento e la protezione dell'aspetto della persona, con competenze negli ambiti dell'accoglienza, dell'analisi dei bisogni, dell'acconciatura e del trattamento estetico di base. Collabora al funzionamento e alla promozione dell'esercizio.

### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

#### TRATTAMENTO DELL'ASPETTO DELLA PERSONA

##### A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro

- Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato
- Preparazione strumenti e attrezzature
- Verifica e manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature
- Predisposizione e cura degli spazi di lavoro

##### B - Accoglienza e assistenza del cliente

- Accoglienza del cliente
- Orientamento del cliente all'interno dell'esercizio
- Consiglio di interventi e prodotti
- Informazioni del cliente
- Compilazione della scheda tecnica

##### C - Funzionamento e promozione dell'esercizio

- Operazioni di cassa
- Archiviazione e documentazione
- Promozione e vendita

##### D - Detersione, trattamenti, taglio e acconciatura

- Preparazione e miscela prodotti.
- Applicazione prodotti.
- Risciacquo.
- Taglio.
- Acconciatura.

##### E - Trattamenti estetici

- Individuazione di caratteristiche e specificità.
- Applicazione di linee cosmetiche.
- Depilazione.

- Manicure
- Massaggio estetico

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA NAZIONALE

<b>A.1</b>	Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</li> <li>• Principali terminologie tecniche di settore</li> <li>• Processi di lavoro nei servizi del settore benessere</li> <li>• Tecniche di comunicazione organizzativa</li> <li>• Tecniche di pianificazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare procedure e istruzioni per predisporre le diverse fasi di attività</li> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo</li> <li>• Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</li> </ul>
<b>A.2</b>	Approntare strumenti e attrezzature necessari alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodi e tecniche di approntamento/avvio</li> <li>• Principi, meccanismi e parametri di funzionamento delle apparecchiature per le attività del settore del benessere</li> <li>• Tipologie delle principali attrezzature, strumenti specifici, del settore benessere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare strumenti, attrezzature, per le diverse fasi di attività sulla base delle procedure previste</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di approntamento e impostazione strumenti, attrezzature</li> </ul>
<b>A.3</b>	Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature</li> <li>• Procedure e tecniche di monitoraggio</li> <li>• Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti, attrezzature</li> <li>• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento</li> </ul>

<b>A.4</b>	Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di servizio alla persona</li> <li>• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro</li> <li>• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia</li> <li>• Adottare soluzioni organizzative e layout degli spazi e della postazione di lavoro funzionali al benessere e alla sicurezza propria e del cliente</li> </ul>
<b>B.1</b>	Effettuare l'accoglienza e l'assistenza adottando adeguate modalità di approccio e orientamento al cliente	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>• Tecniche di intervista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di intervista al cliente per individuarne le esigenze</li> <li>• Applicare tecniche e modalità per consigliare il cliente rispetto agli interventi ed ai prodotti</li> <li>• Utilizzare modalità comunicative per prefigurare i risultati degli interventi proposti/richiesti e per descrivere fasi e strumenti di lavoro</li> </ul>
<b>C.1</b>	Collaborare alla gestione e promozione dell'esercizio	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strumenti e modalità di pagamento</li> <li>• Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>• Tecniche di promozione e di vendita</li> <li>• Tipologia di documenti contabili di base: (ricevute, fatture, bolle, ecc.), loro caratteristiche e procedure di emissione, registrazione e archiviazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare disposizioni e metodiche per svolgere le comuni operazioni di carattere contabile e fiscale relative al rapporto con il cliente e al magazzino</li> <li>• Applicare tecniche di vendita e di promozione di prodotti e servizi</li> </ul>

## CONTESTUALIZZAZIONE REGIONALE DELLA FIGURA

Le competenze professionali della figura nazionale sono state contestualizzate a livello regionale in termini di specifici Qualificatori professionali regionali (QPR) e relative Schede delle situazioni tipo (SST) utili per la loro valutazione, dando vita ai seguenti profili professionali di livello EQF 3 che sono descritti analiticamente nel REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI a cui si rimanda per i dettagli.

### **7.1.1 ACCONCIATORE**

L'acconciatore opera in saloni rivolti a clientela maschile e femminile e si occupa della cura estetica dei capelli e del cuoio capelluto. Esegue principalmente shampoo, trattamenti coloranti e decoloranti, messe in piega e acconciature raccolte, tagli e permanenti. Ha cura delle attrezzature con cui opera e ne assicura igiene ed efficienza. Svolge attività amministrativa-contabile per l'emissione della documentazione fiscale prevista per legge e controlla la quantità dei prodotti a magazzino determinandone il fabbisogno

### **7.1.2 ESTETISTA**

L'estetista si occupa della cura della pelle, delle mani e dei piedi per attenuare o eliminare gli inestetismi presenti. Esegue principalmente manicure e pedicure, epilazioni e depilazioni, trattamenti di pulizia del viso, solarium, massaggi e trattamenti del corpo, utilizzando tecniche manuali, ma anche apparecchiature elettromeccaniche per uso estetico. Ha cura delle attrezzature con cui opera e ne assicura igiene ed efficienza. Svolge attività amministrativa-contabile per l'emissione della documentazione fiscale prevista per legge e controlla la quantità dei prodotti a magazzino determinandone il fabbisogno

# 7.2 TECNICO DELL'ACCONCIATURA

### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

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

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 96 Altre attività di servizi per le persone
- 96.02.01 Servizi di barbieri e parrucchieri

### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

Il TECNICO DELL'ACCONCIATURA interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di acconciatura attraverso l'individuazione delle risorse, la programmazione dei servizi e l'organizzazione operativa del lavoro, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità di carattere gestionale e relative al coordinamento di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative all'analisi e al trattamento del capello e del cuoio capelluto, con competenze relative all'analisi e trattamento cosmetologico/ tricologico del capello e del cuoio capelluto, al taglio e acconciatura ed al funzionamento/ gestione dell'esercizio.

### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

#### ACCONCIATURA

##### A - Programmazione e organizzazione dei servizi

- Gestione del planning degli appuntamenti

##### B - Accoglienza e assistenza del cliente

- Accoglienza del cliente
- Orientamento del cliente all'interno dell'esercizio
- Consiglio di interventi e prodotti
- Informazione del cliente
- Gestione della scheda tecnica

##### C - Predisposizione e manutenzione degli spazi, degli strumenti e delle attrezzature di lavoro

- Allestimento e manutenzione spazi, strumenti e attrezzature
- Prevenzione situazioni di rischio

##### D - Funzionamento e promozione dell'esercizio

- Operazioni di cassa
- Archiviazione documentazione
- Promozione e vendita

##### E - Analisi del capello e del cuoio capelluto

- Osservazione
- Individuazione di caratteristiche e specificità

##### F - Trattamento cosmetologico e tricologico del capello e del cuoio capelluto

- Scelta prodotti
- Monitoraggio applicazione prodotti

##### G - Taglio e acconciatura

- Taglio
- Acconciatura

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA NAZIONALE

<b>A.1</b>	Gestire il planning degli appuntamenti funzionalmente ai servizi richiesti	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>• Tecniche di time management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare modalità comunicative verbali e non verbali per rilevare desideri/bisogni del cliente</li> <li>• Applicare metodiche per la gestione del planning</li> </ul>

<b>B.1</b>	Predisporre e gestire l'accoglienza e l'assistenza funzionalmente alla personalizzazione del servizio	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>• Tecniche di counselling</li> <li>• Tecniche di intervista</li> <li>• Tecniche e procedure per l'utilizzo della scheda tecnica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche e modalità di consulenza per creare uno stile personalizzato</li> <li>• Utilizzare modalità comunicative per prefigurare i risultati degli interventi proposti/richiesti e per descrivere fasi e strumenti di lavoro</li> <li>• Applicare metodiche per la compilazione e gestione della scheda tecnica/cliente</li> </ul>

<b>C.1</b>	Organizzare e predisporre la manutenzione dell'ambiente di lavoro	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature</li> <li>• Normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di servizio alla persona</li> <li>• Normative, dispositivi e tecniche a tutela della sicurezza e dell'ambiente</li> <li>• Responsabilità del conduttore dell'esercizio in ordine all'igiene, alla sicurezza e alla tutela dell'ambiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare soluzioni organizzative e layout dell'ambiente di lavoro per favorire il benessere ed evitare fonti di criticità e di rischio per la sicurezza del cliente e degli operatori</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche di igiene e pulizia degli spazi, degli strumenti e delle attrezzature</li> <li>• Applicare metodiche di manutenzione ordinaria degli strumenti e delle attrezzature attinenti alla produzione dei servizi</li> </ul>

<b>C.2</b>	Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D.Lsg. 81/2008</li> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>• Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>• Strategie di promozione</li> <li>• Tecniche di reporting</li> <li>• Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>• Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>• Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>

<b>D.1</b>	Gestire l'organizzazione operativa e la promozione dell'esercizio nel rispetto delle normative	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adempimenti contabili e fiscali tipici</li> <li>• Elementi di contabilità generale</li> <li>• Elementi di economia aziendale</li> <li>• Funzioni e organi delle associazioni di riferimento</li> <li>• Il sistema qualità</li> <li>• Modelli organizzativi</li> <li>• Nozioni di marketing</li> <li>• Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>• Tecniche di negoziazione commerciale</li> <li>• Tecniche di promozione e di vendita</li> <li>• Tecniche di visual merchandising</li> <li>• Tecniche e modalità di stoccaggio e conservazione dei prodotti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le normative di settore di carattere gestionale e organizzativo</li> <li>• Applicare tecniche di pianificazione e organizzazione dei diversi servizi di trattamento</li> <li>• Applicare metodiche di gestione e organizzazione del magazzino</li> <li>• Applicare procedure e tecniche per l'espletamento degli adempimenti contabili/fiscali giornalieri</li> <li>• Applicare metodiche e norme per svolgere le pratiche quotidiane relative alla gestione del personale</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche per favorire dinamiche di gruppo e climi di lavoro funzionali all'erogazione di un servizio di qualità</li> <li>• Individuare e applicare modalità di promozione dell'attività professionale</li> </ul>

<b>E.1</b>	Effettuare l'analisi dello stato del capello e del cuoio capelluto	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di anatomia e fisiologia della cute e del capello</li> <li>• La struttura anatomica del capello e della cute</li> <li>• Principali inestetismi del capello e della cute</li> <li>• Principali strumentazioni di analisi e diagnosi tricologia</li> <li>• Principi fondamentali di tricologia</li> <li>• Tecniche di trattamento degli inestetismi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di analisi per determinare lo stato del capello e del cuoio capelluto</li> <li>• Individuare i principali inestetismi del cuoio capelluto e del capello e valutare la tipologia di intervento e/o la necessità di una consulenza specialistica</li> <li>• Applicare tecniche di intervento per il trattamento degli inestetismi riscontrati</li> </ul>

<b>F.1</b>	Individuare prodotti cosmetici e tricologici in funzione dei trattamenti	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di monitoraggio e controllo</li> <li>• Tipologia, composizione e modalità funzionali di applicazione dei prodotti cosmetici e tricologici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scegliere prodotti cosmetici e tricologici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato</li> <li>• Valutare i risultati dell'applicazione dei prodotti cosmetici e tricologici e la necessità di eventuali correttivi</li> </ul>

<b>G.1</b>	Individuare tagli e acconciature funzionali a un servizio personalizzato e in grado di favorire armonia di movimenti, forme, colore e volumi	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fondamenti della colorimetria applicata</li> <li>• Tecniche avanzate di taglio e di acconciatura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare principi e tecniche avanzate di regolazione del rapporto tra i volumi del viso e quelli dell'acconciatura</li> <li>• Applicare i fondamenti della colorimetria applicata per produrre armoniche e personalizzate colorazioni, sfumature, contrasti</li> </ul>

## CONTESTUALIZZAZIONE REGIONALE DELLA FIGURA

Le competenze professionali della figura nazionale sono state contestualizzate a livello regionale in termini di specifici Qualificatori professionali regionali (QPR) e relative Schede delle situazioni tipo (SST) utili per la loro valutazione, dando vita ad un profilo professionale di livello EQF 4 avente la stessa denominazione e descritto analiticamente nel **REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI** a cui si rimanda per i dettagli.

## DIPLOMA PROFESSIONALE

### 7.3 TECNICO DEI TRATTAMENTI ESTETICI

#### REFERENZIAZIONI DELLA FIGURA

Professioni NUP/ISTAT correlate:

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

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 96 Altre attività di servizi per le persone
- 96.02.01 Servizi di barbieri e parrucchieri
- 96.02.02 Servizi degli istituti di bellezza
- 96.04.10 Servizi per il benessere fisico

#### DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

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

#### PROCESSO DI LAVORO CARATTERIZZANTE LA FIGURA:

##### TRATTAMENTO ESTETICO

- A - Programmazione e organizzazione dei servizi
    - Gestione del planning degli appuntamenti
  - B - Accoglienza e assistenza del cliente
    - Accoglienza del cliente
      - Orientamento del cliente all'interno dell'esercizio
      - Consiglio di interventi e prodotti
      - Informazione del cliente
      - Gestione della scheda tecnica
  - C - Predisposizione e manutenzione degli spazi, degli strumenti e delle attrezzature di lavoro
    - Allestimento e manutenzione spazi, strumenti e attrezzature
    - Prevenzione situazioni di rischio
  - D - Funzionamento e promozione dell'esercizio
    - Operazioni di cassa
    - Archiviazione documentazione
    - Promozione e vendita
  - E - Analisi delle caratteristiche e dello stato della pelle
    - Osservazione
    - Individuazione di caratteristiche e specificità
  - F - Trattamenti estetici
    - Scelta e predisposizione prodotti
- Monitoraggio applicazione prodotti

## COMPETENZE PROFESSIONALI DELLA FIGURA NAZIONALE

<b>A.1</b>	Gestire il planning degli appuntamenti funzionalmente ai servizi richiesti	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>• Tecniche di time management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare modalità comunicative verbali e non verbali per rilevare desideri/bisogni del cliente</li> <li>• Applicare metodiche per la gestione del planning</li> </ul>
<b>B.1</b>	Predisporre e gestire l'accoglienza e l'assistenza funzionalmente alla personalizzazione del servizio	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>• Tecniche di counselling</li> <li>• Tecniche di intervista</li> <li>• Tecniche e procedure per l'utilizzo della scheda tecnica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche e modalità di consulenza per creare uno stile personalizzato</li> <li>• Utilizzare modalità comunicative per prefigurare i risultati degli interventi proposti/richiesti e per descrivere fasi e strumenti di lavoro</li> <li>• Applicare metodiche per la compilazione e gestione della scheda tecnica/cliente</li> </ul>
<b>C.1</b>	Organizzare e predisporre la manutenzione dell'ambiente di lavoro	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature</li> <li>• Normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di servizio alla persona</li> <li>• Normative, dispositivi e tecniche a tutela della sicurezza e dell'ambiente</li> <li>• Responsabilità del conduttore dell'esercizio in ordine all'igiene, alla sicurezza e alla tutela dell'ambiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare soluzioni organizzative e layout dell'ambiente di lavoro per favorire il benessere ed evitare fonti di criticità e di rischio per la sicurezza del cliente e degli operatori</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche di igiene e pulizia degli spazi, degli strumenti e delle attrezzature</li> <li>• Applicare metodiche di manutenzione ordinaria degli strumenti e delle attrezzature attinenti alla produzione dei servizi</li> </ul>
<b>C.2</b>	Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D.Lsg. 81/2008</li> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>• Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>• Strategie di promozione</li> <li>• Tecniche di reporting</li> <li>• Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>• Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>• Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>

<b>D.1</b>	Gestire l'organizzazione operativa e la promozione dell'esercizio nel rispetto delle normative	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adempimenti contabili e fiscali tipici</li> <li>• Elementi di contabilità generale</li> <li>• Elementi di economia aziendale</li> <li>• Funzioni e organi delle associazioni di riferimento</li> <li>• Il sistema qualità</li> <li>• Modelli organizzativi</li> <li>• Nozioni di marketing</li> <li>• Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>• Tecniche di negoziazione commerciale</li> <li>• Tecniche di promozione e di vendita</li> <li>• Tecniche di visual merchandising</li> <li>• Tecniche e modalità di stoccaggio e conservazione dei prodotti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le normative di settore di carattere gestionale e organizzativo</li> <li>• Applicare tecniche di pianificazione e organizzazione dei diversi servizi di trattamento</li> <li>• Applicare metodiche di gestione e organizzazione del magazzino</li> <li>• Applicare procedure e tecniche per l'espletamento dei adempimenti contabili/fiscali giornalieri</li> <li>• Applicare metodiche e norme per svolgere le pratiche quotidiane relative alla gestione del personale</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche per favorire dinamiche di gruppo e climi di lavoro funzionali all'erogazione di un servizio di qualità</li> <li>• Individuare e applicare modalità di promozione dell'attività professionale</li> </ul>

<b>E.1</b>	Analizzare le caratteristiche e lo stato della pelle, individuando le specificità e le tipologie di intervento più adeguate	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche e patologie dell'apparato tegumentario</li> <li>• Elementi di anatomia correlati ai trattamenti</li> <li>• Principali strumentazioni di analisi e diagnosi della cute</li> <li>• Processi degenerativi del tessuto adiposo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di analisi per identificare i tipi cutanei e lo stato della pelle</li> <li>• Riconoscere caratteristiche e specificità della pelle e delle sue alterazioni associando la tipologia di interventi più adeguata</li> <li>• Valutare la tipologia di intervento e/o la necessità di una consulenza specialistica</li> </ul>

<b>F.1</b>	Scegliere e predisporre prodotti cosmetici in funzione dei trattamenti da realizzare, verificandone l'applicazione e il risultato	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche avanzate di applicazione</li> <li>• Tipologia, composizione, modalità funzionali e di applicazione dei prodotti cosmetici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare i prodotti cosmetici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato</li> <li>• Utilizzare procedure e metodiche per la predisposizione di prodotti cosmetici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato</li> <li>• Valutare i risultati dell'applicazione dei prodotti cosmetici</li> </ul>

<b>F.2</b>	Scegliere gli interventi di trattamento estetico in conformità alla tipologia dello stato di benessere psico-fisico del cliente	
	<i>Conoscenze minime</i>	<i>Abilità minime</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di monitoraggio e valutazione dei trattamenti</li> <li>• Tecniche manuali e strumentali avanzate di trattamento estetico</li> <li>• Tipologie di trattamento estetico avanzato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare le tecniche avanzate e innovative per l'esecuzione di trattamenti estetici viso e corpo di tipo personalizzato</li> <li>• Valutare i risultati dei trattamenti effettuati</li> </ul>

## CONTESTUALIZZAZIONE REGIONALE DELLA FIGURA

Le competenze professionali della figura nazionale sono state contestualizzate a livello regionale in termini di specifici Qualificatori professionali regionali (QPR) e relative Schede delle situazioni tipo (SST) utili per la loro valutazione, dando vita ad un profilo professionale di livello EQF 4 avente la stessa denominazione e descritto analiticamente nel **REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI** a cui si rimanda per i dettagli.

## ALLEGATO B2 -

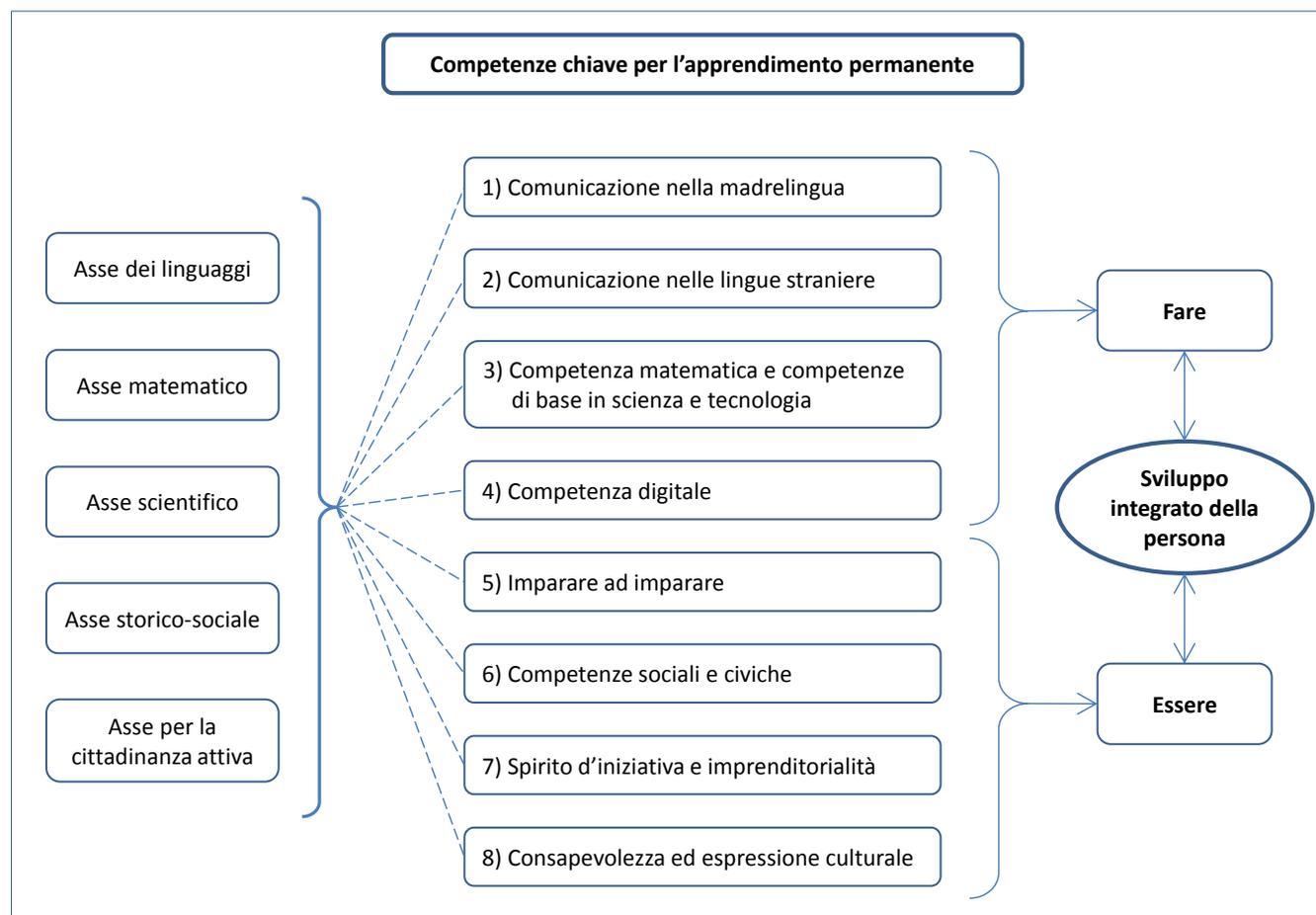
### Standard formativi minimi relativi alle competenze di base dei percorsi di qualifica e di diploma

Con la definitiva messa a regime dei percorsi di Istruzione e Formazione Professionale (di cui al decreto legislativo 17 ottobre 2005 n. 226) ed in conseguenza dell'Accordo sancito dalla Conferenza unificata nella seduta del 27 luglio 2011 (in particolare quanto previsto dall'allegato 4), sono stati definiti in maniera compiuta gli standard formativi minimi relativi alle competenze di base.

In particolare essi esprimono il carattere culturale e professionale proprio della Istruzione e Formazione Professionale, attraverso un forte riferimento alla logica costitutiva delle competenze chiave europee<sup>5</sup> e della Raccomandazione Europea sulla costituzione del Quadro europeo delle "Qualificazioni" per l'apprendimento permanente<sup>6</sup> in una prospettiva di sviluppo progressivo.

Gli standard formativi minimi regionali relativi alle competenze di base recepiscono gli standard nazionali e sottolineano il forte collegamento fra gli assi culturali (così come previsti dall'allegato 1 del DM n. 139/07) e le competenze chiave europee secondo lo schema illustrato a lato.

Ciò anche in considerazione del fatto che le competenze previste dagli assi culturali ed alla base dell'obbligo di Istruzione (di cui al DM 9 del 27 gennaio 2010) sono insite nelle competenze chiave stesse; in questo modo è possibile mantenere il carattere essenziale e non generico della competenza base descritta, in funzione della messa in trasparenza dei risultati di apprendimento attesi



<sup>5</sup> Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006 relativa a competenze chiave per l'apprendimento permanente (2006/962/CE)

<sup>6</sup> Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 aprile 2008 sulla costituzione del Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (2008/C 111/01)

In particolare le competenze in esito al terzo anno assumono quale base e sviluppano le competenze e i saperi dell'obbligo di istruzione. Le competenze del quarto anno, sempre in una logica evolutiva, assumono le competenze in esito al terzo anno e si incentrano sugli aspetti di caratterizzazione professionale, in rapporto alle competenze tecnico-professionali. La formulazione di tali competenze tiene inoltre conto delle finalità più generali dei percorsi di Istruzione e Formazione Professionale (profilo educativo, culturale e professionale di cui all'Allegato A del D.lgs. n. 226/2005).

In conseguenza di tutto ciò gli standard formativi regionali si articolano in 4 aree specifiche:

- competenza linguistica
- competenza linguistica in lingua straniera<sup>7</sup>
- competenza matematica, scientifico-tecnologica;
- competenza storico, socio-economica;

che unitamente allo sviluppo delle competenze professionali comuni e specifiche di Figura e Profilo garantiscono lo sviluppo di tutte e 8 le competenze chiave europee, visto la loro natura trasversale ad esempio per lo sviluppo delle dimensioni di consapevolezza, responsabilità e padronanza (particolarmente utili le competenze chiave europee "*Imparare ad imparare*" e "*Spirito di iniziativa e imprenditorialità*") o di utilizzo con spirito critico delle tecnologie della società dell'informazione per il lavoro, il tempo libero e la comunicazione ("*Competenza digitale*")

Anche l'insegnamento della religione cattolica e delle attività fisiche e motorie concorrono allo sviluppo complessivo del Profilo formativo-professionale in esito ai percorsi; le modalità attuative ed il monte ore riservato a tale insegnamento sono individuati dalle Istituzioni formative nell'ambito della propria autonomia e trovano collocazione nel piano formativo del percorso.

---

<sup>7</sup> I riferimenti sono i risultati dell'apprendimento stabiliti dal Quadro comune di riferimento per le lingue (QCER 2001) e nello specifico, le competenze linguistico-comunicative, previste per il livello "A2" al conseguimento della qualifica professionale e per il livello "A2.2" al conseguimento del diploma professionale

## Competenza linguistica<sup>8</sup>

La competenza linguistica esprime una concezione unitaria della “comunicazione”, che non scinde gli aspetti relativi alla scrittura/redazione di “testi” (in senso lato, comprensivo di ogni espressione e documentazione culturale) da quella della loro lettura/comprensione/fruizione e questi dalla dimensione relazionale intersoggettiva. La comunicazione è inoltre sempre concepita “in situazione” e con specifico riguardo al contesto professionale. Le acquisizioni strumentali costitutive della competenza (abilità e conoscenze) comprendono anche la padronanza degli strumenti informatici e le tipologie testuali quali quella multimediale, in rapporto al nuovo contesto digitale

3° ANNO		4° ANNO	
<b>Comunicare in lingua italiana, in contesti personali, professionali e di vita</b>		<b>Gestire la comunicazione in lingua italiana, scegliendo forme e codici adeguati ai diversi contesti personali, professionali e di vita</b>	
Conoscenze	Abilità	Conoscenze	Abilità
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strumenti e codici della comunicazione e loro connessione in contesti formali, organizzativi e professionali</li> <li>• Grammatica, semantica e sintassi della lingua italiana</li> <li>• Tipologie testuali e relative modalità di analisi e consultazione</li> <li>• Strumenti informatici per la produzione testi, ricerca informazioni e comunicazioni multimediali</li> <li>• Linguaggi tecnici propri di settore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendere testi di diversa tipologia e complessità</li> <li>• Applicare tecniche di redazione di testi di diversa tipologia e complessità</li> <li>• Esporre informazioni e argomentazioni in diverse situazioni comunicative</li> <li>• Applicare modalità di interazione comunicativa</li> <li>• Utilizzare strumenti tecnologici e informatici per gestire la comunicazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche e convenzioni dei principali linguaggi specialistici: commerciale, giuridico, amministrativo, tecnico</li> <li>• Tecniche di comunicazione interpersonale e di negoziazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare specifiche strategie di lettura e redazione in rapporto allo scopo e alla tipologia di testo</li> <li>• Scegliere modalità di interazione comunicativa e di argomentazione in rapporto a situazioni colloquiali e tecnico-formali</li> <li>• Promuovere il lavoro di gruppo e le relazioni con gli interlocutori di settore.</li> </ul>

<sup>8</sup> La presente competenza, nel caso di percorso di leFP rivolto ad utenza di madrelingua slovena, viene prevista anche in riferimento alla lingua slovena.

## Competenza matematica, scientifica e tecnologica

La competenza matematica, scientifico-tecnologica rappresenta la declinazione della relativa competenza chiave europea e si esprime come la capacità di spiegare il mondo che ci circonda sapendo identificare e risolvere in situazioni quotidiane le problematiche, traendo le conclusioni che siano basate su fatti comprovati<sup>9</sup>, attraverso:

- “l’applicazione di metodi adeguati di osservazione, di indagine e di procedure sperimentali propri delle scienze”<sup>10</sup>
- la capacità di utilizzare linguaggi matematici e modelli formalizzati per definire e risolvere problemi reali
- la capacità di comunicare le proprie osservazioni, i procedimenti seguiti e i ragionamenti che giustificano determinate conclusioni rispetto alle problematiche scientifiche specifiche dei processi del proprio settore professionale

Tale competenza include la capacità di utilizzare strumenti e macchine, nonché dati ed essenziali metodi scientifici, per raggiungere un obiettivo o per formulare una decisione o conclusione sulla base di elementi probanti e di evidenze; è il presupposto per lo sviluppo di una professionalità agita in modo efficace e consapevole e di un atteggiamento culturale orientato all’approccio scientifico.

3° ANNO		4° ANNO	
<b>Padroneggiare concetti matematici e scientifici fondamentali, semplici procedure di calcolo e di analisi per descrivere e interpretare sistemi, processi, fenomeni e per risolvere situazioni problematiche di vario tipo legate al proprio contesto di vita quotidiano e professionale</b>		<b>Rappresentare processi e risolvere situazioni problematiche del settore professionale in base a modelli e procedure matematico-scientifiche</b>	
Conoscenze	Abilità	Conoscenze	Abilità
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche del linguaggio matematico: regole e sintassi</li> <li>• Fasi e tecniche risolutive di un problema</li> <li>• Complementi di matematica di settore</li> <li>• Elementi di calcolo professionale</li> <li>• Elementi base di metodologia della ricerca scientifica e di metodo sperimentale applicabili al settore professionale</li> <li>• Elementi e modelli di base relativi ai saperi scientifici richiesti dal settore professionale</li> <li>• Applicazioni, strumenti e tecniche per l’elaborazione e la rappresentazione di dati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche e procedure di calcolo per affrontare problemi di vario tipo del proprio contesto</li> <li>• Identificare i fenomeni connessi ai processi del proprio settore professionale che possono essere indagati in modo scientifico</li> <li>• Utilizzare strumenti e metodi di analisi quantitativa e qualitativa per indagare i fenomeni appartenenti ai processi di settore</li> <li>• Rilevare, elaborare e rappresentare dati significativi per la comprensione e lo svolgimento di attività di settore</li> <li>• Utilizzare linguaggi tecnici e logico-matematici specifici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principali strategie matematiche e modelli scientifici connessi ai processi/prodotti/servizi degli specifici contesti professionali</li> <li>• Applicazioni, strumenti, tecniche e linguaggi per l’elaborazione, la rappresentazione e la comunicazione di dati, procedure e risultati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare nei processi e nelle attività proprie del settore professionale strategie matematiche e leggi scientifiche</li> <li>• Contestualizzare, in riferimento alle competenze tecnico-professionali, i processi di astrazione, simbolizzazione, generalizzazione</li> <li>• Elaborare rapporti documentali</li> <li>• Utilizzare linguaggi tecnici e logico-matematici specifici</li> </ul>

<sup>9</sup> Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18/12/2006, relativa a competenze chiave per l'apprendimento permanente (2006/962/CE), Allegato, par.3.

<sup>10</sup> Pecup-Allegato A) art.1 c.5 D.Lgs. 226/05

## Competenza storica e socio-economica

La competenza storico, socio-economica nella prospettiva europea della promozione e sviluppo delle competenze chiave per l'apprendimento permanente (competenze sociali e civiche, senso di iniziativa e di imprenditorialità)<sup>11</sup>, rafforza la dotazione di strumenti che consentono di partecipare in modo responsabile, efficace e costruttivo<sup>12</sup> alla vita sociale e lavorativa. Tra questi:

- la capacità di cogliere l'origine e le peculiarità delle forme sociali, economiche e giuridiche che sottendono e spiegano permanenze e mutamenti nell'evoluzione dei processi e dei sistemi economico-produttivi;
- la comprensione dei codici di comportamento accettati in diversi ambienti dello spazio sociale, in particolare in quello lavorativo;
- la padronanza dei concetti di base riguardanti i gruppi e le organizzazioni sociali, in particolare il contesto aziendale e le comunità professionali
- atteggiamenti fondati sulla partecipazione, collaborazione, assertività e integrità;
- la capacità di tradurre le idee in azione attraverso una maggiore conoscenza e consapevolezza del contesto nel quale si è chiamati a operare, per coglierne le opportunità di apprendimento personali e professionali

3° ANNO		4° ANNO	
<b>Comunicare in lingua italiana, in contesti personali, professionali e di vita</b>		<b>Gestire la comunicazione in lingua italiana, scegliendo forme e codici adeguati ai diversi contesti personali, professionali e di vita</b>	
Conoscenze	Abilità	Conoscenze	Abilità
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di storia del settore professionale</li> <li>• Il sistema socio-economico del territorio di appartenenza: evoluzione, specificità, interdipendenze</li> <li>• Il sistema azienda: struttura elementare, tipologie di aziende del settore e caratteristiche del loro funzionamento</li> <li>• Elementi fondamentali di legislazione e di contrattualistica del lavoro</li> <li>• Etica del lavoro e deontologia professionale di settore</li> <li>• Strumenti di sostegno all'avvio di attività autonome/imprenditoriali di settore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare, secondo le coordinate spazio-temporali, gli eventi e i fenomeni principali nell'evoluzione dei processi di settore e del sistema socio-economico di appartenenza</li> <li>• Identificare tipologie e modelli organizzativi del contesto aziendale di settore</li> <li>• Identificare le caratteristiche essenziali di un rapporto di lavoro e il sistema di regole che disciplina i diritti e i doveri delle parti</li> <li>• Cogliere la specifica identità e deontologia professionale dell'ambito e del ruolo lavorativo di riferimento</li> <li>• Riconoscere le modalità e le opportunità attraverso cui l'intrapresa diventa impresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strutture associative e di servizio del territorio rilevanti per il settore di appartenenza</li> <li>• Comunità professionali e di pratica di riferimento</li> <li>• Caratteristiche e convenzioni dei principali linguaggi specialistici: commerciale, giuridico, amministrativo, tecnico</li> <li>• Processi decisionali, forme e metodi di partecipazione democratica nei diversi campi della sfera professionale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare le strutture, le modalità di partecipazione e di esercizio dei diritti e dei doveri nell'ambito della comunità professionale, locale ed allargata</li> <li>• Cogliere le informazioni relative alla sfera professionale in diverse tipologie di fonti</li> <li>• Esprimere modalità di partecipazione democratica in contesti professionali direttamente esperiti</li> </ul>

<sup>11</sup> Raccomandazione Parlamento Europeo e Consiglio del 18/12/2006, relativa a competenze chiave per l'apprendimento permanente (2006/962/CE), Allegato, par.6 e 7.

<sup>12</sup> Pecup-Allegato A) art.1 c.5 D.Lgs. 226/05

## ALLEGATO B3 - Standard formativi minimi nell'area qualità, sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale

Obiettivi Specifici di Apprendimento delle competenze tecnico-professionali comuni di Qualifica professionale relativi alle aree qualità, sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale

AREE	COMPETENZE	Conoscenze	Abilità
Qualità	<b>Operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttive e normative sulla qualità di settore</li> <li>• Principi ed elementi di base di un sistema qualità</li> <li>• Procedure attinenti al sistema qualità</li> <li>• Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti</li> <li>• Strumenti informativi di implementazione del sistema qualità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare gli elementi di base di un sistema per la gestione della qualità</li> <li>• Applicare procedure e istruzioni operative attinenti al sistema qualità previsti nella struttura organizzativa di appartenenza</li> <li>• Utilizzare modelli, schemi o schede precostituiti di documentazione delle attività svolte e dei risultati ai fini della implementazione del sistema qualità</li> <li>• Impiegare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti</li> </ul>
Sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	<b>Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D.Lsg. 81/2008</li> <li>• Dispositivi di protezione individuale e collettiva</li> <li>• Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio</li> <li>• Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>• Nozioni di primo soccorso</li> <li>• Segnali di divieto e prescrizioni correlate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione</li> <li>• Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone</li> <li>• Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici delle lavorazioni del settore</li> <li>• Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale</li> <li>• Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza</li> <li>• Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva</li> <li>• Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza</li> </ul>

Linee guida per la realizzazione  
dei percorsi triennali di Istruzione e Formazione Professionale

## **ALLEGATO C**

Standard minimi regionali per la predisposizione degli esami  
di fine percorso (qualifica e diploma professionale)

### **Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia**

Direzione centrale lavoro, formazione, istruzione, pari opportunità, politiche giovanili, ricerca e università  
Servizio Programmazione e gestione interventi formativi  
Posizione Organizzativa Integrazione sistemi formativi, definizione di standard di competenze e di profili formativi

**Agosto 2017**

# INDICE

<b>PREMESSA.....</b>	<b>4</b>
<b>Parte prima DISPOSIZIONI SULLE MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEGLI ESAMI .....</b>	<b>5</b>
1 MODALITÀ DI AMMISSIONE DEGLI ALLIEVI .....	6
1.1 <i>Le competenze come riferimento per la valutazione.....</i>	6
1.2 <i>Criteri di ammissione all'esame.....</i>	6
2 MODELLO DI ESAME .....	8
2.1 <i>Tipologie di prove.....</i>	8
3 COMPOSIZIONE, COSTITUZIONE E VALIDITÀ DELLA COMMISSIONE.....	10
3.1 <i>Costituzione e validità della commissione.....</i>	10
4 SESSIONI D'ESAME, TIPOLOGIA E CALENDARIZZAZIONE DELLE PROVE.....	11
5 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO.....	11
6 INSEDIAMENTO, FUNZIONI E ATTIVITÀ DELLA COMMISSIONE .....	11
7 ALLIEVI DISABILI O AFFETTI DA DISTURBI SPECIFICI DI APPRENDIMENTO .....	12
8 SCRUTINIO DELL'ESAME FINALE .....	12
9 VERBALIZZAZIONE E PUBBLICAZIONE DEI RISULTATI.....	12
10 PROVE SUPPLETIVE O IN ALTRA SEDE.....	13
11 RICORSI.....	13
12 COMPENSI.....	13
13 ATTESTATI .....	14
<b>Parte seconda CRITERI PER CALCOLARE IL PUNTEGGIO DI AMMISSIONE .....</b>	<b>15</b>
1 SCHEDA DI AMMISSIONE ALL'ESAME DI QUALIFICA.....	16
2 CALCOLO DEL PUNTEGGIO DI AMMISSIONE.....	16
3 CREDITO SCOLASTICO .....	17
3.1 <i>Calcolo del punteggio della macroarea delle competenze di base.....</i>	17
3.2 <i>Calcolo del punteggio della macroarea delle competenze tecnico professionali.....</i>	19
3.3 <i>Calcolo del punteggio relativo agli aspetti comportamentali.....</i>	19
4 CREDITO FORMATIVO EXTRACURRICOLARE .....	19
5 ESEMPI DI CALCOLO .....	20
<b>Parte terza STRUTTURA DEL FASCICOLO D'ESAME .....</b>	<b>21</b>
1 STUTTURA DEL FASCICOLO .....	22
2 Copertina del fascicolo.....	22
3 Presentazione dell'esame .....	22
3.1 <i>Finalità dell'esame finale.....</i>	22
3.2 <i>Articolazione dell'esame.....</i>	23
3.3 <i>Sistema di valutazione dell'esame.....</i>	24
3.4 <i>Calendario dell'esame.....</i>	25
4 Descrizione della prova situazionale.....	26
4.1 <i>Articolazione della prova situazionale in compiti.....</i>	26
5 Descrizione dei singoli compiti.....	27
5.1 <i>Codice identificativo e titolo del compito.....</i>	27
5.2 <i>Testo descrittivo del compito da svolgere.....</i>	27
5.3 <i>Elenco dei risultati attesi.....</i>	28
5.4 <i>Condizioni di svolgimento.....</i>	28
5.5 <i>Tempo a disposizione.....</i>	28
5.6 <i>Indicatori di valutazione e relativi pesi.....</i>	28
6 Descrizione della prova multidisciplinare .....	29

7	Descrizione di ogni singolo test .....	30
7.1	<i>Codice identificativo e titolo del test</i> .....	30
7.2	<i>Descrizione e condizioni di somministrazione del test</i> .....	30
7.3	<i>Tempo a disposizione</i> .....	31
7.4	<i>Indicatori di valutazione e relativi pesi</i> .....	31
8	Descrizione del colloquio individuale .....	31
8.1	<i>Descrizione del colloquio</i> .....	32
8.2	<i>Condizioni di svolgimento</i> .....	32
8.3	<i>Indicatori di valutazione e relativi pesi</i> .....	32
9	Allegati alle prove d'esame .....	32

**Parte quarta MODELLI OPERATIVI..... 33**

ESEMPIO DI STRUTTURA DEL FASCICOLO .....	34
--	----

## PREMESSA

Il presente documento disciplina le modalità di svolgimento degli Esami finali (qualifica/diploma professionale) a conclusione dei percorsi di istruzione e formazione professionale (di seguito leFP). In particolare recepisce quanto riportato nell'Accordo fra le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano in tema di esami a conclusione dei percorsi di leFP approvato nella seduta del 20/02/14, nonché quanto definito a livello di sistema nazionale in materia di certificazione delle competenze.<sup>1</sup>

L'esame di Qualifica/Diploma professionale ha il fine di accertare l'avvenuta acquisizione delle competenze di base e tecnico professionali previste dallo standard di Qualifica della figura e del profilo regionale di riferimento e presuppone un percorso formativo progettato, organizzato e realizzato con modalità didattiche incentrate sullo sviluppo delle stesse.

In tal senso anche le modalità di valutazione in itinere (prove intermedie e di fine prima e seconda annualità) devono essere finalizzate all'accertamento dei livelli di padronanza raggiunti e devono tener conto che allo sviluppo di una competenza possono concorrere più ambiti disciplinari.

Il presente documento descrive gli standard minimi regionali per la predisposizione degli esami conclusivi dei percorsi e si propone come uno strumento operativo messo a disposizione delle Istituzioni che erogano l'offerta di leFP per la strutturazione in forma omogenea della prova finale.

Il documento si articola in quattro parti.

- **PARTE PRIMA** - Disposizioni sulle modalità di svolgimento degli esami di fine percorso: descrive il modello d'esame, le modalità di ammissione degli allievi agli esami, le modalità di costituzione e la composizione della Commissione d'esame, il sistema di valutazione, le modalità di svolgimento, di scrutinio e di verbalizzazione finale;
- **PARTE SECONDA** - Criteri per calcolare il punteggio di ammissione: fornisce indicazioni sulle modalità di compilazione della scheda proposta per calcolare il punteggio di ammissione all'esame di ciascun allievo sulla base del credito scolastico e del credito formativo extracurricolare;
- **PARTE TERZA** - Struttura del fascicolo d'esame: fornisce indicazioni sulla strutturazione della documentazione da fornire agli allievi e alla Commissione esaminatrice, da allegare al verbale d'esame;
- **PARTE QUARTA** - Modelli operativi: riporta la struttura del fascicolo d'esame con alcune sezioni compilate a titolo d'esempio.

---

<sup>1</sup> Vedi DLgs. n. 13/2013, *Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell'articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92*; D.l. 30 giugno 2015, *Definizione di un quadro operativo per il riconoscimento a livello nazionale delle qualificazioni regionali e delle relative competenze, nell'ambito del Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13*.

**Parte prima**  
**DISPOSIZIONI SULLE MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEGLI ESAMI**

## 1 MODALITÀ DI AMMISSIONE DEGLI ALLIEVI

L'ammissione agli esami finali dei percorsi di Qualifica o Diploma professionale è deliberata dall'équipe dei docenti formatori dell'Istituzione formativa<sup>2</sup> sulla base di una valutazione complessiva del singolo allievo, in modo collegiale nell'ambito dello scrutinio di fine anno e si traduce in un giudizio di ammissione (Amnesso all'esame; Amnesso all'esame con voto del Consiglio di classe; Non amnesso all'esame) accompagnato da un punteggio compreso tra 0 e 55.

Il punteggio di ammissione si calcola sulla base di criteri descritti nella Parte seconda del presente documento relativamente alle seguenti componenti:

- risultati acquisiti nelle competenze tecnico professionali caratterizzanti il profilo di riferimento;
- risultati acquisiti nelle competenze di base (comunicazione nella lingua italiana e in lingue straniere; competenza matematica, scientifica e tecnologica; competenza storico e socio economica)<sup>3</sup>;
- risultati acquisiti rispetto alle competenze chiave per l'apprendimento permanente (competenza digitale; imparare ad imparare; senso di iniziativa e di imprenditorialità; consapevolezza ed espressione culturali);
- crediti formativi acquisiti in altre esperienze di apprendimento;
- aspetti comportamentali.

### 1.1 Le competenze come riferimento per la valutazione

La valutazione degli apprendimenti si riferisce sempre alle competenze e non agli ambiti/contesti/modalità di acquisizione (ambiti di insegnamento e disciplinari; aree o unità formative; tirocini curricolari; attività specifiche; ecc.) degli stessi. In particolare, la valutazione dei tirocini curricolari concorre, assieme alle valutazioni d'aula e di laboratorio, alla valutazione dei risultati di apprendimento delle singole competenze.

### 1.2 Criteri di ammissione all'esame

Per l'ammissione all'esame l'allievo deve soddisfare tutti i seguenti criteri:

- aver frequentato almeno il 75% della durata dell'ultima annualità al netto degli esami finali;
- aver ottenuto un punteggio sufficiente nel comportamento;
- aver ottenuto un punteggio minimo per l'ammissione pari a 33;
- aver raggiunto almeno il livello base in tutte le competenze del profilo di riferimento.

Agli esami di Qualifica e Diploma professionale possono essere inoltre ammessi:

- gli allievi che, pur non avendo raggiunto il 75% della frequenza a causa di specifiche motivazioni, hanno ottenuto in sede di scrutinio di fine anno una valutazione complessiva del percorso formativo pari o superiore a 33 punti. In questo caso è necessaria l'autorizzazione della Regione. Le specifiche e documentate motivazioni fanno riferimento a: malattia, infortunio, gravi situazioni famigliari, provvedimenti restrittivi dell'Autorità giudiziaria, trasferimento ad altra residenza, altri gravi e documentati motivi;
- gli allievi che, pur non avendo raggiunto il livello base in non più di 3 competenze, hanno ottenuto in sede di scrutinio di fine anno una valutazione complessiva del percorso formativo pari o superiore a 33 punti. In questo caso l'ammissione viene deliberata in deroga dal Consiglio di classe;
- gli allievi che hanno completato un percorso individualizzato, con l'acquisizione di un Attestato di frequenza relativo alla stessa Figura e allo stesso Profilo regionale, previo conseguimento degli standard minimi di competenza previsti dall'ordinamento regionale di cui al presente documento

---

<sup>2</sup> Comprese quelle scolastiche che erogano l'offerta di leFP in regime di sussidiarietà.

<sup>3</sup> Per i percorsi formativi che fanno riferimento alle Linee guida regionali approvate con DGR 1284 del 30 giugno 2010, le competenze di base sono quelle relative agli Assi culturali.

attestati dall'Istituzione formativa attraverso l'attribuzione di un punteggio che va da un minimo di 33 ad un massimo di 55 punti;

- gli allievi che hanno frequentato regolarmente nell'anno formativo precedente analogo percorso e che, pur ammessi agli esami, non hanno sostenuto le prove a causa dei gravi e giustificati motivi già elencati nel punto precedente;
- gli allievi che hanno frequentato regolarmente nell'anno formativo precedente analogo percorso e che, pur ammessi agli esami, non hanno superato la prova e pertanto non hanno ottenuto l'Attestato di Qualifica o di Diploma professionale.

## 2 MODELLO DI ESAME

L'esame previsto al termine del percorso formativo rappresenta la modalità attraverso la quale si riscontra nell'allievo la presenza di requisiti educativi, culturali e professionali tali da garantire il conseguimento della "Qualifica professionale", titolo che attesta l'idoneità a svolgere una professione e l'assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e formazione professionale. L'esame previsto al termine del quarto anno consente di verificare le competenze tecnico professionali e culturali necessarie per rilasciare agli allievi il "Diploma professionale".

In entrambi i casi l'esame è articolato nelle seguenti tipologie di prove:

- prova situazionale
- prova multidisciplinare
- colloquio individuale

Tutte le prove ruotano attorno alle competenze professionali del profilo in oggetto, perché l'obiettivo è accertare se l'allievo è idoneo al titolo professionale e indicano i criteri utili per accertare il possesso delle competenze tenendo conto anche dell'autonomia e della responsabilità con cui il candidato affronta le diverse prove proposte.

### 2.1 Tipologie di prove

- Per **PROVA SITUAZIONALE** si intende una prova pratica complessa che permetta di valutare la padronanza dell'allievo nello svolgere le prestazioni professionali più significative del processo lavorativo di riferimento<sup>4</sup>. Nello specifico la prova deve essere contestualizzata all'interno di una situazione problematica sufficientemente assimilabile a quelle esistenti nei normali contesti di lavoro e deve necessariamente essere finalizzata alla realizzazione di un prodotto o servizio caratterizzante il profilo professionale di riferimento.

In coerenza con quanto riportato nelle Linee guida, il modello di valutazione della prova si basa sull'osservazione delle prestazioni professionali (Standard professionale) in quanto ritenute indicatori esplicativi del livello delle competenze raggiunto dall'allievo al termine del percorso formativo (Standard formativo).

Vista la complessità della prova situazionale, al fine di facilitarne il processo di svolgimento e di valutazione, è utile suddividerla in una sequenza di compiti auto consistenti che rappresentano fasi significative all'interno del processo di svolgimento del compito richiesto, hanno un inizio e una fine ben definita e riconoscibile e sono finalizzati a produrre dei risultati intermedi tangibili che possono essere oggetto di valutazioni intermedie.

I compiti possono essere collegati a specifiche attività lavorative (di pianificazione, di esecuzione, di controllo e di recupero delle anomalie) caratterizzanti il processo di lavoro del profilo professionale di riferimento, possono prevedere l'integrazione delle competenze di base nella risoluzione di problemi lavorativi (es. Competenza matematico, scientifico tecnologica nell'esecuzione di calcoli di tipo professionale) e, infine, possono prevedere momenti di riflessione sul lavoro svolto durante la prova (es. per spiegare alla Commissione eventuali scelte operate). I compiti infine possono prevedere attività individuali o di gruppo.

- Per **PROVA MULTIDISCIPLINARE** si intende l'insieme dei test utili a valutare le competenze di base che non è stato possibile integrare nella prova situazionale, ma che si ritiene comunque di valutare (ad esempio per valorizzare alcuni insegnamenti e/o per rispettare eventuali accordi con gli istituti scolastici integrati relativi alle passerelle tra i due sistemi). Viene lasciata libertà ad ogni singola Istituzione

---

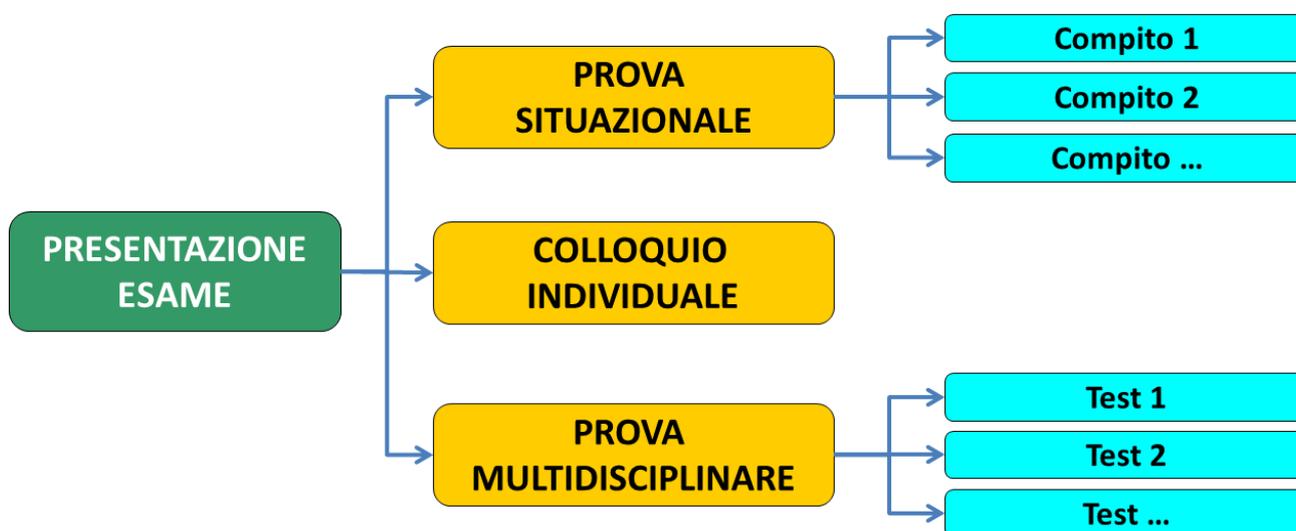
<sup>4</sup> L'Accordo approvato nella conferenza delle Regioni e Provincie autonome di Trento e Bolzano nella seduta del 20/2/2014 (articolo 2 lettera d comma 1) stabilisce che la prova situazionale deve avere ad oggetto le competenze professionali caratterizzanti il profilo, quindi non necessariamente tutte.

formativa di decidere quante e quali competenze coinvolgere in tale prova. Si ritiene comunque auspicabile che durante l'esame siano verificate tutte le competenze di base, o all'interno della prova situazionale o all'interno della prova multidisciplinare.

È comunque opportuno fare in modo che il contenuto dei test sia collegato/curvato alla figura e al profilo professionale oggetto della Qualifica/Diploma e che i quesiti siano di tipo applicativo. A tal proposito si consiglia l'adozione del modello OCSE/PISA nella strutturazione dei quesiti.

- Per **COLLOQUIO INDIVIDUALE** si intende una prova orale finalizzata alla valutazione delle competenze di cittadinanza insite nel profilo professionale e sviluppate durante il percorso formativo, anche mediante la discussione di un elaborato preparato dall'allievo prima dell'esame (project work, relazione stage, tesina). Si precisa che per la stesura dell'elaborato è opportuno garantire a ciascun allievo pari opportunità nell'utilizzo della strumentazione necessaria, in altre parole è opportuno che essa venga realizzata all'interno dell'Istituzione e in orario formativo e non a casa.

Schema riepilogativo della struttura dell'esame finale:



Infine si ritiene:

- non influente sulla significatività dell'esame la predisposizione di più prove situazionali tra le quali selezionare ad estrazione quella da proporre agli allievi;
- che la divisione in gruppi degli allievi o l'abbinamento allievo/prodotto durante la prova situazionale, determinata da necessità organizzative o dall'utilizzo di specifiche attrezzature, debba comunque garantire che ciascun allievo possa venir valutato sull'intero set di competenze oggetto della prova; in tal caso la composizione dei gruppi e degli abbinamenti deve avvenire con modalità a sorteggio alla presenza della Commissione in sede d'esame.

### 3 COMPOSIZIONE, COSTITUZIONE E VALIDITÀ DELLA COMMISSIONE

La Commissione dell'esame conclusivo dei percorsi di Qualifica e Diploma professionale è composta da un Presidente e da 3 membri interni<sup>5</sup> designati dall'Istituzione formativa di cui almeno 2 scelti tra docenti formatori non coinvolti nel percorso formativo e/o in azioni di promozione, sviluppo, ricostruzione, documentazione delle competenze. Ciò al fine di soddisfare il requisito della terzietà dell'Organo collegiale<sup>6</sup>. I nominativi designati dall'Istituzione formativa devono essere comunicati alla Regione almeno 45 giorni prima della data d'esame.

Fermo restando la composizione numerica di cui sopra, previo accordo fra le Istituzioni, è consentito che uno dei 3 membri interni sia scelto:

- tra i docenti formatori di un altro percorso di leFP, compresi quelli attivati dalle Istituzioni scolastiche in regime sussidiario, e riferito alla medesima Area Economico Professionale;
- nel caso nel gruppo classe ci sia un numero significativo di allievi che intende proseguire gli studi, tra i docenti dell'Istituzione scolastica di destinazione al fine di agevolare il processo di riconoscimento dei crediti formativi nel successivo eventuale passaggio.

Inoltre, le Commissioni possono:

- essere integrate con la presenza di esperti delle aree professionali caratterizzanti i percorsi oggetto delle prove di accertamento finale; tali esperti, in numero massimo di 2, sono designati dalle Associazioni sindacali e dalle Associazioni datoriali; gli esperti possono presenziare anche solo ad alcune prove di loro interesse e non sono implicati nel processo di valutazione finale dei candidati (scrutinio finale);
- avvalersi di ulteriori docenti del percorso di leFP per il supporto alla gestione di specifiche fasi (quali, ad esempio, la somministrazione, il presidio, la correzione) necessarie per l'espletamento delle diverse tipologie di prova previste dall'articolazione dell'esame di cui al punto B.2 della Parte seconda del presente documento; i docenti esperti non sono implicati nel processo di valutazione finale dei candidati (scrutinio finale);
- avvalersi, nel caso che alla prova d'esame siano ammessi soggetti con disabilità certificata, del/i formatore/i di sostegno che ha/hanno seguito l'allievo/gli allievi durante il corso; il docente di sostegno non è implicato nel processo di valutazione finale dei candidati (scrutinio finale).

Possono partecipare altresì, in veste di osservatori esterni, esperti nominati dalla Regione ai fini della valutazione del sistema.

#### 3.1 Costituzione e validità della commissione

L'insediamento della Commissione richiede la presenza del Presidente e dei 3 commissari. In caso di assenza temporanea di uno dei membri durante lo svolgimento dell'esame, le condizioni minime per la validità delle attività della Commissione sono date dalla presenza del Presidente o suo sostituto designato e di due Commissari, di cui uno in posizione di terzietà, per un totale minimo di tre persone.

Il Presidente sovrintende all'organizzazione e alla realizzazione dell'esame finale. Il Presidente, in sede di costituzione della Commissione, ha la facoltà di nominare nuovi commissari al posto di quelli preventivamente comunicati alla Regione, qualora questi ultimi non potessero essere presenti per cause di forza maggiore.

Il Presidente è nominato dalla Regione tra i dipendenti in servizio o quelli in stato di quiescenza. La Regione provvede ad inoltrare la comunicazione della nomina alle Istituzioni formative interessate.

---

<sup>5</sup> Con il termine "interni" si intende il personale che lavora all'interno della Istituzione formativa con una qualsiasi forma contrattuale e che ricopre un ruolo operativo (formatore, tutor, coordinatore, direttore) nell'Istituzione stessa.

<sup>6</sup> Vedi tab. 1 e tab. 4, punto 4, allegato 5 del citato D.l. 30 giugno 2015: la "terzietà" è garantita dalla presenza di soggetti che non hanno concorso alla formazione, promozione, sviluppo, ricostruzione o documentazione delle competenze degli alunni, in proporzione almeno paritetica rispetto a quelli che hanno svolto tali attività.

La Commissione è costituita, di norma, in relazione ad un solo percorso di Qualifica o Diploma. Previa autorizzazione da parte della Direzione centrale competente della Regione, è possibile l'accorpamento di più percorsi all'interno di una stessa sede. In tal caso la Commissione prevede un unico Presidente e si articola in sottocommissioni di 3 membri per percorso, di cui almeno 2 scelti sempre tra docenti formatori non coinvolti nello stesso, che affiancano il Presidente, integrate da eventuali esperti. Il Presidente deve necessariamente presenziare la riunione preliminare, il colloquio, lo scrutinio e le fasi conclusive della sessione d'esame. Tali operazioni dovranno pertanto essere calendarizzate in fasi temporali non sovrapposte qualora un unico Presidente presieda più Commissioni d'esame.

I 3 membri delle singole commissioni nominati dall'Istituzione formativa durante l'intera durata dell'esame non possono far parte contemporaneamente di altre commissioni o svolgere altre attività, in quanto dedicati a tempo pieno al ruolo di Commissari d'esame.

#### **4 SESSIONI D'ESAME, TIPOLOGIA E CALENDARIZZAZIONE DELLE PROVE**

Le date di insediamento delle Commissioni, sono definite e comunicate dalla Regione su proposta dell'Istituzione formativa. Le prove di accertamento finale si svolgono in un'unica sessione della durata massima di 3 giorni. Non sono proponibili per le prove finali le giornate festive. Per le prove finali non sono previste prove di appello, salvo in caso di ricorsi.

Tutte le attività previste dall'esame (insediamento commissione, svolgimento prove, correzioni, scrutinio finale e comunicazione dell'esito agli allievi) devono essere ricomprese all'interno delle ore previste (min 16 - max 24). Si sottolinea comunque che le attività di scrutinio e comunicazione dell'esito agli allievi da parte della Commissione si devono concludere entro e non oltre l'ultimo giorno previsto per lo svolgimento dell'esame finale.

#### **5 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO**

Ai fini dell'espletamento delle operazioni d'esame, l'Istituzione formativa predispone e mette a disposizione delle Commissioni:

- un documento di presentazione del percorso realizzato, contenente le seguenti sezioni: descrizione del profilo professionale di riferimento; tabella con il numero delle ore effettivamente svolte nei diversi moduli dell'intero percorso formativo; elenco degli allievi con esito formativo (ammesso all'esame, ammesso con voto di consiglio, non ammesso, dimesso durante il percorso) e l'insieme delle schede di ammissione all'esame riferite a ciascun allievo;
- il fascicolo d'esame strutturato come descritto nella Parte terza del presente documento;
- la specifica documentazione relativa agli allievi con disabilità certificata, agli allievi affetti da disturbi specifici di apprendimento (DSA) o allievi che presentano casi particolari di malattia e di impedimento per i quali verrà predisposto un fascicolo personalizzato che include prove equipollenti e alternative, nonché la previsione di eventuali condizioni e misure dispensative e compensative per l'effettuazione delle prove.

#### **6 INSEDIAMENTO, FUNZIONI E ATTIVITÀ DELLA COMMISSIONE**

Il Presidente di Commissione, all'atto di insediamento, in riunione preliminare procede alla verifica della documentazione relativa alla designazione e all'identità dei componenti della Commissione e degli eventuali esperti aggregati, nonché della completezza e congruità della documentazione prodotta dall'Istituzione formativa. In caso di incompatibilità o irregolarità adotta i necessari provvedimenti, compresa la riconvocazione della Commissione o la sospensione della sessione d'esame, con relativa comunicazione alla Regione.

La Commissione, validamente costituita, procede quindi a:

- verificare i requisiti di ammissione dei candidati;
- esaminare la documentazione riportante le informazioni circa il percorso formativo e gli esiti di apprendimento di ciascun allievo;
- acquisire il fascicolo “Esame di Qualifica/Diploma professionale” predisposto dall’Istituzione formativa secondo quanto previsto dalla successiva Parte terza del presente documento;
- garantire la corretta somministrazione delle prove previste, in particolare, tenendo conto del fatto che alcune prove per esigenze organizzative possono svolgersi in contemporanea, per ogni prova deve essere garantita la presenza di almeno 1 commissario; inoltre, il colloquio individuale deve essere svolto alla presenza di tutta la Commissione, fatto salvo il caso eccezionale in cui 1 commissario sia impegnato nel presidio di un'altra prova che si svolge in contemporanea.

La correzione delle singole prove deve essere svolta dai singoli componenti della Commissione, con l’eventuale supporto di ulteriori docenti esperti di cui la Commissione si avvale. Il voto proposto a seguito della correzione viene adottato collegialmente dalla Commissione.

## **7 ALLIEVI DISABILI O AFFETTI DA DISTURBI SPECIFICI DI APPRENDIMENTO**

Per gli allievi disabili certificati è possibile predisporre prove equipollenti (riferite allo stesso livello ed ambito di contenuto standard di quelle ordinarie) o alternative (riferite ad una programmazione individualizzata che non corrisponde al livello e all’ambito dei contenuti standard). Le modalità ed i criteri di elaborazione di prove equipollenti o alternative devono essere adeguatamente documentati dalla Commissione e dovranno trovare evidenza nel verbale finale redatto a cura del Presidente, cui sarà altresì allegata copia delle prove.

Le prove equipollenti sono funzionali al rilascio di un Attestato di Qualifica o di Diploma professionale. Le prove alternative sono funzionali al rilascio di un Attestato che certifica le competenze.

Per gli alunni affetti da disturbi specifici di apprendimento certificati, nell’organizzazione delle prove devono essere previste le misure compensative, quali il ricorso a tempi più lunghi e/o l’utilizzo di specifica strumentazione informatica ed apparecchiature qualora siano già state impiegate nelle verifiche<sup>7</sup>, e dispensative valutate in base all’entità ed al profilo delle difficoltà.

## **8 SCRUTINIO DELL'ESAME FINALE**

Al termine delle operazioni di correzione degli elaborati e di svolgimento dei colloqui orali, la Commissione si riunisce per lo scrutinio finale e l’espletamento degli adempimenti finali d’esame. Allo scrutinio finale possono partecipare anche gli eventuali esperti e insegnanti di sostegno; questi ultimi hanno solo funzioni di supporto alle eventuali richieste della Commissione, che è l’unica legittimata ad esprimere il giudizio finale.

La valutazione e la determinazione finale del punteggio espresso in 100mi (centesimi) sono formulate sulla base della somma del voto di ammissione (max 55/100) e del voto d’esame (max 45/100). Il voto minimo per ottenere l’idoneità è pari a 60/100 (voto finale).

La determinazione finale complessiva del punteggio in centesimi e relativa all’attribuzione dell’Attestato di Qualifica o del Diploma professionale è assunta a maggioranza dalla Commissione per ciascun allievo. In caso di parità di voti, prevale il voto del Presidente.

Le valutazioni delle singole prove devono essere riportate su un modulo firmato dalla Commissione ed allegato al verbale finale. Se un allievo non sostiene tutte le prove d’esame non può risultare idoneo.

## **9 VERBALIZZAZIONE E PUBBLICAZIONE DEI RISULTATI**

---

<sup>7</sup> Vedi a tale proposito le disposizioni per l’esame di stato, di cui all’OM n. 26/2007, art. 12, 7° comma, quarto punto.

Contestualmente allo svolgimento delle diverse operazioni dell'esame di Qualifica/Diploma, la Commissione procede alla compilazione del verbale, nel quale vengono riportati, nelle specifiche sezioni e campi, i seguenti elementi:

- composizione della Commissione;
- motivazioni di ammissione all'esame di allievi portatori di handicap, modalità e criteri di elaborazione di prove equipollenti o alternative e di adozione misure compensative e/o dispensative;
- verifica di ammissibilità dei candidati all'esame ed alle prove;
- determinazioni assunte in sede di scrutinio di punteggi finali in centesimi e di attribuzione della qualifica o diploma. Nello specifico il punteggio di ammissione da 0 a 55 punti va inserito nella colonna "Valutazione percorso formativo"<sup>8</sup>; il punteggio dell'esame da 0 a 45 punti va inserito nella colonna "Valutazione prova esame"; la "Valutazione finale" in 100mi è data dalla somma di "Valutazione percorso formativo" e "Valutazione prova esame";
- modalità di rilascio delle Attestazioni di competenza per i casi di non idoneità;
- motivazioni per esteso che hanno indotto alla dichiarazione di non idoneità per gli allievi non qualificati o diplomati.

Per gli allievi che non si presentano alle prove, occorre indicare sul verbale "non presentatosi all'esame".

Il verbale viene firmato da tutti i membri della Commissione; dopo lettura dei contenuti - e barratura di tutti gli eventuali spazi bianchi residui e sottoscrizione di tutte le sue pagine -, esso viene validato mediante firma dal Presidente. Il Presidente e per la parte riservata allo scrutinio anche i membri della Commissione possono riportare nello spazio "Eventuali note ed osservazioni" annotazioni riguardanti eventuali anomalie o altro.

Il verbale nella sua versione in originale viene inviato alla Regione assieme a una copia dell'intero fascicolo d'esame, comprensivo di eventuali allegati. La documentazione relativa alle prove svolte dagli allievi (es. test compilati) deve essere tenuta agli atti delle Istituzioni formative, assieme alla riproduzione (su carta mediante fotocopiatrice, digitale mediante scanner) del verbale d'esame inviato alla Regione.

Le valutazioni finali dell'esame di Qualifica/Diploma professionale sono pubblicate all'albo delle comunicazioni delle Istituzioni formative. Per gli allievi che non hanno raggiunto il punteggio minimo di cui al precedente punto 8 va riportata la dicitura "Non idoneo".

Qualora le valutazioni riguardino allievi disabili o allievi affetti da disturbi specifici di apprendimento negli Attestati finali di qualifica e diploma professionale non deve essere fatta menzione delle modalità di svolgimento e della differenziazione delle prove.

## **10 PROVE SUPPLEMENTIVE O IN ALTRA SEDE**

In casi documentati di malattia o di impedimento di particolare gravità da parte del candidato, il Presidente della Commissione, in accordo con il Rappresentante Legale dell'Istituzione Formativa, ha facoltà di fissare una seconda sessione, previa richiesta ed autorizzazione della Regione.

## **11 RICORSI**

I ricorsi avverso gli atti conclusivi delle Commissioni d'esame possono essere presentati esclusivamente avanti il Tribunale Amministrativo Regionale o in via straordinaria al Capo dello Stato ai sensi della normativa vigente.

## **12 COMPENSI**

---

<sup>8</sup> Si ricorda che il punteggio di ammissione è riferito alle competenze e ricomprende le valutazioni relative alle attività d'aula, di laboratorio, del tirocinio curricolare e di eventuali crediti formativi extracurricolari.

Ai Presidenti delle Commissioni esaminatrici regionali dei percorsi triennali e di quarta annualità in quanto dipendenti della Amministrazione regionale non spetta alcun compenso.

Ai Presidenti delle Commissioni qualora scelti tra il personale regionale in quiescenza spetta un'indennità oraria pari a 10 Euro per al massimo otto ore nella giornata. Agli stessi è inoltre dovuto il rimborso delle spese di viaggio secondo quanto previsto per i dipendenti regionali. Agli altri componenti della Commissione designati dall'Istituzione formativa compete soltanto il compenso previsto per il loro ruolo all'interno della medesima.

Agli eventuali componenti aggiuntivi della Commissione (esperti, ulteriori docenti, docenti di sostegno), qualora non aventi un contratto in essere con l'Istituzione formativa al momento dell'esame, può essere corrisposta un'indennità oraria avente come limite massimo quanto definito dal CCNL dell'Istituzione formativa relativamente al livello corrispondente a docente formatore, per al massimo otto ore nella giornata.

In ogni caso le spese connesse all'organizzazione degli esami di qualifica/diploma professionale non comportano oneri aggiuntivi a carico dell'Amministrazione regionale.

### **13 ATTESTATI**

I modelli di Attestati finali di Qualifica e Diploma professionale sono quelli previsti dalla Conferenza Stato Regioni con Accordo del 27 luglio 2011.

Per coloro che interrompono il percorso formativo prima del conseguimento della qualifica, ovvero per coloro che non sono ammessi all'esame finale o non sono giudicati idonei alla fine dell'esame, è previsto, a richiesta dell'interessato, il rilascio di un'attestazione delle competenze acquisite, secondo il modello Adottato dalla Conferenza Stato Regioni con Accordo del 27 luglio 2011.

Le Istituzioni formative provvedono alla predisposizione degli Attestati ai fini della loro vidimazione da parte della Regione e della successiva consegna agli allievi interessati.

Gli Attestati di competenza non necessitano della vidimazione da parte della Regione.

Gli Attestati di Qualifica e Diploma professionali rilasciati ad allievi maggiorenni a conclusione di un percorso di leFP devono essere perfezionati con l'apposizione della marca da bollo. Si precisa che sull'Attestato rilasciato ad allievi minorenni è necessario indicare il motivo dell'esenzione (Esente bollo ex Risoluzione Ag. Entrate n. 142 del 04/10/2005).

Copia degli Attestati deve essere conservata, anche in formato digitale, agli atti dell'Istituzione formativa. Gli Attestati sono documenti "unici"; le copie consegnate agli aventi diritto devono pertanto essere siglate e timbrate su ogni foglio, al fine di renderne impossibile ogni illegittima duplicazione.

L'Attestato di Qualifica professionale conseguito al termine di un percorso triennale riferito alla Figura di "Operatore del Benessere" non coincide con l'abilitazione all'esercizio delle professioni di Estetista e Acconciatore.

I format degli Attestati sono approvati dalla Regione con apposito decreto.

**Parte seconda**  
**CRITERI PER CALCOLARE IL PUNTEGGIO DI AMMISSIONE**

## 1 SCHEDA DI AMMISSIONE ALL'ESAME DI QUALIFICA

Allo scopo di omogeneizzare la fase di ammissione all'esame finale viene proposto l'utilizzo della scheda allievo nel formato sotto riportato. In tale scheda vengono riassunte tutte le informazioni necessarie al Consiglio di classe per determinare l'ammissione dell'allievo e il calcolo del relativo punteggio. La figura seguente illustra un esempio di scheda.

Anno formativo: <b>2016-17</b>		Profilo professionale: <b>OPERATORE DEL BENESSERE - ACCONCIATORE</b>					Codice													
Allievo/a:		Nato/a il	Durata corso:	Frequenza:	Sedi stage:															
Residente a:		Durata esame:	Pari al:																	
Macroarea <b>COMPETENZE DI BASE</b>								Punti	Max											
AREA	COMPETENZE	N	B	I	A	0,0	22													
LINGUISTICA	A	Comunicare in lingua italiana, in contesti personali, professionali e di vita					0,0	5												
	B	Comunicare in lingua straniera: competenze linguistico-comunicative previste per il livello A2 del Quadro comune di riferimento per le lingue (QCER 2001)					0,0	4												
MATEMATICO SCIENTIFICA	C	Padroneggiare concetti matematici e scientifici fondamentali, semplici procedure di calcolo e di analisi per descrivere e interpretare sistemi, processi, fenomeni e per risolvere situazioni problematiche di vario tipo legate al proprio contesto di vita quotidiana e professionale					0,0	5												
STORICO SOCIO ECONOMICA	D	Identificare cultura distintiva, sistema delle regole e opportunità del proprio contesto lavorativo e in rapporto alla sfera dei diritti, dei bisogni e dei doveri					0,0	5												
CITTADINANZA	E	Competenza digitale; Imparare a imparare; Spirito di iniziativa e imprenditorialità; Consapevolezza ed espressione culturale					0,0	3												
Macroarea <b>COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI</b>								Punti	Max											
LIVELLO	PRESTAZIONI PROFESSIONALI (comprehensive dell'esperienza di stage aziendale)	N	B	I	A	0,0	33													
Completo	0	Operare secondo criteri di qualità, in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale					0,0	2												
Completo	1	QPR-BEN-07 Detersione e trattamenti specifici dei capelli					0,0	7												
Parziale	2	QPR-BEN-08 Esecuzione di servizi tecnici sui capelli					0,0	7												
Completo	3	QPR-BEN-09 Esecuzione della messa in piega dei capelli					0,0	7												
Parziale	4	QPR-BEN-10 Acconciature con intrecci, raccolti e posticci					0,0	5												
Parziale	5	QPR-BEN-11 Taglio dei capelli					0,0	5												
							0,0													
Macroarea <b>CREDITI FORMATIVI EXTRACURRICOLARI</b>						Punti	Max	Macroarea <b>COMPORTEMENTO</b>				Punti	Max							
Elenco crediti riconosciuti:						No	1	2	3	0,0	3	Voto	5	6	7	8	9	10	0,0	4
<b>PUNTEGGIO DI AMMISSIONE = 0</b>		Note finali:																		

## 2 CALCOLO DEL PUNTEGGIO DI AMMISSIONE

Il punteggio di ammissione all'esame di Qualifica è determinato dalla somma del credito scolastico e del credito formativo extracurricolare e può essere al massimo pari a 55 punti. Il punteggio minimo per l'ammissione è fissato a 33 punti. La determinazione del punteggio di ammissione è compito esclusivo del Consiglio di classe. Il punteggio di ammissione è un numero intero, gli eventuali valori decimali risultanti da calcoli intermedi verranno arrotondati all'intero immediatamente superiore solo nel calcolo finale del punteggio di ammissione.

### 3 CREDITO SCOLASTICO

Il credito scolastico è determinato dalla somma dei punti assegnati in base:

- ai risultati di apprendimento raggiunti nelle macroarea delle competenze di base
- ai risultati di apprendimento raggiunti nella macroarea delle competenze tecnico professionali
- al voto relativo agli aspetti comportamentali.

La valutazione dei risultati di apprendimento raggiunti nelle diverse competenze si riferisce a tutto il percorso. In una logica di valutazione delle singole competenze è possibile che una determinata competenza venga raggiunta anche nel primo o nel secondo anno, per tale competenza quello risulta il momento in cui viene registrata la sua acquisizione.

#### 3.1 Calcolo del punteggio della macroarea delle competenze di base

Alla macroarea delle competenze di base viene assegnato un punteggio massimo di 22 punti. Questi punti vengono suddivisi secondo la seguente tabella, comune a tutti i profili professionali, nella quale sono indicati i punteggi massimi assegnabili a ciascuna competenza facente parte della macroarea:

Competenza	Punti max
Lingua italiana	5
Lingua straniera	4
Matematico scientifica	5
Socio storico economica	5
Cittadinanza	3

I formatori coinvolti nell'insegnamento delle singole competenze ne stabiliscono il livello raggiunto utilizzando una scala definita dalla seguente tabella. In particolare, nella terza colonna della tabella, viene indicata la percentuale dei punti associati a ciascuna competenza attribuibili in base al livello raggiunto dall'allievo. Ad esempio, ad un allievo che ha raggiunto la competenza "matematico scientifica" a livello base (B), verranno attribuiti 3 punti, pari al 60% dei 5 punti assegnabili al massimo a tale competenza.

LIVELLI	DESCRIZIONE	PUNTI
N	Competenza non raggiunta	0 punti
B = BASE	Lo studente svolge compiti semplici in situazioni note, mostrando di possedere conoscenze ed abilità essenziali e di saper applicare regole e procedure fondamentali	60% dei punti assegnati alla competenza di riferimento
I = INTERMEDIO	Lo studente svolge compiti e risolve problemi complessi in situazioni note, compie scelte consapevoli, mostrando di saper utilizzare le conoscenze e le abilità acquisite	80% dei punti assegnati alla competenza di riferimento

A = AVANZATO	Lo studente svolge compiti e risolve problemi complessi in situazioni anche non note, mostrando padronanza nell'uso delle conoscenze e delle abilità. Sa proporre e sostenere proprie opinioni e assumere autonomamente decisioni consapevoli	100% dei punti assegnati alla competenza di riferimento
--------------	---	---

### 3.2 Calcolo del punteggio della macroarea delle competenze tecnico professionali

Alla macroarea delle competenze tecnico professionali viene assegnato un punteggio massimo di 33 punti. Questi punti vengono suddivisi in base alle competenze tecnico professionali caratterizzanti il profilo di riferimento e assegnando a ciascuna competenza un punteggio massimo attribuibile. Ad esempio, per "Operatore del benessere – Acconciatore" alla competenza professionale "QPR-BEN-07 Detersione e trattamenti specifici sui capelli" vengono assegnati un massimo di 7 punti (vedi figura precedente).

I formatori coinvolti nell'insegnamento delle singole competenze tecnico professionali ne stabiliscono il livello raggiunto utilizzando la stessa scala descritta nella tabella sopra presentata relativamente alle competenze di base e la stessa logica di attribuzione dei punti.

Ad esempio, ad un allievo frequentante il corso per Acconciatore che ha raggiunto la competenza " QPR-BEN-07 Detersione e trattamenti specifici sui capelli " a livello intermedio (I) verranno attribuiti 5,6 punti, pari al 80% dei 4 punti assegnabili al massimo a tale prestazione.

### 3.3 Calcolo del punteggio relativo agli aspetti comportamentali

Agli aspetti comportamentali viene assegnato un punteggio massimo di 4 punti. Tenendo presente che per l'ammissione all'esame è necessario aver raggiunto la sufficienza (voto almeno pari a 6) negli aspetti comportamentali, questi punti vengono assegnati sulla base del voto intero in decimi stabilito dal Consiglio di classe secondo la seguente tabella:

Voto	Punti
6	0
7	1
8	2
9	3
10	4

I punti relativi agli aspetti comportamentali concorrono alla formazione del punteggio di ammissione fino al raggiungimento massimo dei 55 punti.

## 4 CREDITO FORMATIVO EXTRACURRICOLARE

Alla macroarea dei crediti formativi extracurricolari viene assegnato un punteggio massimo di 3 punti. Il credito formativo extracurricolare prende in considerazione le attività e le esperienze extracurricolari svolte dallo studente che possono essere considerate formative per il proprio percorso di crescita personale.

Elenco delle attività o esperienze extracurricolari valide per l'attribuzione dei crediti formativi:

- attività artistiche e culturali che contribuiscono allo sviluppo delle capacità espressive (es. teatro, danza, musica, canto, fotografia, pittura) sia mediante la frequenza di corsi che la partecipazione ad associazioni o gruppi regolarmente costituiti
- attività di volontariato, di solidarietà o di cooperazione che contribuiscono allo sviluppo della responsabilità civile e sociale (es. assistenza ad anziani e a portatori di handicap, donazione del sangue, partecipazione ad attività di protezione civile)
- certificazioni informatiche (es. ECDL) e linguistiche, rilasciate da enti legalmente riconosciuti a livello internazionale, nazionale o regionale, che contribuiscono a sviluppare la sensibilità verso il concetto di certificazione delle competenze acquisite

- attività lavorative vere e proprie che contribuiscono allo sviluppo delle competenze professionali e della capacità di integrazione in contesti aziendali (es. tirocini formativi estivi)
- attività sportive promosse da società e associazioni regolarmente costituite che contribuiscono alla formazione della personalità e delle competenze relazionali (rispetto delle regole, concentrazione, resistenza alla fatica, lealtà)
- attività complementari ed integrative della didattica curricolare organizzate dall'ente formativo che comportano un impegno supplementare (es. partecipazione a concorsi ed eventi esterni, frequenza di percorsi di integrazione extracurricolari, stage formativi all'estero)

Il Consiglio di classe procede alla valutazione e alla eventuale attribuzione del numero di crediti formativi extracurricolari sulla base della documentazione presentata dallo studente (dichiarazioni, attestati, certificazioni) e dei parametri individuati dal Collegio dei docenti al fine di assicurare omogeneità nelle decisioni dei vari Consigli di classe, e in relazione agli obiettivi educativi, culturali e professionali propri del percorso formativo interessato.

I crediti formativi extracurricolari vengono assegnati solo se il punteggio del credito scolastico è almeno pari a 33 punti e concorrono alla formazione del punteggio di ammissione fino al raggiungimento massimo dei 55 punti. I crediti formativi extracurricolari riconosciuti devono essere indicati sulla scheda di ammissione all'esame e vengono riportati sull'attestato finale di qualifica professionale.

## 5 ESEMPI DI CALCOLO

Caso 1: Tutte le competenze di base raggiunte a livello base (B) = 13,2 punti; tutte le competenze tecnico professionali raggiunte a livello base (B) = 19,8 punti; voto sugli aspetti comportamentali pari a 6 = 0 punti e nessun credito formativo extracurricolare.

Punteggio di ammissione = 33 punti - Allievo ammesso

Caso 2: Competenze di base = 14,2 punti; Competenze tecnico professionali = 20,4 punti; voto sugli aspetti comportamentali pari a 8 = 2 punti e nessun credito formativo extracurricolare.

Punteggio di ammissione = 36,6 arrotondato a 37 punti - Arrotondato all'intero superiore solo nel calcolo finale

Caso 3: Credito scolastico = 32 punti; Credito formativo extracurricolare = 2 punti

Punteggio di ammissione = 32 - Allievo non ammesso in quanto non ha raggiunto i 33 punti nel credito scolastico

Caso 4: Credito scolastico = 54 punti; Credito formativo extracurricolare = 3 punti

Punteggio di ammissione = 55 - Il massimo punteggio ottenibile in fase di ammissione

**Parte terza**  
**STRUTTURA DEL FASCICOLO D'ESAME**

## 1 STUTTURA DEL FASCICOLO

Il fascicolo d'esame viene elaborato secondo uno schema omogeneo per tutte le Istituzioni formative e ha lo scopo di presentare alla Commissione e agli allievi le modalità con cui si svolgerà l'esame di qualifica professionale o di diploma professionale con particolare riferimento alle prove previste, al calendario di svolgimento delle singole prove, al sistema di valutazione adottato.

Nello specifico il fascicolo deve essere così strutturato:

- [A] - copertina in cui trovano collocazione gli elementi identificativi del corso
- [B] - presentazione generale finalizzata a fornire un quadro di sintesi dell'esame
- [C] - descrizione della prova situazionale
- [D] - descrizione del colloquio individuale
- [E] - descrizione delle prove multidisciplinari
- [F] - raccolta degli allegati utili per lo svolgimento delle prove

Nelle prossime sezioni verrà descritta l'articolazione di ciascuna parte costituente il fascicolo

## 2 COPERTINA DEL FASCICOLO

La copertina del fascicolo deve riportare i dati necessari ad identificare univocamente l'Istituzione formativa presso il quale si svolge l'esame e il percorso formativo oggetto dell'esame di qualifica professionale. Deve inoltre riportare i necessari riferimenti istituzionali relativi agli enti finanziatori.

Nello specifico gli elementi da inserire nella copertina sono:

- [1] Logo e denominazione dell'Istituzione formativa titolare del percorso (nel caso di associazione temporanea riportare le denominazioni dell'associazione stessa e quella dell'ente associato dove si è svolto il percorso formativo)
- [2] Denominazione del corso
- [3] Codice regionale del corso
- [4] Titolo fascicolo: Esame di qualifica/diploma professionale
- [5] Indicazione dell'anno formativo
- [6] Logo della Direzione regionale competente

## 3 PRESENTAZIONE DELL'ESAME

La sezione relativa alla presentazione generale deve essere utilizzata per fornire alla Commissione d'esame e agli allievi un quadro di sintesi della prova finale.

In particolare deve essere organizzata nelle seguenti parti:

- [1] Finalità dell'esame di qualifica/diploma professionale
- [2] Articolazione dell'esame
- [3] Sistema di valutazione dell'esame
- [4] Calendario dell'esame

### 3.1 Finalità dell'esame finale

In questa parte viene introdotto l'esame finale con una breve frase che ne spiega le finalità, un elenco strutturato che indica le competenze professionali e di base che saranno valutate e una spiegazione dei motivi che hanno portato alla scelta di questo set di competenze tra quelle previste per il profilo professionale in oggetto.

Esempio di struttura relativa a questa parte:

Come previsto dalla disciplina nazionale e regionale relativa ai percorsi di Istruzione e Formazione professionale, gli esami di qualifica professionale collocati alla fine del terzo anno rappresentano il momento di verifica e certificazione delle competenze acquisite dagli allievi durante l'intero percorso formativo triennale. Nello specifico l'esame è articolato in diverse tipologie di prove con lo scopo di verificare le competenze professionali e le competenze di base più significative del profilo professionale in oggetto.

L'esame di qualifica professionale relativo al profilo di "XXX" è stato sviluppato con l'obiettivo di valutare le seguenti competenze:

Elenco delle competenze tecnico professionali:

1. Competenza tecnico professionale 1
2. Competenza tecnico professionale 2
3. ...

Elenco delle competenze di base:

1. Competenza di base 1
2. Competenza di base 2
3. ...

Considerato che durante il percorso formativo tutte le competenze di base e tecnico professionali caratterizzanti il profilo in oggetto sono state valutate mediante prove di tipo sommativo e che tali valutazioni hanno contribuito a determinare l'ammissione all'esame dei singoli candidati, la scelta di tale set di competenze è stata determinata dalle seguenti motivazioni ...

### 3.2 Articolazione dell'esame

In questa parte viene descritta l'articolazione dell'esame di qualifica professionale attraverso la specificazione delle attività e della tipologia di prove previste, l'indicazione dei compiti in cui sono strutturate le singole prove, i materiali consegnati e la relativa durata.

Esempio di struttura relativa a questa parte:

L'esame di qualifica si articola nelle seguenti attività e tipologie di prove:

1. PRESENTAZIONE ESAME: è il momento iniziale in cui l'esame di qualifica viene presentato alla Commissione regionale e ai candidati in tutti i suoi elementi più significativi: tipologia di prove previste, calendario delle prove, sistema di valutazione adottato.

Durata presentazione: XX ora

2. PROVA SITUAZIONALE: è una prova di simulazione delle fasi lavorative più significative del profilo professionale, con lo scopo di misurare le competenze acquisite dal candidato nello svolgere le attività più significative del processo lavorativo di riferimento all'interno di una situazione problematica sufficientemente assimilabile a quelle esistenti nei normali contesti di lavoro.

Nello specifico la prova situazionale è intitolata "XXX" ed allo scopo di facilitarne l'organizzazione è stata ulteriormente suddivisa nei seguenti compiti:

- Compito 1: Titolo del compito
- Compito 2: Titolo del compito
- Compito 3: Titolo del compito

Durata della prova: XX ore (indicativamente)

3. PROVA MULTIDISCIPLINARE: è costituita da una serie di test relativi alle diverse discipline che non sono direttamente collegate alla prova situazionale.

Nello specifico la prova multidisciplinare è costituita dai seguenti test:

- Test 1: Titolo del test
- Test 2: Titolo del test
- Test n: Titolo del test

Durata della prova: XX ore

4. COLLOQUIO INDIVIDUALE: una prova orale finalizzata alla valutazione delle competenze relazionali e comunicative insite nel profilo professionale e sviluppate durante il percorso formativo  
Durata complessiva dei colloqui: circa YY min per allievo
5. SCRUTINIO FINALE: è il momento in cui la Commissione regionale, tenendo conto della valutazione del percorso formativo, della valutazione dello stage e della valutazione dell'esame, esprime il suo giudizio finale su ogni singolo candidato.  
Durata scrutinio: XX ora (indicativamente)

### 3.3 Sistema di valutazione dell'esame

In questa parte viene descritto in forma schematica il sistema di valutazione adottato per la valutazione ponderata delle prove d'esame e in generale per assegnare ad ogni allievo la valutazione finale dell'intero percorso di qualificazione. Il sistema prevede una strutturazione su più livelli che specificano le modalità di composizione e il peso dei singoli elementi costituenti la valutazione finale, così come da schema seguente:

	I Livello		II Livello		III Livello	
	Composizione	Punti	Composizione	Peso indicativo	Composizione indicativa	Peso
Valutazione finale	Valutazione esame	45	Prova situazionale	60%	Compito 1	
					Compito 2	
					Compito n	
			Prova multidisciplinare	30%	Test 1	
					Test 2	
					Test n	
	Colloquio individuale	10%				
Giudizio ammissione	55					

Al **I Livello** vengono riportati gli elementi caratterizzanti la valutazione finale della qualifica composta da: giudizio di ammissione e valutazione dell'esame. **I punti di questo livello per l'esame di qualifica o di diploma professionale non possono essere modificati rispetto a quelli indicati nello schema.**

Al **II Livello** troviamo gli elementi che specificano la composizione della valutazione dell'esame articolata rispetto alle seguenti tipologie di prove:

- prova situazionale
- prova multidisciplinare
- colloquio individuale.

I pesi di queste prove sono stabiliti da ogni singola Istituzione formativa in funzione dell'esame elaborato, fatto salvo che il peso della prova situazionale deve essere almeno pari al 50% del totale delle prove previste<sup>9</sup>.

<sup>9</sup> Vedi Articolo 2, lettera d) comma 4 dell'Accordo fra le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano in tema di esami a conclusione dei percorsi di Istruzione e Formazione professionale del 20/02/14.

Al **III livello** troviamo gli elementi che specificano da un lato la composizione della valutazione della prova situazionale e dall'altro la valutazione della prova multidisciplinare. Rispetto alla prova situazionale si suggerisce di articolarla in compiti e di assegnare ad ogni compito un peso percentuale coerente con la rispettiva complessità, facendo in modo che la somma dei pesi dia 100 (cento). Tenendo conto di questo si suggerisce di impostare la valutazione di ogni singolo compito su una scala di 100 e utilizzare i pesi assegnati ai compiti per ponderare la valutazione della prova situazionale. Lo stesso schema viene proposto per i test costituenti la prova multidisciplinare (ogni singolo test viene valutato su una scala di 100). Il colloquio individuale viene anch'esso valutato in centesimi e contribuirà con il peso stabilito nel calcolo della valutazione finale.

### 3.4 Calendario dell'esame

In questa parte viene presentato il calendario delle attività e delle prove previste specificando in particolare data, orario, denominazione attività o prova, luogo di svolgimento e referente interno all'Istituzione formativa responsabile della esecuzione della singola prova. I referenti delle prove possono far parte della Commissione ovvero esserne a supporto per una o più prove come previsto dal precedente punto 3 "Costituzione, composizione e validità della Commissione".

Lo schema di massima a titolo esemplificativo è il seguente:

Data	M/P	Orario	Tipo di prova	Luogo	Referente
Lunedì 10 giugno 2008	Mattina	I ora	Presentazione esame	Aula magna	
		II ora	Prova multidisciplinare - Test 1	Aula 01	
		III ora	Prova multidisciplinare - Test 2	Aula 01	
		IV ora	Prova multidisciplinare - Test 3	Aula 01	
	Pomeriggio	V ora	Prova situazionale - Compito 1 - Gruppo A	Laboratorio A	
			Prova situazionale - Compito 2 - Gruppo B	Laboratorio B	
		VI ora	Prova situazionale - Compito 1 - Gruppo B	Laboratorio A	
			Prova situazionale - Compito 2 - Gruppo A	Laboratorio B	
		VII ora	Prova situazionale - Compito 3	Laboratorio B	
		VIII ora	Prova situazionale - Compito 3	Laboratorio B	
Martedì 11 giugno 2008	Mattina	I ora	Prova situazionale - Compito 4	Laboratorio A	
		II ora	Prova situazionale - Compito 4	Laboratorio A	
		III ora	Prova situazionale - Compito 4	Laboratorio A	
		IV ora	Prova situazionale - Compito 4	Laboratorio A	
	Pomeriggio	V ora	Colloqui individuali	Aula 02	
		VI ora	Colloqui individuali	Aula 02	
		VII ora	Colloqui individuali	Aula 02	
		VIII ora	Scrutini finali	Sala insegnanti	

Si sottolinea che qualora per necessità organizzative risultasse necessario suddividere gli allievi in gruppi, nel calendario va evidenziato in ogni momento che cosa ciascun gruppo sta facendo (vedi esempio in tabella V e VI ora relativa alla prima giornata d'esame).

## 4 DESCRIZIONE DELLA PROVA SITUAZIONALE

Si ritiene innanzitutto opportuno stabilire un titolo per la prova situazionale che rappresenti in modo sintetico il prodotto o servizio da realizzare. Segue poi la descrizione della situazione problematica che caratterizza la prova avendo cura di specificare con maggior dettaglio rispetto al titolo il prodotto o il servizio che dovrà essere realizzato durante la prova stessa. In questa parte, qualora il tipo di prova lo consenta, è consigliabile inserire degli elementi grafici (immagini, disegni, schemi) al fine di migliorare la comprensione della situazione e del prodotto/servizio. Infine si completa la descrizione della prova con l'indicazione di che cosa deve fare a grandi linee l'allievo durante la prova.

Esempio di struttura relativa a questa sezione:

### DESCRIZIONE DELLA PROVA SITUAZIONALE

Titolo prova: Volantino promozionale agenzia viaggi "Relax in mare"

Situazione problematica: La nuova agenzia viaggi RELAX IN MARE ha da poco iniziato la sua attività e per lanciare sul mercato i suoi servizi intende realizzare un **volantino pubblicitario a 4 ante** ricco di immagini accattivanti. Dopo una breve trattativa con l'art director del vostro studio grafico viene concordato con l'agenzia viaggi il **progetto grafico definitivo** del volantino e un preventivo di massima da confermare prima della stampa.



Testo della prova: A voi compete la **realizzazione dell'impaginato digitale** pronto per la stampa offset in quadricromia del volantino utilizzando come riferimento il progetto grafico approvato e come input quanto fornito dal cliente (testi in vari formati, schizzo del logo aziendale e immagini varie). Requisito essenziale è la determinazione dei costi reali di produzione.

### 4.1 Articolazione della prova situazionale in compiti

Come già accennato in precedenza e qualora risulti fattibile, è opportuno articolare la prova situazionale in compiti che rappresentino delle fasi compiute del processo di svolgimento della prova e che consentano di valutare in itinere i risultati prodotti da ciascun compito attraverso l'osservazione di prestazioni professionali e il collegamento con le competenze necessarie per il loro svolgimento.

Durante la fase iniziale di progettazione della prova situazionale, si consiglia di utilizzare una tabella di sintesi come quella sotto riportata avente lo scopo di mettere in evidenza: i singoli compiti, i risultati attesi al termine di ciascuno di essi, la loro durata, il loro peso rispetto alla prova situazionale, la tipologia e la modalità di svolgimento.

N	Titolo compito	Risultato atteso	Durata	Peso	Tipologia	Mod
1	Pianificare il lavoro	Piano di produzione	1 h	10%	Pianificare	G
2	Eseguire fotomontaggio	File grafico con fotomontaggio	2 h	15%	Eseguire	I
3	Creare logo aziendale	File grafico con logo 3D	2 h	15%	Eseguire	I
4	Impaginare volantino	File con volantino impaginato	5 h	30%	Eseguire	I
5	Controllare qualità	Check list di controllo	1 h	5%	Controllare	X
6	Preparare file di stampa	File per la stampa in CMYK	1 h	5%	Recup/Eseg	I
7	Calcolare costi produzione	Piano dei costi di produzione	1 h	10%	Applicare	I
8	Riflettere sul lavoro svolto	Scheda autovalutazione	1 h	10%	Autovalutare	I

Rispetto alle tipologie possiamo avere compiti di pianificazione, di esecuzione, di controllo, di recupero delle anomalie, di applicazione delle competenze di base per la risoluzione di problemi professionali, di autovalutazione del proprio operato.

Rispetto alle modalità di svolgimento possiamo avere compiti individuali (I), di gruppo (G) o di controllo tra pari (X) dove un allievo controlla il lavoro svolto da un suo compagno. In particolare se alcuni dei compiti prevedono la suddivisione degli allievi in gruppi distinti, va descritta la modalità che verrà adottata per la suddivisione e l'organizzazione della prova al fine di garantire che tutti gli allievi possano venire valutati sullo stesso set di competenze.

È infine opportuno che nella scheda di valutazione della prova situazione si assegni un peso % ad ogni compito in base alla sua importanza e si predisponga per ogni compito una scheda di valutazione di dettaglio con punteggio calcolato su base 100. Di seguito si riporta un esempio di struttura della scheda allievo di valutazione finale della prova situazionale.

Allievo:			
N	Titolo compito	Punti	Peso
1	Pianificare il lavoro		10%
2	Eseguire fotomontaggio		15%
3	Creare logo aziendale		15%
4	Impaginare volantino		30%
5	Controllare qualità		5%
6	Preparare file di stampa		5%
7	Calcolare costi produzione		10%
8	Riflettere sul lavoro svolto		10%
Totale ponderato			

## 5 DESCRIZIONE DEI SINGOLI COMPITI

Ogni singolo compito deve contenere l'esplicitazione di:

- [1] Codice identificativo e titolo del compito
- [2] Testo descrittivo del compito da svolgere
- [3] Elenco dei risultati attesi
- [4] Condizioni di svolgimento
- [5] Tempo a disposizione
- [6] Indicatori di valutazione e relativi pesi su base 100

### 5.1 Codice identificativo e titolo del compito

Al fine di identificare in maniera univoca all'interno della documentazione dell'esame (presentazione, descrizione, schede di valutazione) il singolo compito, occorre assegnargli un codice e un titolo. In particolare, il titolo del compito deve iniziare con un verbo all'infinito (pianificare..., elaborare..., realizzare..., produrre..., controllare..., calcolare...) al fine di associarlo facilmente alla prestazione richiesta agli allievi.

### 5.2 Testo descrittivo del compito da svolgere

In questa parte viene descritto il singolo compito professionale richiesto all'allievo utilizzando un linguaggio comprensibile (evitare una terminologia eccessivamente tecnica) anche ai membri della Commissione. Si sottolinea che il livello delle attività richieste deve essere coerente con il livello previsto per la qualifica professionale (III livello EQF) o per il diploma professionale (IV livello EQF). Infine trovano spazio in questa

parte anche le eventuali istruzioni operative da fornire agli allievi per la corretta esecuzione del compito richiesto.

### 5.3 Elenco dei risultati attesi

In questa parte vanno elencati in modo preciso i risultati attesi al termine del compito in termini di prodotti osservabili anche dai commissari d'esame (schede elaborate, disegni realizzati, materiali prodotti) che possano essere valutati mediante le apposite schede.

### 5.4 Condizioni di svolgimento

In questa parte viene indicato l'ambiente in cui si svolgerà il compito evidenziando tutto quanto si ritiene utile per meglio far comprendere ad allievi e commissari quali saranno le condizioni in cui gli allievi si troveranno ad operare. Vanno inserite in questa parte anche le indicazioni operative relative alla eventuale suddivisione in gruppi degli allievi per lo svolgimento dello specifico compito.

Inoltre vanno elencate le risorse che gli allievi avranno a disposizione (schemi, disegni, libri, schede, tabelle, attrezzature, materiali, ecc.).

### 5.5 Tempo a disposizione

Indicare il tempo massimo a disposizione per lo svolgimento del compito entro il quale devono essere consegnati gli elaborati.

### 5.6 Indicatori di valutazione e relativi pesi

Elencare gli indicatori che verranno adottati per valutare lo specifico compito professionale utilizzando un linguaggio accessibile sia agli allievi che ai commissari, riportando per ciascuno anche il relativo peso all'interno del compito. Gli indicatori di valutazione sono collegati alle competenze (o elementi di competenza: conoscenze ed abilità) riportate all'inizio del fascicolo e di cui si vuole accertare il livello di possesso da parte degli allievi

Esempio indicatori relativi al compito 2 - Eseguire il fotomontaggio della copertina

- - Indicatore 1: Corretta normalizzazione delle immagini [Punti 20]
- - Indicatore 2: Corretta esecuzione del fotomontaggio [Punti 50]
- - Indicatore 3: Corretta realizzazione del file grafico per l'impaginazione [Punti 30]

Gli indicatori rappresentano il IV livello in cui si articola il sistema di valutazione:

I livello => Peso dell'esame nel contesto della valutazione finale di qualifica

II livello => Peso della prova situazionale all'interno dell'esame

III livello => Peso dello specifico compito all'interno della prova situazionale

IV livello => Peso dello specifico indicatore all'interno del compito di riferimento

Gli indicatori non vanno confusi con i criteri di attribuzione dei punteggi in fase di correzione del compito, che vengono invece indicati solo nella griglia di valutazione di ciascun compito. Per ogni indicatore ci possono essere più criteri. I criteri di attribuzione dei punti vanno resi espliciti indicatore per indicatore.

Esempio di criteri relativi all'indicatore 1 - **Corretta normalizzazione delle immagini**

- - criterio 1.1: Omogeneizzazione risoluzione (5 pts se entro limiti HD; 0 altrimenti)
- - criterio 1.2: Impostazione gamma colore (5 pts se corretta; 0 altrimenti)
- - criterio 1.3: Correzione tonale delle immagini (10 pts se entro limiti; 0 altrimenti)

Di seguito si riporta un esempio di struttura della scheda di valutazione di ciascun compito.

Allievi	Indicatore 1				Indicatore 2			Indicatore 3			Totale [100mi]
	Criterio 1.1	Criterio 1.2	Criterio 1.3	Tot 1	Criterio 2.1	Criterio 2.2	Tot 2	Criterio 3.1	Criterio 3.2	Tot 3	


Esempio di struttura relativa alla descrizione di ciascun compito

## COMPITO 2 - ESEGUIRE IL FOTOMONTAGGIO DELLA COPERTINA

Sulla base delle indicazioni presenti nel progetto concordato con il cliente e a partire dalle immagini fornite su carta (sfondo) e su file (persone in primo piano), si richiede di eseguire il fotomontaggio da utilizzare per la copertina del volantino utilizzando il software Adobe Photoshop e archiviando sia il file sorgente strutturato su livelli per eventuali modifiche che il file in quadricromia per l'impaginazione finale nella propria cartella presente nella rete locale.

### Risultati attesi

- File grafico sorgente PSP per eventuali modifiche
- File grafico in quadricromia pronto per l'impaginazione

### Condizioni di svolgimento

La prova è a carattere individuale e si svolgerà nel laboratorio di informatica MAC 02. Per svolgere il compito sono disponibili le seguenti risorse:

- PC Macintosh in configurazione di rete locale
- Scanner piano A4 ad alta risoluzione condiviso in rete locale
- Stampante digitale professionale a colori condivisa in rete locale
- Software applicativo Adobe Photoshop
- Progetto grafico concordato con il cliente (Allegato 1)
- Immagine dello sfondo su supporto cartaceo (Allegato 2)
- Immagine delle persone su file grafico (Allegato 3)

### Tempo a disposizione

Il tempo massimo concesso per il compito è di 2 ore

### Indicatori di valutazione e relativi pesi

- Corretta normalizzazione delle immagini [Punti 20]
- Corretta esecuzione del fotomontaggio [Punti 50]
- Corretta realizzazione del file grafico per l'impaginazione [Punti 30]

## 6 DESCRIZIONE DELLA PROVA MULTIDISCIPLINARE

Come già accennato nella sezione relativa alla presentazione del modello d'esame la prova multidisciplinare è composta da una serie di test non direttamente collegati alla prova situazionale. In particolare viene lasciata la più ampia libertà ai singoli enti di definire quante e quali discipline inserire in tale prova. È comunque opportuno che il contenuto dei test sia collegato alla figura e al profilo professionale oggetto della qualifica/diploma e che i quesiti siano di tipo applicativo.

La predisposizione dei test strutturati richiede sempre molta attenzione e buone competenze metodologiche al fine di produrre delle prove che risultino in grado di fornire un quadro completo e attendibile delle competenze di base possedute dagli allievi. Per tale motivo si ritiene opportuno proporre all'interno del presente documento alcuni accorgimenti metodologici da considerare nella predisposizione dei test:

- 1) Definire in modo chiaro e preciso gli elementi da sottoporre a verifica, articolando secondo criteri logico-sequenziali l'ambito disciplinare in sottoinsiemi omogenei.
- 2) Stabilire il tipo di capacità cognitive da sondare: centrate sulla conoscenza di nozioni, fatti, procedure, informazioni (domande nozionistiche); centrate sulla capacità di risolvere problemi concreti collegati alla vita reale o professionale (domande applicative).
- 3) Utilizzare nella costruzione del test domande di varia tipologia in grado di verificare ad ampio spettro le competenze degli allievi. Scegliere ad esempio tra le seguenti tipologie:
  - domande con risposta aperta breve
  - domande a scelta alternativa (si/no, vero/falso)
  - domande con frasi da completare
  - domande con elementi da abbinare
  - domande ad ordinamento
  - domande a risposta multipla
- 4) Raggruppare tra di loro quesiti della stessa tipologia al fine di evitare la ripetizione delle istruzioni per la compilazione e disorientare gli allievi facendoli saltare da una tipologia all'altra sprestando energie nel capire come rispondere piuttosto che su cosa rispondere.
- 5) Dimensionare le domande del test in relazione al tempo netto a disposizione della prova (togliere il tempo di presentazione del test e di raccolta dei questionati) e ai tempi che ogni tipologia di domanda richiede mediamente per la risposta.
- 6) Qualora la prova multidisciplinare fosse costituita da più test è opportuno che la "forma" dei diversi test sia omogenea e che le istruzioni operative siano uguali al fine di non disorientare l'allievo nella interpretazione della struttura e favorire la sua concentrazione sul contenuto delle domande.

Se la prova multidisciplinare è articolata in più test è opportuno che nella scheda di valutazione si riporti il peso % di ogni test e che si predisponga una scheda di valutazione per ogni test con punteggio calcolato su base 100.

## 7 DESCRIZIONE DI OGNI SINGOLO TEST

Infine ogni singolo test deve contenere l'esplicitazione di:

- [1] Codice identificativo e titolo del test
- [2] Descrizione e condizioni di somministrazione del test
- [3] Tempo a disposizione
- [4] Indicatori di valutazione e relativi pesi su base 100

Si riporta di seguito la descrizione degli elementi costituenti le singole parti.

### 7.1 Codice identificativo e titolo del test

Al fine di identificare in maniera univoca all'interno della documentazione dell'esame (presentazione, descrizione, schede di valutazione) il singolo test, si ritiene necessario assegnargli un codice e un titolo. In particolare il titolo deve risultare descrittivo della disciplina oggetto del test.

### 7.2 Descrizione e condizioni di somministrazione del test

In questa parte viene descritto il singolo test utilizzando un linguaggio chiaro in modo che sia comprensibile agli allievi e alla Commissione d'esame il tipo di test che viene somministrato, la sua composizione e struttura, le condizioni di somministrazione indicando eventuali risorse a disposizione degli allievi per fornire le risposte.

### 7.3 Tempo a disposizione

Indicare il tempo massimo a disposizione per rispondere alle domande previste dal test.

### 7.4 Indicatori di valutazione e relativi pesi

Elencare gli indicatori che verranno adottati per valutare lo specifico test utilizzando un linguaggio accessibile sia agli allievi che ai commissari, riportando per ciascuno anche il relativo peso all'interno del test. Gli indicatori di valutazione sono collegati alle competenze (o elementi di competenza: conoscenze ed abilità) riportate all'inizio del fascicolo e di cui si vuole accertare il livello di possesso da parte degli allievi

Esempio indicatori relativo ad un test di **lingua Inglese**

- Indicatore 1: Corretta interpretazione del contenuto di un testo tecnico in lingua inglese [Punti 60]
- Indicatore 2: Corretta traduzione dall'italiano all'inglese di un testo tecnico [Punti 40]

Gli indicatori rappresentano il IV livello in cui si articola il sistema di valutazione:

- I livello => Peso dell'esame nel contesto della valutazione finale di qualifica
- II livello => Peso della prova situazionale all'interno dell'esame
- III livello => Peso dello specifico test all'interno della prova situazionale
- IV livello => Peso dello specifico indicatore all'interno del test di riferimento

Gli indicatori non vanno confusi con i criteri di attribuzione dei punteggi in fase di correzione del test, che vengono invece indicati solo nella griglia di valutazione di ciascun test.

Esempio di criteri relativi all'indicatore 1 - Corretta interpretazione di un testo in lingua inglese

- - criterio 1.1: risposte ai quesiti di tipo vero o falso (1 punto se corretta; 0 se errata)
- - criterio 1.2: risposte ai quesiti a scelta multipla (4 punti se corretta; -1 se errata; 0 se non risponde)
- - criterio 1.3: risposte ai quesiti a completamento (2 punti se corretta; -1 se errata; 0 se non risponde)

Per ogni indicatore ci possono essere più criteri di attribuzione dei punti.

Di seguito si riporta un esempio di struttura della scheda di valutazione di ciascun test.

Allievi	Indicatore 1				Indicatore 2			Indicatore 3			Totale [100mi]
	Criterio 1.1	Criterio 1.2	Criterio 1.3	Tot 1	Criterio 2.1	Criterio 2.2	Tot 2	Criterio 3.1	Criterio 3.2	Tot 3	

## 8 DESCRIZIONE DEL COLLOQUIO INDIVIDUALE

In questa sezione vengono descritte le modalità con cui viene svolto il colloquio individuale che generalmente si propone di verificare le capacità espressive dell'allievo nell'argomentare sui contenuti della prova situazionale o su una tesina preparata durante il percorso formativo (es. project work, relazione su esperienza di stage). In particolare il colloquio d'esame non dovrebbe limitarsi a verificare conoscenze disciplinari (interrogazione) in quanto già oggetto delle verifiche sommative effettuate durante il percorso formativo.

In particolare devono essere esplicitate le seguenti parti:

- [1] Descrizione del colloquio
- [2] Condizioni di svolgimento
- [3] Indicatori di valutare e relativi pesi

Si riporta di seguito la descrizione degli elementi costituenti le singole parti.

## **8.1 Descrizione del colloquio**

In questa parte viene descritto il tipo di colloquio che l'allievo è chiamato a sostenere con la Commissione d'esame al fine di dimostrare di saper argomentare sulle esperienze vissute in azienda (relazione stage) e/o su specifici elaborati realizzati durante il percorso (tesina tecnica) ed eventualmente di saper fornire spiegazioni di dettaglio sulla prova situazionale svolta (approfondimento).

## **8.2 Condizioni di svolgimento**

In questa parte vengono descritte le modalità con cui si svolgerà il colloquio individuale, avendo in particolare cura di evidenziare la durata indicativa di ciascun colloquio e gli eventuali materiali che l'allievo presenterà alla Commissione (relazioni, tesine, presentazioni).

## **8.3 Indicatori di valutazione e relativi pesi**

Elencare gli indicatori che verranno adottati per valutare il colloquio utilizzando un linguaggio accessibile sia agli allievi che ai commissari, riportando per ciascuno anche il relativo peso.

## **9 ALLEGATI ALLE PROVE D'ESAME**

Generalmente per svolgere operativamente le prove d'esame gli allievi necessitano di documentazione ulteriore rispetto a quanto descritto nel fascicolo di presentazione (ad esempio: disegni tecnici, schede, tabelle, ricette, testo dei test multidisciplinare, ecc.). Tali documenti, elencati in corrispondenza di ogni compito o test nella parte relativa alle risorse a disposizione, vengono considerati come degli allegati. Pertanto il fascicolo comprensivo di allegati costituisce la documentazione completa dell'esame da allegare al verbale d'esame.

Ogni documento allegato deve riportare i necessari riferimenti alla prova cui è collegato:

- codice e titolo del compito e titolo dell'allegato
- oppure codice e titolo del test

**Parte quarta**  
**MODELLI OPERATIVI**

---

## ESEMPIO DI STRUTTURA DEL FASCICOLO

Nelle seguenti pagine viene proposto un modello per la strutturazione del fascicolo in cui sono state inserite le sezioni e le rispettive parti caratterizzanti il fascicolo secondo le indicazioni presenti nella prima parte del presente documento.

- una copertina in cui trovano collocazione gli elementi identificativi del corso
- un indice relativo al contenuto del fascicolo d'esame
- la presentazione generale finalizzata a fornire un quadro di sintesi dell'esame
- la descrizione della prova situazionale
- la descrizione del colloquio individuale
- la descrizione delle eventuali prove multidisciplinari
- la raccolta degli allegati utili per lo svolgimento delle prove

### STRUTTURA DELLA COPERTINA

**Logo CFP e logo EffePi**

**Denominazione corso: XXX**

**Codice regionale: NNN**

**DOCUMENTAZIONE ESAME**

**Anno formativo**

**Logo Direzione competente della Regione FVG**

## **INDICE DEL FASCICOLO**

### **Sezione A) PRESENTAZIONE DELL'ESAME**

- Finalità dell'esame
- Articolazione dell'esame
- Sistema di valutazione dell'esame
- Calendario dell'esame

### **Sezione B) PROVA SITUAZIONALE**

- Descrizione generale della prova situazionale
- Descrizione compito 1: ...
- Descrizione compito 2: ...
- Descrizione compito n

### **Sezione C) PROVA MULTIDISCIPLINARE**

- Descrizione test 1: ...
- Descrizione test 2: ...
- Descrizione test n

### **Sezione D) COLLOQUIO**

- Descrizione colloquio

### **Sezione E) ALLEGATI**

- Allegato 1: ...
- Allegato 2: ...

## SEZIONE A - PRESENTAZIONE ESAME

---

### FINALITÀ DELL'ESAME FINALE

---

Come previsto dalla disciplina nazionale e regionale relativa ai percorsi di Istruzione e Formazione professionale, gli esami di qualifica professionale collocati alla fine del terzo anno rappresentano il momento di verifica e certificazione delle competenze acquisite dagli allievi durante l'intero percorso formativo triennale. Nello specifico l'esame è articolato in diverse tipologie di prove con lo scopo di verificare le competenze tecnico professionali e le competenze di base più significative del profilo professionale in oggetto.

L'esame di qualifica professionale relativo al profilo di "XXX" è stato sviluppato con l'obiettivo di valutare le seguenti competenze:

Elenco delle competenze tecnico professionali:

- Competenza tecnico professionale 1
- Competenza tecnico professionale 2
- ...

Elenco delle competenze di base:

- Competenza di base 1
- Competenza di base 2
- ...

Considerato che durante il percorso formativo tutte le competenze di base e le prestazioni tecnico professionali caratterizzanti il profilo in oggetto sono state valutate mediante prove di tipo sommativo e che tali valutazioni hanno contribuito a determinare l'ammissione all'esame dei singoli candidati, la scelta di tale set di competenze è stata determinata dalle seguenti motivazioni ...

### ARTICOLAZIONE DELL'ESAME

---

L'esame di qualifica si articola nelle seguenti attività e tipologie di prove:

- 1) **PRESENTAZIONE ESAME:** è il momento iniziale in cui l'esame di qualifica viene presentato alla Commissione regionale e ai candidati in tutti i suoi elementi più significativi: tipologia di prove previste, calendario delle prove, sistema di valutazione adottato.

Durata presentazione: 1 ora

- 2) **PROVA SITUAZIONALE:** è una prova di simulazione delle fasi lavorative più significative del profilo professionale, con lo scopo di misurare le competenze acquisite dal candidato nello svolgere le attività più significative del processo lavorativo di riferimento all'interno di una situazione problematica sufficientemente assimilabile a quelle esistenti nei normali contesti di lavoro.

Nello specifico la prova situazionale è intitolata "XXX" ed allo scopo di facilitarne l'organizzazione è stata ulteriormente suddivisa nei seguenti compiti:

- Compito 1: Titolo del compito
- Compito 2: Titolo del compito
- Compito 3: Titolo del compito

Durata della prova: 16 ore (indicativamente)

- 3) **PROVA MULTIDISCIPLINARE:** è costituita da una serie di test relativi alle diverse discipline che non sono direttamente collegate alla prova situazionale.

Nello specifico la prova multidisciplinare è costituita dai seguenti test:

- Test 1: Titolo del test
- Test 2: Titolo del test
- Test n: Titolo del test

Durata della prova: 4 ore

- 4) COLLOQUIO INDIVIDUALE: una prova orale finalizzata alla valutazione delle competenze relazionali e comunicative insite nel profilo professionale e sviluppate durante il percorso formativo

Durata del colloquio: circa 20 min per allievo

- 5) SCRUTINIO FINALE: è il momento in cui la Commissione regionale, tenendo conto della valutazione del percorso formativo, della valutazione dello stage e della valutazione dell'esame, esprime il suo giudizio finale su ogni singolo candidato.

Durata scrutinio: 1 ora (indicativamente)

### SISTEMA DI VALUTAZIONE

Il sistema di valutazione utilizzato per definire l'esito finale dell'intero percorso formativo è rappresentato dal seguente schema articolato su 3 livelli, dove per ciascun livello sono riportate le voci che compongono la valutazione del livello e il relativo peso percentuale.

	I Livello		II Livello		III Livello	
	Composizione	Punti	Composizione	Peso indicativo	Composizione indicativa	Peso
Valutazione finale	Valutazione esame	45	Prova situazionale	60%	Compito 1	
					Compito 2	
					Compito n	
			Prova multidisciplinare	30%	Test 1	
	Test 2					
	Test n					
	Colloquio individuale	10%				
Giudizio ammissione	55					

### CALENDARIO DELL'ESAME

Nella seguente tabella viene riportato il calendario di svolgimento dell'esame. In particolare per ciascuna prova sono indicati l'orario, il luogo e il referente che supervisionerà il corretto svolgimento.

Data	M/P	Orario	Tipo di prova	Luogo	Referente
Lunedì 10 giugno 2008	Mattina	I ora	Presentazione esame	Aula magna	
		II ora	Prova multidisciplinare - Test 1	Aula 01	
		III ora	Prova multidisciplinare - Test 2	Aula 01	
		IV ora	Prova multidisciplinare - Test 3	Aula 01	
	Pomeriggio	V ora	Prova situazionale - Compito 1 - Gruppo A	Laboratorio A	
			Prova situazionale - Compito 2 - Gruppo B	Laboratorio B	
		VI ora	Prova situazionale - Compito 1 - Gruppo B	Laboratorio A	
			Prova situazionale - Compito 2 - Gruppo A	Laboratorio B	
		VII ora	Prova situazionale - Compito 3	Laboratorio B	

		VIII ora	Prova situazionale - Compito 3	Laboratorio B	
Martedì 11 giugno 2008	Mattina	I ora	Prova situazionale - Compito 4	Laboratorio A	
		II ora	Prova situazionale - Compito 4	Laboratorio A	
		III ora	Prova situazionale - Compito 4	Laboratorio A	
		IV ora	Prova situazionale - Compito 4	Laboratorio A	
	Pomeriggio	V ora	Colloqui individuali	Aula 02	
		VI ora	Colloqui individuali	Aula 02	
		VII ora	Colloqui individuali	Aula 02	
		VIII ora	Scrutini finali	Sala insegnanti	

## SEZIONE B - PROVA SITUAZIONALE

### DESCRIZIONE DELLA PROVA SITUAZIONALE

Titolo prova: Volantino promozionale agenzia viaggi "Relax in mare"

Situazione problematica: La nuova agenzia viaggi RELAX IN MARE ha da poco iniziato la sua attività e per lanciare sul mercato i suoi servizi intende realizzare un **volantino pubblicitario a 4 ante** ricco di immagini accattivanti. Dopo una breve trattativa con l'art director del vostro studio grafico viene concordato con l'agenzia viaggi il **progetto grafico definitivo** del volantino e un preventivo di massima da confermare prima della stampa.



Testo della prova: A voi compete la **realizzazione dell'impaginato digitale** pronto per la stampa offset in quadricromia del volantino utilizzando come riferimento il progetto grafico approvato e come input quanto fornito dal cliente (testi in vari formati, schizzo del logo aziendale e immagini varie). Requisito essenziale è la determinazione dei costi reali di produzione.

Articolazione in compiti: In particolare la prova è articolata in diversi compiti professionali, riepilogati nella seguente tabella, che dovrete risolvere in completa autonomia operativa rispettando le indicazioni riportate nelle successive schede descrittive.

N	Titolo compito	Risultato atteso	Durata	Peso	Tipologia	Mod
1	Pianificare il lavoro	Piano di produzione	1 h	10%	Pianificare	G
2	Eseguire fotomontaggio	File grafico con fotomontaggio	2 h	15%	Eseguire	I
3	Creare logo aziendale	File grafico con logo 3D	2 h	15%	Eseguire	I
4	Impaginare volantino	File con volantino impaginato	5 h	30%	Eseguire	I
5	Controllare qualità	Check list di controllo	1 h	5%	Controllare	I su I
6	Preparare file di stampa	File per la stampa in CMYK	1 h	5%	Recup/Eseg	I
7	Calcolare costi produzione	Piano dei costi di produzione	1 h	10%	Applicare	I
8	Riflettere sul lavoro svolto	Scheda autovalutazione	1 h	10%	Autovalutare	I

## COMPITO 1 - PIANIFICARE IL LAVORO

---

A partire dall'analisi del progetto concordato con il cliente e dei compiti richiesti, si richiede di elaborare in piccoli gruppi il piano di produzione del volantino pubblicitario individuando per ciascun compito la sequenza di attività da svolgere ed evidenziando eventuali punti di attenzione da considerare durante il lavoro.

### Risultati attesi

- Scheda "Piano produzione" compilata a gruppi con indicate attività e punti di attenzione

### Condizioni di svolgimento

La prova viene svolta in gruppo con le seguenti modalità:

- Suddivisione della classe in gruppi da 3 allievi mediante sorteggio
- Analisi del progetto grafico e dei compiti richiesti
- Compilazione di un unico piano di lavoro per i membri di ciascun gruppo

La prova si svolgerà nell'aula didattica 71.

Gli allievi per svolgere il compito avranno a disposizione le seguenti risorse:

- Progetto grafico concordato con il cliente (Allegato 1)
- Scheda del piano di lavoro da compilare (Allegato 4)

### Tempo a disposizione

Il tempo massimo concesso per il compito è di 1 ora

### Indicatori di valutazione e relativi pesi

- Corretta organizzazione e gestione del lavoro di gruppo [40 punti]
- Completezza delle attività previste per ogni compito [40 punti]
- Corretta indicazione dei punti di attenzione [20 punti]

## COMPITO 2 - ESEGUIRE IL FOTOMONTAGGIO DELLA COPERTINA

---

Sulla base delle indicazioni presenti nel progetto concordato con il cliente e a partire dalle immagini fornite su carta (sfondo) e su file (persone in primo piano), si richiede di eseguire il fotomontaggio da utilizzare per la copertina del volantino utilizzando il software Adobe Photoshop e archiviando sia il file sorgente strutturato su livelli per eventuali modifiche che il file in quadricromia per l'impaginazione finale nella propria cartella presente nella rete locale.

### Risultati attesi

- File grafico sorgente PSP per eventuali modifiche
- File grafico in quadricromia pronto per l'impaginazione

### Condizioni di svolgimento

La prova è a carattere individuale e si svolgerà nel laboratorio di informatica MAC 02.

Per svolgere il compito sono disponibili le seguenti risorse:

- PC Macintosh in configurazione di rete locale
- Scanner piano A4 ad alta risoluzione condiviso in rete locale
- Stampante digitale professionale a colori condivisa in rete locale
- Software applicativo Adobe Photoshop
- Progetto grafico concordato con il cliente (Allegato 1)
- Immagine dello sfondo su supporto cartaceo (Allegato 2)

- Immagine delle persone su file grafico (Allegato 3)

**Tempo a disposizione**

Il tempo massimo concesso per il compito è di 2 ore

**Indicatori di valutazione e relativi pesi**

- Corretta normalizzazione delle immagini [Punti 20]
- Corretta esecuzione del fotomontaggio [Punti 50]
- Corretta realizzazione del file grafico per l'impaginazione [Punti 30]

**COMPITO 3 - CREARE LOGO AZIENDALE**

---

...

**SEZIONE C - PROVA MULTIDISCIPLINARE**

Frasetta introduttiva alla descrizione dei test multidisciplinari

**TEST 1 - TITOLO DEL TEST**

---

**Descrizione e condizioni di somministrazione del test**

**Tempo a disposizione**

**Indicatori di valutazione e relativi pesi**

**TEST 2 - TITOLO DEL TEST**

---

...

**SEZIONE D - COLLOQUIO INDIVIDUALE**

**Descrizione del colloquio**

**Condizioni di svolgimento**

**Indicatori di valutazione e relativi pesi**

**SEZIONE E - ALLEGATI ALLE PROVE D'ESAME**

---

IL PRESIDENTE

IL SEGRETARIO GENERALE