Regione Umbria

Repertorio dei profili professionali

Agricoltura, silvicoltura e pesca

Coltivazioni agricole e prima lavorazione uve/olive

Addetto qualificato alla manutenzione del verde 4

Addetto qualificato alle colture vegetali e arboree 21

Addetto qualificato vivaista 34

Produzioni animali

Addetto qualificato zootecnico 47

Metalmeccanica

Lavorazioni meccaniche

Addetto alle macchine utensili 60

Produzione e riparazione di macchine e macchinari

Addetto qualificato gommista 74

Addetto qualificato alla riparazione di auto e moto 86

Addetto qualificato alla riparazione delle carrozzerie 100

Addetto qualificato alla riparazione dell'apparato elettrico/elettronico dei veicoli a motore (elettrauto) 114

Installazione e manutenzione di impianti elettrici, termoidraulici, termosanitari

Addetto qualificato all'installazione e manutenzione di impianti elettrici civili 128

Addetto qualificato all'installazione e manutenzione di impianti termoidraulici 143

Edilizia

Costruzione di edifici

Addetto qualificato alle lavorazioni edili – muratore 159

Addetto qualificato alle lavorazioni edili – carpentiere 177

Addetto qualificato alle lavorazioni edili – pittore 191

Addetto qualificato macchine movimento di terra 208

Tecnico di cantiere 221

Servizi di distribuzione commerciale

Commercio

Addetto qualificato alle vendite – prodotti *non food* 234

Servizi turistici

Ricettività

Direttore d'albergo 247

Addetto qualificato al front office 261

Ristorazione

Addetto alla cucina (aiuto-cuoco) 275

Addetto qualificato al servizio bar 290

Addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani 307

Addetto qualificato alla cucina (cuoco) 323

Addetto qualificato pizzaiolo 345

Servizi di viaggio e accompagnamento

Accompagnatore turistico 358

Guida turistica specializzata 369

Guida ambientale escursionistica 380
con eventuali specializzazioni:

Guida ambientale escursionistica – equestre

Guida ambientale escursionistica – speleologica

Guida ambientale escursionistica – cicloturismo

Direttore tecnico agenzia viaggi e turismo 399

Servizi socio-assistenziali

Assistenza sociale

Sistema di competenze necessarie a svolgere l'attività di animazione sociale 416

Servizi di educazione e formazione

Unità di competenza "Esercitare le attività di assistenza al riconoscimento dei crediti formativi *ai sensi della DGR 1429 del 3/09/2007 della Regione Umbria*" 425

Sistema di competenze necessarie a svolgere l'attività di educazione ambientale alla sostenibilità 427

Sistema di competenze necessarie a svolgere l'attività di promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio 437

Servizi per la persona

Cura della persona e benessere fisico

Acconciatore 449

Area comune

Amministrazione e finanza di impresa

Sistema di competenze relative al *Project Management* 468

Organizzazione e gestione della produzione

Addetto qualificato al magazzino (magazziniere) 474

Tecnico in logistica del magazzino 484

Sistema di competenze base relative alla conduzione di un sistema di gestione della qualità 496

Ispettore di mensa 502

Addetto qualificato al controllo del servizio di ristorazione collettiva 514

Segreteria e lavori di ufficio

Addetto qualificato alla segreteria 522

Sistema di competenze relative ad attività di supporto alla Direzione Aziendale 534

Facilities management

Capo cantiere/capo commessa nei servizi di pulizia 541

Addetto qualificato alla manutenzione del verde

- **Denominazione del profilo**
  Addetto qualificato alla manutenzione del verde.

- **Definizione**
  L'addetto qualificato alla manutenzione del verde sulla base di un progetto pre-definito si occupa di eseguire le attività necessarie alla creazione e alla manutenzione di giardini, aiuole e spazi verdi, dalla pulizia, alla messa a dimora e potatura delle piante, alle operazioni colturali per il mantenimento della vegetazione esistente sino alla realizzazione di semplici opere d'arredo. Egli può anche realizzare piccoli lavori di muratura ed installare sistemi di irrigazione.

- **Livello**
  - Inquadramento EQF: *III*

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  Codice ISTAT NUP 06:
  6.4.1.3.1- agricoltori e operai agricoli specializzati di vivai, di coltivazioni di fiori e piante ornamentali

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**
  - --

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Agricoltura, silvicoltura e pesca - Coltivazioni agricole e prima lavorazione uve/olive
  - ATECO 2007:
    81.30.00 - cura e manutenzione del paesaggio (inclusi parchi, giardini e aiuole)

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
  L'addetto qualificato alla manutenzione del verde lavora generalmente come dipendente in imprese private di manutenzione del verde, in imprese di servizi di pubblica utilità (ex municipalizzate) che abbiano un settore dedicato o in cooperative di servizi . Egli può anche operare come lavoratore autonomo prevalentemente presso clienti privati.
  Egli lavora essenzialmente all'aria aperta e in tutte le stagioni. Utilizza attrezzatura specifica e manipola prodotti chimici o organici nel rispetto della normativa vigente. Gli spostamenti sono frequenti e il lavoro comporta un adattamento dell'orario in relazione alla stagionalità e alle condizioni meteorologiche.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  L'esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. E' invece sempre necessario il possesso di un patentino per l'acquisto e l'utilizzo di prodotti fitosanitari. Inoltre ad alcuni addetti può essere richiesto il possesso di patente di guida classe C per poter utilizzare i mezzi adibiti al taglio, alla raccolta ed al trasporto del materiale di risulta (rami, foglie, fronde,...).

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Curare l'installazione di giardini, parchi, aree verdi.	• Tradurre le specifiche tecniche di un progetto pre-definito in attività di lavoro (tempistica degli interventi, procedure, soluzioni del verde, ecc.) adattando ed eventualmente proponendo soluzioni alternative sulla base della situazione reale e/o di eventuali criticità rilevate/insorte. • Installare il cantiere, delimitarlo con segnali, predisporre le attrezzature necessarie. • Predisporre/lavorare il terreno per la messa a dimora di siepi, arbusti, alberi, piante floreali: rilevare la condizione del terreno, individuare ed applicare trattamenti adeguati per la preparazione, la cura e la prevenzione -concimare, seminare, disinfettare, ecc. • Mettere a dimora siepi, alberi, arbusti e piante floreali: adagiare le piante nel terreno, predisporre eventuali sostegni o protezioni per le piante, innaffiare, predisporre il sistema di irrigazione.
Effettuare operazioni di pavimentazione di spazi e percorsi pedonali dell'area verde	• Realizzare la pavimentazione dell'area verde, a partire da quanto indicato nel progetto: effettuare scavi nel terreno, riempire scavi con strati di sassi o ciottoli, livellare strati e verificarne l'altezza; posizionare e livellare lastre per la pavimentazione; realizzare impasti di sabbia e cemento; ecc. • Realizzare le pulizie di riordino e smaltire rifiuti (separare gli organici dai non organici e portarli ai centri raccolta dedicati).
Allestire un prato tappeto erboso	• Valutare lo stato e la qualità del terreno (livello di drenaggio, magro o grasso, sabbioso, argilloso), aggiungere sabbia o concime il terreno. • Distribuire il concime, smuovere e rimescolare il terreno. • Livellare il terreno e spargere sabbia silicea per mantenere l'umidità. • Rullare il terreno per prepararlo alla semina. • Predisporre il sistema di irrigazione e irrigare. • Programmare la tempistica della falciatura del prato.
Realizzare semplici opere d'arredo	• Sistemare elementi di decorazione (materiali ed elementi ornamentali quali pietre naturali ed artificiali e infrastrutture da giardino: fontane, panchine, ecc.) sulla base delle specifiche di progetto e nel rispetto di canoni estetici. • Realizzare il cemento per le fondamenta su cui poggiare le attrezzature (p.e. giochi nei giardini pubblici) impiomabre/murare gli ancoraggi per le attrezzature, montare e assemblare le attrezzature nel rispetto delle norme).
Restaurare l'arredamento e la vegetazione di giardini, parchi e aree verdi.	• Recuperare e restaurare spazi verdi degradati, sulla base di un progetto predefinito, attraverso opere di manutenzione strutturale e della vegetazione applicando tecniche di rimboschimento e restaurazione paesaggistica.
Manutenere e conservare la vegetazione delle aree verdi	Realizzare attività di manutenzione ordinaria e straordinaria: • Effettuare operazioni di concimazione-fertilizzazione, di irrigazione e drenaggio sulla base della varietà delle piante, delle condizioni del suolo e delle condizioni climatiche. • Manutenere/falciare periodicamente il manto erboso per mantenere il livello di qualità adatto al suo utilizzo (parco giochi, giardino privato, parco, sotto bosco di un parco, ecc.) • Pulire periodicamente l'area verde e smaltire i rifiuti. • Se richiesto effettuare attività di de-zanzarizzazione e de-rattizzazione. • Effettuare la scerbatura • Potare arbusti e alberi e rasare le siepi.
Prevenire/diagnosticare e trattare la vegetazione delle aree verdi	• Riconoscere lo stato di salute delle piante individuando la presenza di parassiti e le patologie più comuni. • Definire i trattamenti da effettuare (tradizionali e/o biologici) sulla base delle condizioni climatiche e delle condizioni dei vegetali e delle piante. • Eseguire trattamenti specifici.

Attività	*Contenuti*
Coordinare i collaboratori ed interagire con le altre risorse impiegate nell'organizzazione agricola	• Gestire e coordinare eventuali risorse assegnate (ad es., braccianti generici, risorse impiegate a tempo determinato, ecc.). • Interagire e coordinarsi con le altre risorse impiegate nell'organizzazione (ad es., tecnici responsabili, agronomi, altri addetti qualificati, ecc.) nell'ambito delle attività di manutenzione del verde.
Curare il terreno e l'ambiente di lavoro.	• Applicare modalità di lavoro adempiendo e rispettando i requisiti prescritti dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di ambiente, sanità pubblica, salute delle piante, sicurezza sul lavoro.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"[1]**
	UC.2 "Esercitare la professione di addetto qualificato alla manutenzione del verde"
Produrre beni/ erogare servizi	**UC.3 "Preparare il terreno ed impiantare le specie vegetali"**
	UC.4 "Pavimentare e predisporre spazi e percorsi pedonali dell'area verde"
	UC.5 "Realizzare opere d'arredo – manutenzione del verde"
	UC.6 "Allestire un manto erboso"
	UC.7 "Manutenere e conservare le aree verdi"
Gestire i fattori produttivi	**UC.8 "Interpretare un progetto e programmare le attività di lavoro"**
	UC.9 "Gestire i collaboratori assegnati e coordinarsi con le altre risorse impiegate nell'organizzazione - agricoltura"[2]
	UC.10 "Gestire le scorte di materie prime, gli impianti , i macchinari e le attrezzature di lavoro"
	UC.11 "Operare nel rispetto dell'ambiente nell'ambito della manutenzione del verde"
	UC.12 "Lavorare in sicurezza – Agricoltura"[3]
	UC.13 "Valutare la qualità del servizio di manutenzione del verde"

[1] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

[2] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Area "Agricoltura"

[3] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Area "Agricoltura"

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Esercitare la professione di addetto qualificato alla manutenzione del verde"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato alla manutenzione del verde.

Abilità
- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di addetto qualificato alla manutenzione del verde**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche, le peculiarità e la normativa in materia di ambiente, di manutenzione del verde e colture vivaiste.
  - Analizzare e comprendere il settore di riferimento, le sue caratteristiche e le relazioni con altri settori o aree contigue , al fine di operarvi in modo coerente e conforme alle caratteristiche, alla normativa ed agli orientamenti del mercato.

- **Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato alla manutenzione del verde**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.

Conoscenze minime
- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di addetto qualificato alla manutenzione del verde in forma di impresa.
- Tipologie e caratteristiche del settore ambientale e delle aree verdi del territorio.
- Principali leggi nazionali e regionali in materia di ambiente.
- Nuovo codice della strada.
- Piano di Sviluppo Rurale della Regione Umbria.

UC.3
"Preparare il terreno ed impiantare le specie vegetali"

Risultato generale atteso
Preparare il terreno e mettere a dimora le piante sulla base delle specifiche tecniche del progetto.

Abilità
- **Preparare il terreno alla semina e alla coltivazione**
  - Conoscere e utilizzare tecniche di concimazione, aratura, dissodamento, disinfezione, ecc. per la preparazione del terreno sulla base delle caratteristiche agronomiche del terreno stesso e della specie vegetale da coltivare.

- **Seminare le specie vegetali ed innestare piante arboree, arbusti, e piante floricole, secondo quando prestabilito da progetto**
  - Conoscere ed applicare le tecniche di semina e di innesto.
  - Selezionare i semi, effettuare eventuali trattamenti antiparassitari sul seme, determinare i quantitativi di semi sulla base delle specie vegetali da coltivare, individuare tempi e condizioni meteorologiche ideali per l'operazione di semina, avendo cura di rispettare le specifiche ed il disegno del progetto.
  - Innestare a scopo moltiplicativo piante arboree, arbusti e piante floricole.

- **Mettere a dimora le piante sulla base delle specifiche tecniche del progetto**
  - Conoscere e utilizzare tecniche di messa a dimora avendo cura di seguire le disposizioni progettuali e controllando la giusta esposizione.

- **Conoscere e utilizzare le attrezzature per l'impianto e la semina**
  - Conoscere e utilizzare le più comuni attrezzature per effettuare correttamente le operazioni di impianto e semina.

Conoscenze minime
- Elementi di botanica e riconoscimento delle piante (piante erbacee, annuali e perenni, tappezzanti, alberi e arbusti da fiore, piante da siepe, alberi di alto fusto, piante da frutta, piante rampicanti, ecc.)
- Nozioni di climatologia, geologia, pedologia e morfologia del terreno.
- Tecniche di lavorazione e preparazione dei terreni (concimazione, dissodamento, disinfezione, ecc.)
- Tecniche di semina.
- Tecniche di messa a dimora (piantagione, trapianti, sostegni, ancoraggi, ecc.).
- Tecniche di innesto.
- Conoscenza e utilizzo delle attrezzature per modellamento, dissodamento, piantumazione, ecc.)

UC.4
"Pavimentare e predisporre spazi e percorsi pedonali dell'area verde"

Risultato generale atteso

Realizzare la pavimentazione delle zone pedonali dell'area verde, seguendo le specifiche del progetto.

Abilità

- **Scavare e riempire gli scavi allo scopo di livellare il terreno.**
  - Effettuare scavi nel terreno, riempire scavi con strati di sassi o ciottoli, livellare gli strati e verificarne l'altezza tenendo presenti canoni estetici e di qualità.

- **Posizionare e livellare le lastre/piastrelle di pavimentazione o la ghiaia secondo le specifiche tecniche del progetto**
  - Posizionare e livellare lastre/mattonelle per la pavimentazione realizzando impasti di sabbia e cemento da inserire fra le connessioni delle lastre avendo cura di non danneggiare la vegetazione esistente. Pulire, riordinare e smaltire i rifiuti.

- **Conoscere e utilizzare impianti e macchine per la pavimentazione**
  - Conoscere e utilizzare i più comuni impianti e macchine per effettuare correttamente le operazioni di pavimentazione delle aree verdi.

Conoscenze minime

- Tecniche di scavo.
- Procedure di costruzione di pavimentazione.
- Caratteristiche di pavimentazione.
- Tecniche di preparazione di impasti di sabbia e cemento.
- Conoscenza e utilizzo di impianti, macchine e attrezzature per la pavimentazione (scavatore meccanico, attrezzi per la realizzazione della pavimentazione: badile, rastrello, picchetti in legno, ecc.).

UC.5
"Realizzare opere d'arredo – manutenzione del verde"

Risultato generale atteso

Sistemare elementi di decorazione (materiali ed elementi ornamentali quali: pietre naturali ed artificiali ed infrastrutture da giardino: fontane, panchine, giochi, ecc.) sulla base delle specifiche di progetto e nel rispetto dei più comuni canoni estetici.

Abilità

- **Riconoscere, abbinare e posizionare elementi ornamentali e di arredo sulla base delle specifiche tecniche del progetto**
  - Riconoscere e sistemare, sulla base delle specifiche del progetto, gli elementi di decorazione e arredo dell'area verde.
  - Valutare che la disposizione e la tipologia di arredi sia effettivamente corrispondente alle esigenze e alle caratteristiche reali della tipologia vegetale dell'area ed eventualmente proporre eventuali modifiche.
  - Accostare colori e forme per creare effetti gradevoli ai fruitori dell'area verde.

- **Effettuare semplici opere di muratura, realizzare le fondamenta su cui poggiare le attrezzature**
  - Applicare tecniche di edificazione di opere di arredo ornamentale, realizzare il cemento per le fondamenta su cui poggiare le attrezzature (p.e. giochi nei giardini pubblici) impiombare/murare gli ancoraggi per le attrezzature, eventualmente montare e assemblare le attrezzature nel rispetto delle norme vigenti.

Conoscenze minime

- Tipologia di arredo e decori da esterni.
- Elementi di abbinamento e disposizione di materiale ornamentale da esterni.
- Principali tecniche di edificazione semplice (costruire fondamenta, impiombare e murare ancoraggi, ecc.).

UC.6
"Allestire un manto erboso"

Risultato generale atteso
Effettuare tutte le operazioni di allestimento di un prato, a partire dalla preparazione del terreno fino alla sistemazione dell'impianto di irrigazione, secondo le specifiche tecniche del progetto.

Abilità

- **Valutare lo stato e la qualità del terreno, livellarlo e prepararlo alla semina**
  - Valutare lo stato e la qualità del terreno (livello di drenaggio, magro o grasso, sabbioso, argilloso), pulire ed estirpare, aggiungere sabbia o concime avendo cura di dosare correttamente i composti, rullare e livellare il terreno, spargere sabbia silicea - per mantenere l'umidità -, e prepararlo alla semina.

- **Seminare, predisporre il sistema di irrigazione e programmare la falciatura secondo quanto previsto da progetto**
  - Scegliere e valutare lo stato delle sementi, seminare, predisporre il sistema di irrigazione e programmare la tempistica della falciatura del manto erboso per mantenere il livello di qualità adatto al suo utilizzo (giardino privato, parco pubblico, sottobosco di un parco, ecc.).

- **Conoscere e utilizzare impianti, macchine e attrezzature per l'allestimento di un prato**
  - Conoscere e utilizzare i più comuni impianti e macchine per effettuare correttamente le operazioni di allestimento di un prato.

Conoscenze minime

- Tipologie di tappeto erboso.
- Tecniche di preparazione del terreno per la realizzazione di un prato.
- Semi e tempistica della semina.
- Tecniche di irrigazione e drenaggio.
- Tecniche di taglio.
- Conoscenza e utilizzo di impianti, macchine e attrezzature per l'allestimento di un prato (escavatrici, attrezzature per rivoltare le zolle, falciatrici, impianti di irrigazione, ecc.).

UC.7
"Manutenere e conservare le aree verdi"

Risultato generale atteso

Applicare le proprie conoscenze relative al ciclo di vita delle specie vegetali al fine di preservare le piante dalle più comuni patologie. Mantenere l'area verde pulita ed in ordine secondo il livello di qualità adatto al suo utilizzo.

Abilità

- **Effettuare interventi ordinari di concimazione, irrigazione, drenaggio al fine di conservare le specie vegetali in buono stato e di prevenire le più comuni patologie**
  - Effettuare interventi di concimazione sulla base della varietà delle piante, delle condizioni del suolo e delle condizioni climatiche.
  - Conoscere e applicare tecniche di pratiche irrigue e di sistemazioni idrauliche.

- **Applicare trattamenti di prevenzione e di cura tradizionali e/o biologici**
  - Conoscere ed utilizzare tecniche di trattamento tradizionali, biologiche e integrate per la prevenzione delle principali patologie dei vegetali e delle piante in coltura.
  - Diagnosticare tempestivamente le malattie e la presenza di parassiti ed effettuare trattamenti curativi, anche sulla base delle indicazioni di un tecnico responsabile (p.e. agronomo, perito agrario, ecc.), avendo cura di utilizzare correttamente le attrezzature, specie quelle deputate all'utilizzo di prodotti fitosanitari e/o diserbanti.

- **Potare arbusti, alberi e rasare siepi per preservare, risanare e mantenere una forma ordinata della vegetazione**
  - Eseguire la potatura a seconda delle esigenze (stagione, ciclo di vita della pianta, risanamento, contenimento, ecc.) utilizzando la metodologia e gli strumenti più adatti.

- **Pulire e manutenere i decori e gli arredi dell'area verde secondo lo standard di qualità definito**
  - Realizzare attività di pulizia e di manutenzione utilizzando le modalità e gli strumenti più adatti. Smaltire i rifiuti nel rispetto della normativa vigente.

- Conoscere e utilizzare impianti, macchine e attrezzature per la potatura, l'irrigazione e la man**utenzione ordinaria**
  - Conoscere e utilizzare i più comuni impianti e macchine per effettuare correttamente le operazioni di potatura, irrigazione e manutenzione.

Conoscenze minime

- Tecniche di irrigazione e di concimazione ordinaria.
- Gestione della fauna e della flora microbica (principali parassiti; gestione antiparassitari; fitosanitario; tecniche di lotta biologica e integrata).
- Tipi di potatura (di trapianto, di allevamento, di mantenimento, di contenimento, di ringiovanimento, ecc.), tecniche di taglio, tempistica e operazioni di potatura (speronatura, spuntatura, diradamento, ecc.)
- Conoscenza ed utilizzo dei mezzi meccanici per la potatura.
- Conoscenza e utilizzo di impianti di irrigazione.
- Conoscenza e utilizzo di strumenti, macchinari e attrezzi per la manutenzione ordinaria (p.e. attrezzature per l'erogazione del trattamento di concimazione-fertilizzazione).

UC.8
"Interpretare un progetto e programmare le attività di lavoro"

Risultato generale atteso

Tradurre le specifiche tecniche di un progetto in attività di lavoro, compresa l'individuazione delle materie prime e delle attrezzature da utilizzare, coerenti alla situazione reale dell'area da sviluppare e proponendo eventuali soluzioni alternative sulla base di eventuali vincoli o criticità non previste.

Abilità

- **Interpretare in modo corretto un progetto di allestimento di un'area verde**
  - Interpretare e cogliere la soluzione paesaggistica che il progetto rappresenta, proponendo, ove necessario e sulla base di situazioni non previste, eventuali suggerimenti o modifiche.

- **Tradurre ed adattare le specifiche tecniche del progetto alle condizioni effettive di realizzazione**
  - Programmare il proprio lavoro in accordo con le necessità delle specifiche di progetto - cronologia degli interventi, procedure, soluzioni del verde, ecc. -, individuare e verificare la presenza delle materie prime, dei materiali e delle attrezzature da utilizzare.

Conoscenze minime

- Elementi di disegno architettonico del verde e dei giardini (misure, planimetrie, segni convenzionali)
- Tecniche di programmazione/pianificazione del lavoro

UC.9
"Gestire le scorte di materie prime, gli impianti, i macchinari e le attrezzature di lavoro"

Risultato generale atteso

Monitorare lo stato delle scorte di materie prime (semenze, piantine, prodotti per i trattamenti, ecc.). Verificare la presenza e lo stato di funzionamento di impianti, macchinari ed attrezzature ed eventualmente effettuare piccole riparazioni sugli stessi.

Abilità

- **Gestire le scorte di materie prime utili all'installazione dell'area verde**
  - Individuare le materie prime necessarie all'installazione dell'area verde, verificare la loro presenza in cantiere, in caso di mancanza, formularne la richiesta al responsabile preposto. Verificarne il buono stato.

- **Controllare il funzionamento ed effettuare piccole riparazioni su impianti, macchine e strumenti utilizzati**
  - Controllare il funzionamento di impianti, macchine, strumenti ed attrezzature presenti, segnalando ai responsabili eventuali anomalie riscontrate.
  - Effettuare la manutenzione ordinaria e piccole riparazioni di impianti ed attrezzature, segnalare ai responsabili la necessità di attrezzature da acquistare, avendo cura di rispettare le norme di sicurezza previste per il settore e le procedure di funzionamento specifiche di ogni tipologia di impianto.

Conoscenze minime

- Sistemi di immagazzinamento delle materie prime e criteri d'ordinamento dei prodotti (in funzione della loro natura e categoria merceologica).
- Modalità di compilazione ed utilizzo della documentazione obbligatoria.
- Modalità di stoccaggio dei prodotti fitosanitari (sostanze chimiche tossiche e nocive).
- Elementi di meccanica.
- Elementi di idraulica.
- Tipologie e funzionamento d'impianti per la gestione dei liquidi in pressione (p.e. impianti d'irrigazione, di concimazione e fertirrigazione).
- Tipologia di attrezzatura per l'utilizzo di prodotti fitosanitari e/o diserbanti.

UC.10
"Gestire i collaboratori assegnati e coordinarsi con le altre risorse impiegate nell'organizzazione - agricoltura"

Risultato generale atteso
Sovrintendere al lavoro delle risorse assegnate e coordinarsi con i propri colleghi.

Abilità
- **Gestire i collaboratori assegnati e coordinarsi con le altre risorse professionali operative nell'organizzazione agricola nell'ambito delle operazioni del processo produttivo**
  - Impartire direttive ed assegnare mansioni operative ai propri collaboratori (ad es., braccianti generici, risorse impiegate a tempo determinato, ecc.).
  - Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati.
  - Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro.
  - Interagire e coordinarsi le altre risorse impiegate nell'organizzazione (ad es., tecnici responsabili, agronomi, altri addetti qualificati, ecc.) nell'ambito delle attività svolte.

Conoscenze minime
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo. Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Concetti di autonomia, responsabilità, delega, coordinamento, controllo, motivazione, valutazione delle prestazioni.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.

UC.11
"Operare nel rispetto dell'ambiente nell'ambito della manutenzione del verde"

Risultato generale atteso
Operare nel rispetto dell'ambiente rispettando la normativa comunitaria, nazionale e regionale vigente.

Abilità
- **Installare il cantiere di lavoro nel rispetto della normativa vigente**
  - Installare il cantiere, delimitandolo con l'obbligatoria segnaletica; verificare la presenza delle attrezzature necessarie, verificare l'eventuale presenza di vincoli/criticità non previsti/e.

- **Conoscere ed applicare la normativa vigente durante le operazioni di interventi fitosanitari, di de-zanzarizzazione e de-rattizzazione**
  - Conoscere ed applicare la normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di ambiente, sanità pubblica, salute delle piante, in particolare per quanto riguarda l'utilizzo di sostanze chimiche, tossiche e nocive, per interventi fitosanitari, di de-zanzarizzazione e de-rattizzazione.

Conoscenze minime
- Procedura di installazione del cantiere del verde.
- Modalità di prevenzione del rischio derivante dall'utilizzo sostanze chimiche potenzialmente pericolose per la salute delle persone (veleni).
- D.P.I. in condizioni di lavoro estreme.
- Normativa e regolamenti in materia di igiene pubblica.
- DPR 20 maggio 2004, n. 94 "Linee guida per la sorveglianza ed il controllo della "zanzara tigre" (Aedes albopictus)" Provvedimenti Sanitari.
- Principali requisiti prescritti dalla normativa comunitaria, normativa nazionale e regionale di recepimento relativa alle seguenti materie (criteri di gestione obbligatori a norma degli allegati 3 e 4 del Reg. (CE) 1782/03):
  Campo di condizionalità – ambiente (all.3), *buone condizioni agronomiche* (all.4):
  - mantenimento delle buone condizioni agronomiche e ambientali (gestione agronomica dei terreni; regimazione delle acque; mantenimento struttura e livelli di sostanza organica nel suolo; ...);
  - tecniche per la realizzazione di piccoli interventi (contenimento, difesa del suolo da fattori di rischio idrogeologico, ...);
  - protezione e conservazione degli habitat naturali, fauna e flora selvatica;
  - protezione delle acque dall'inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole.
  Campo di condizionalità – sanità pubblica, salute, identificazione e registrazione degli animali:
  – fitosanitari e coadiuvanti di prodotti fitosanitari.

UC.12
"Lavorare in sicurezza – Agricoltura"

Risultato generale atteso
Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (Agricoltura).

Abilità
- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime
- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive, in relazione alla specifica destinazione dei locali e delle attività lavorative di riferimento.

UC.13
"Valutare la qualità del servizio di manutenzione del verde"

Risultato generale atteso
Controllare e valutare la qualità del servizio di manutenzione del verde e definire eventuali interventi di miglioramento.

Abilità
- **Valutare la qualità servizio di manutenzione del verde, controllando la corretta applicazione della normativa vigente ed il rispetto di parametri minimi di efficienza ed efficacia**
  - Controllare la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori e la conformità alle procedure di qualità.
  - Individuare criticità e definire interventi di miglioramento.

Conoscenze minime
- Aspetti di gestione della qualità di un servizio.
- Modalità di valutazione della qualità di un servizio.
- Principali parametri di efficacia ed efficienza di un servizio.

Addetto qualificato alle colture vegetali e arboree

- **Denominazione del profilo**
  Addetto qualificato alle colture vegetali e arboree.

- **Definizione**
  L'addetto qualificato alle colture vegetali e arboree è colui che opera nel processo di produzione di coltivazioni frutticole, orticole, cerealicole, erbacee o di piante officinali, occupandosi di tutte le attività di un ciclo di coltivazione - dalla preparazione del terreno alla raccolta dei prodotti - nel rispetto dei requisiti in materia di ambiente, sanità pubblica e salute delle piante.

- **Livello**
  - Inquadramento EQF: *III*

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  Codice ISTAT NUP 06:
  6.4.1.1.0 - agricoltori e operai agricoli specializzati di colture in pieno campo
  6.4.1.2.0 - agricoltori e operai agricoli specializzati di coltivazioni legnose agrarie
  6.4.1.3.0 - agricoltori e operai agricoli specializzati di vivai, di coltivazioni di fiori, piante ornamentali, di ortive protette o di orti stabili
  6.4.1.4.0 - agricoltori e operai agricoli specializzati di colture miste

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**
  - --

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Agricoltura, silvicoltura e pesca - Coltivazioni agricole e prima lavorazione uve/olive
  - ATECO 2007:
    01.1 - coltivazione di colture agricole non permanenti
    01.2 - coltivazione di colture agricole permanenti

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
  L'addetto qualificato alle colture vegetali e arboree opera in organizzazioni produttive agricole occupandosi delle le attività strettamente connesse alla gestione del ciclo di coltivazione (dalla preparazione del terreno alla raccolta dei prodotti). Egli deve comunque relazionarsi con un tecnico responsabile (agronomo; perito agrario, imprenditore agricolo) e può essere coadiuvato nel proprio operato da braccianti generici. Il lavoro si svolge soprattutto all'aperto ed è organizzato in funzione del ritmo delle stagioni.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  L'esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. E' invece sempre necessario il possesso di un patentino per l'acquisto e l'utilizzo di prodotti fitosanitari.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Preparare il terreno	Rilevare la condizione del terreno e applicare trattamenti (concimare, arare, disinfettare)adeguati alla sua composizione prima della semina o dell'impianto.
Colture vegetali: Seminare in campo e/o in ambiente protetto	Valutare la tempistica e le modalità della semina, in funzione del periodo annuale, delle condizioni meteorologiche e della composizione del terreno. Applicare le tecniche di semina o di messa a dimora delle piantine orticole.
Colture frutticole: Impiantare	Mettere a dimora le piante da frutto (scelta del sesto di impianto e portainnesto; legatura)
Effettuare interventi di concimazione, irrigazione e drenaggio.	Effettuare operazioni di concimazione e di irrigazione sulla base della varietà delle piante, delle condizioni del suolo e delle condizioni climatiche del territorio.
Prevenire/diagnosticare e curare le malattie dei vegetali e dei frutti in coltura.	Riconoscere lo stato di salute delle piante individuando la presenza di parassiti e le patologie più comuni.
Effettuare trattamenti	Definire i trattamenti da effettuare (tradizionali e/o biologici) sulla base delle condizioni climatiche e delle condizioni dei vegetali e delle piante.
Colture frutticole: Potare	Potare le piante in base al carico di frutta programmato/previsto.
Raccogliere e conservare i prodotti	Raccogliere i vegetali o i frutti dopo la valutazione del raggiunto livello di maturazione. Stoccare e conservare i vegetali e i frutti destinati alla vendita.
Coordinare i collaboratori ed interagire con le altre risorse impiegate nell'organizzazione agricola	Gestire e coordinare eventuali risorse assegnate (ad es., braccianti generici, risorse impiegate a tempo determinato durante la raccolta; ecc.). Interagire e coordinarsi con le altre risorse impiegate nell'organizzazione agricola (ad es., tecnici responsabili, agronomi, altri addetti qualificati, ecc.) nell'ambito delle attività del ciclo di coltivazione.
Curare il terreno e l'ambiente	Applicare metodi di produzione compatibili con la tutela dell'ambiente, adempiendo e rispettando i requisiti prescritti dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di ambiente, sanità pubblica, salute delle piante e degli animali, benessere degli animali e sicurezza sul lavoro.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"**[4]
	UC.2 "Esercitare la professione di addetto qualificato alle colture vegetali e arboree"
Produrre beni/erogare servizi	**UC.3 "Preparare il terreno, seminare ed impiantare"**
	UC.4 "Gestire il ciclo di coltivazione"
	UC.5 "Raccogliere e stoccare i prodotti – colture vegetali"
	UC.6 "Utilizzare, impianti, macchine e attrezzature impiegate nel ciclo produttivo della coltivazione"
Gestire i fattori produttivi	**UC.7"Gestire i collaboratori assegnati e coordinarsi con le altre risorse impiegate nell'organizzazione - agricoltura"**[5]
	UC.8 "Operare nel rispetto dell'ambiente - Agricoltura"[6]
	UC.9 "Lavorare in sicurezza – Agricoltura"[7]
	UC.10 "Valutare la qualità del processo produttivo di coltivazione"

[4] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

[5] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Area "Agricoltura"

[6] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle colture vegetali e arboree, Addetto qualificato zootecnico ed Addetto qualificato vivaista.

[7] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Area "Agricoltura"

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Esercitare la professione di addetto qualificato alle colture vegetali e arboree"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato alle colture vegetali e arboree.

Abilità
- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di addetto qualificato alle colture vegetali e arboree**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche, le peculiarità e la normativa del settore agricolo.
  - Analizzare e comprendere il settore delle colture agricole, le sue caratteristiche e le relazioni con altri settori o aree contigue (p.e., settore zootecnico), al fine di operarvi in modo coerente e conforme alle caratteristiche, alla normativa ed agli orientamenti del mercato.

- **Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato alle colture vegetali e arboree**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.

Conoscenze minime
- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di addetto qualificato alle colture vegetali e arboree in forma di impresa.
- Tipologie e caratteristiche del settore agricolo regionale.
- Principali aree produttive regionali: prodotti sementieri; ortofrutta; agricoltura biologica; olivo e olio; produzioni erbacee; vitivinicoltura; vivaismo; ecc.
- Piano di Sviluppo Rurale della Regione Umbria.
- Principali leggi nazionali e regionali del settore agricolo.
- Problemi ambientali del territorio di riferimento.

UC.3
"Preparare il terreno, seminare ed impiantare"

Risultato generale atteso

Individuare ed effettuare i trattamenti necessari alla preparazione del terreno sulla base delle caratteristiche dello stesso e della tipologia di prodotto da coltivare. Applicare tecniche di messa a dimora e seminare in campo o in ambiente protetto secondo tempistica e modalità adeguate.

Abilità

- **Preparare il terreno alla coltivazione**
  - Conoscere e utilizzare tecniche di concimazione, aratura, disinfezione, ecc. per la preparazione del terreno sulla base delle caratteristiche agronomiche del terreno stesso e del del prodotto da coltivare.

- **Seminare in campo o in ambiente protetto**
  - Conoscere ed applicare le tecniche di semina in campo o in ambiente protetto.
  - Selezionare i semi, effettuare eventuali trattamenti antiparassitari sul seme, determinare i quantitativi di semi sulla base della produzione programmata ed individuare tempi e condizioni meteorologiche ideali per l'operazione di semina.

- **Impiantare**
  - Conoscere e utilizzare tecniche di messa a dimora di piante da frutto (scelta del sesto di impianto e portainnesto, legatura) o di altre piante orticole.

Conoscenze minime

- Specie e varietà colturali e loro caratteristiche (principali colture vegetali: orticole, cerealicole, erbacee, officinali; principali colture arboree: frutticole, viticole, olivicole).
- Principali sistemi di produzione agricola: agricoltura tradizionale, integrata, biologica.
- Elementi di agronomia.
- Il ciclo vegetativo delle piante.
- Nozioni di climatologia, geologia, pedologia e morfologia del terreno.
- Tecniche di lavorazione e preparazione dei terreni (concimazione, dissodamento, disinfezione, ecc.)
- Tecniche di semina.
- Tecniche di messa a dimora.
- Tecniche di innesto.

UC.4
"Gestire il ciclo di coltivazione"

Risultato generale atteso

Applicare le proprie conoscenze relative al ciclo di coltivazione di piante da semina e da frutto al fine di garantire una buona qualità del prodotto avendo cura del territorio e degli impatti ambientali.

Abilità

- **Effettuare interventi ordinari di concimazione, irrigazione, drenaggio**
  - Effettuare interventi di concimazione sulla base della varietà delle piante, delle condizioni del suolo e delle condizioni climatiche. Applicare tecniche di pratiche irrigue e di sistemazioni idrauliche.

- **Applicare trattamenti di prevenzione e di cura tradizionali e/o biologici**
  - Conoscere ed utilizzare tecniche di trattamento tradizionali, biologiche e integrate per la prevenzione delle principali patologie dei vegetali e delle piante in coltura.
  - Diagnosticare tempestivamente le malattie e la presenza di parassiti ed effettuare trattamenti curativi, anche sulla base delle indicazioni di un tecnico responsabile (p.e. agronomo, perito agrario, ecc.), avendo cura di utilizzare correttamente le attrezzature, specie quelle deputate all'utilizzo di prodotti fitosanitari e/o diserbanti.

- **Applicare tecniche di potatura e di regolazione di carica della frutta**
  - Eseguire la potatura secondo i metodi prescelti dal piano colturale aziendale e nel giusto periodo stagionale; realizzare lo sfoltimento della vegetazione e dei frutti per regolarne la carica sulla scorta della produzione programmata.

Conoscenze minime

- Tecniche di irrigazione e di concimazione.
- Tecniche di potatura
- Elementi di base di impianti irrigui, di ricerca, provvista e utilizzazione delle acque a scopo agricolo.
- Gestione della fauna e della flora microbica (principali parassiti; gestione antiparassitari; fitosanitario; tecniche di lotta biologica e integrata).
- Normativa comunitaria, nazionale e regionale che regolamenta la produzione e la certificazione biologica.

UC.5
"Raccogliere e stoccare i prodotti – colture vegetali"

Risultato generale atteso

Raccogliere i vegetali o i frutti dopo la valutazione del raggiunto livello di maturazione. Applicare tecniche di stoccaggio e conservazione dei prodotti destinati alla vendita rispettando la normativa vigente.

Abilità

- **Valutare il grado di maturazione del prodotto**
  - Riconoscere e valutare il grado di maturazione delle coltivazioni sulla base delle caratteristiche fisiche organolettiche delle stesse.

- **Effettuare operazioni di raccolta**
  - Eseguire con l'utilizzo di specifiche attrezzature, tutte le lavorazioni preparatorie alla raccolta, valutare, anche seguendo indicazioni di un tecnico responsabile, le ideali condizioni meteorologiche per la definizione della tempistica della raccolta.
  - Effettuare, coordinando o coordinandosi con altre risorse la raccolta del prodotto.

- **Effettuare operazioni di stoccaggio e conservazione**
  - Conoscere ed applicare le tecniche e la normativa di stoccaggio e conservazione dei prodotti raccolti.
  - Applicare ai prodotti destinati alla vendita opportuni dispositivi di protezione e identificazione.

Conoscenze minime

- Tecniche di raccolta dei prodotti vegetali e frutticoli.
- Tecniche di stoccaggio e conservazione dei prodotti vegetali e frutticoli.
- Dispositivi di protezione e identificazione dei prodotti destinati alla vendita.

UC.6
"Utilizzare, impianti, macchine e attrezzature impiegate nel ciclo produttivo della coltivazione"

Risultato generale atteso

Conoscere e utilizzare impianti, macchine e attrezzature per la coltivazione e la raccolta dei vegetali e delle piante da frutto, diagnosticare i problemi sulle stesse ed effettuare piccole riparazioni.

Abilità

- **Conoscere e utilizzare impianti, macchine e strumenti per la coltivazione e la raccolta**
  - Conoscere e utilizzare impianti, macchine strumenti ed attrezzature.

- **Controllare il funzionamento ed effettuare piccole riparazioni su impianti, macchine e strumenti utilizzati nella coltivazione**
  - Controllare il funzionamento di impianti, macchine, strumenti ed attrezzature presenti, segnalando ai responsabili eventuali anomalie riscontrate.
  - Effettuare manutenzione ordinaria e piccole riparazioni di impianti ed attrezzature, segnalare ai responsabili la necessità di attrezzature da acquistare, avendo cura di rispettare le norme di sicurezza previste per il settore e le procedure di funzionamento specifiche di ogni tipologia di impianto.

Conoscenze minime

- Elementi di meccanica.
- Elementi di idraulica.
- Tipologie e funzionamento di impianti, macchine strumenti ed attrezzature per la coltivazione e la raccolta (p.e. trattrici agricole e attrezzi agricoli -portati, trainati, semi-portati e fissi; mietitrebbiatrici, cava bietole, cava patate, cava aglio o cipolla, raccogli pomodoro, scuoti ulivi; ecc.).
- Tipologie e funzionamento d'impianti per la gestione dei liquidi in pressione (impianti d'irrigazione e fertirrigazione, impianti di trattamento delle materie derivate, impianto di depurazione dei reflui aziendali, ecc.).
- Tipologia di attrezzatura deputata all'utilizzo di prodotti fitosanitari e/o diserbanti.
- Tipologie e funzionamento di impianti fissi o mobili per il trattamento termico (essiccatura), per il condizionamento dei prodotti raccolti (lavaggio o timbratura), per l'imballaggio o per la refrigerazione.

UC.7
"Gestire i collaboratori assegnati e coordinarsi con le altre risorse impiegate nell'organizzazione - agricoltura"

Risultato generale atteso
Sovrintendere al lavoro delle risorse assegnate e coordinarsi con i propri colleghi.

Abilità
- **Gestire i collaboratori assegnati e coordinarsi con le altre risorse professionali operative nell'organizzazione agricola nell'ambito delle operazioni del processo produttivo**
  - Impartire direttive ed assegnare mansioni operative ai propri collaboratori (ad es., braccianti generici, risorse impiegate a tempo determinato, ecc.).
  - Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati.
  - Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro.
  - Interagire e coordinarsi le altre risorse impiegate nell'organizzazione (ad es., tecnici responsabili, agronomi, altri addetti qualificati, ecc.) nell'ambito delle attività svolte.

Conoscenze minime
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo. Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Concetti di autonomia, responsabilità, delega, coordinamento, controllo, motivazione, valutazione delle prestazioni.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.

UC.8
"Operare nel rispetto dell'ambiente - Agricoltura"

Risultato generale atteso

Eseguire le operazioni ordinarie e straordinarie del ciclo produttivo in conformità alla normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di ambiente, sanità pubblica, salute delle piante e degli animali, benessere degli animali e sicurezza sul lavoro.

Abilità

- **Conoscere ed applicare la normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di ambiente, sanità pubblica, salute delle piante e degli animali, benessere degli animali**
  - Conoscere ed applicare la normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di ambiente, sanità pubblica, salute delle piante e degli animali, benessere degli animali durante le operazioni ordinarie e straordinarie del ciclo produttivo.

Conoscenze minime

- Pacchetto igiene di cui al reg. CE 852 - 853 -854/2004 (sulla sicurezza alimentare)
- Principali requisiti prescritti dalla normativa comunitaria, normativa nazionale e regionale di recepimento relativa alle seguenti materie (criteri di gestione obbligatori a norma degli allegati 3 e 4 del Reg. (CE) 1782/03):

  Campo di condizionalità – ambiente (all.3), *buone condizioni agronomiche* (all.4):

  - mantenimento delle buone condizioni agronomiche e ambientali (gestione agronomica dei terreni; regimazione delle acque; mantenimento struttura e livelli di sostanza organica nel suolo; ...);
  - tecniche per la realizzazione di piccoli interventi (contenimento, difesa del suolo da fattori di rischio idrogeologico, ...);
  - protezione e conservazione degli habitat naturali, fauna e flora selvatica;
  - protezione delle acque dall'inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole.

  Campo di condizionalità – sanità pubblica, salute, identificazione e registrazione degli animali:

  - fitosanitari e coadiuvanti di prodotti fitosanitari;
  - requisiti generali della legislazione alimentare;
  - divieto di utilizzo di sostanze nelle produzioni di animali;
  - misure di lotta contro le malattie degli animali.

  Campo di condizionalità – igiene e benessere degli animali:

  - norme minime per la protezione degli animali.
- Normativa relativa alla certificazione di qualità e alla tutela del prodotto.

UC.9
"Lavorare in sicurezza – Agricoltura"

Risultato generale atteso
Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (Agricoltura).

Abilità
- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime
- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal *T.U.81/08. Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive, in relazione alla specifica destinazione dei locali e delle attività lavorative di riferimento.

UC.10
"Valutare la qualità del ciclo di coltivazione del prodotto"

Risultato generale atteso

Controllare e valutare la qualità del ciclo di coltivazione del prodotto e definire eventuali interventi di miglioramento.

Abilità

- **Valutare la qualità del ciclo di coltivazione, controllando la corretta applicazione della normativa vigente ed il rispetto di parametri minimi di efficienza ed efficacia**
  - Controllare il rispetto dei requisiti richiesti dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di ambiente, sanità pubblica, salute delle piante e sicurezza sul lavoro.
  - Controllare il rispetto di parametri minimi di efficienza ed efficacia del processo produttivo (p.e. grado produttività sulla base delle risorse impiegate).
  - Individuare criticità e definire interventi di miglioramento.

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità di un processo produttivo.
- Modalità di valutazione della qualità di un processo produttivo.
- Principali parametri di efficacia ed efficienza di un processo produttivo.

Addetto qualificato vivaista

- **Denominazione del profilo**
  Addetto qualificato vivaista.

- **Definizione**
  L'addetto qualificato vivaista garantisce la crescita, la coltivazione e la riproduzione di piante arboree ed arbustive, forestali, orticole ed ornamentali da interno ed esterno. Egli segue le attività che vanno dalla moltiplicazione/riproduzione delle piante (semina, innesto), al confezionamento o al trapianto della pianta nel sito definitivo, in vista di un obiettivo di produzione/commercializzazione.

- **Livello**
  - Inquadramento EQF: *IIIa*

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  Codice ISTAT NUP 06:
  6.4.1.3.1 - agricoltori e operai agricoli specializzati di vivai, di coltivazioni di fiori e piante ornamentali

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**
  - --

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Agricoltura, silvicoltura e pesca - Coltivazioni agricole e prima lavorazione uve/olive
  - ATECO 2007:
    01.13.20 - coltivazione di ortaggi (inclusi i meloni) in foglia, a fusto, a frutto, in radici, bulbi e tuberi in colture protette (escluse barbabietola da zucchero e patate)
    01.19.20 - coltivazione di fiori in colture protette
    01.30.00 - riproduzione delle piante

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
  L'addetto qualificato vivaista lavora generalmente come dipendente in imprese vivaistiche. Egli lavora all'aria aperta o in serra e ambienti umidi. Utilizza attrezzatura specifica e manipola prodotti chimici o organici nel rispetto della normativa vigente. Si relaziona principalmente con il tecnico della produzione vivaistica, recependo le sue direttive, e può essere coadiuvato nel proprio operato dai braccianti generici. Il lavoro può comportare un adattamento dell'orario in relazione alla stagionalità e alle condizioni meteorologiche.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  L'esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. E' invece sempre necessario il possesso di un patentino per l'acquisto e l'utilizzo di prodotti fitosanitari.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Realizzare attività di riproduzione dei vegetali (moltiplicazione delle piante)	• Moltiplicare/riprodurre le piante a partire dalla selezione dei semi, di talee, di porta-innesto e di marze. • Rilevare la condizione del terreno da utilizzare, individuare ed applicare trattamenti adeguati alla preparazione della semina, alla cura e alla prevenzione di malattie (concimare, disinfettare). • Effettuare la semina manuale o meccanica. • Realizzare l''innesto. • Sistemare cassette, tavolette/lastre alveolate, in uno spazio colturale dedicato (serra, ambienti protetti, ecc.)ed effettuare le operazioni necessarie ad una buona germinazione e alla ripresa di talee e marze.
Allestire la coltura vivaistica	• Trapiantare e rinvasare in serra o in ambiente protetto le piantine nate dal processo di moltiplicazione, dopo avere diserbato, concimato, fertilizzato, e dissodato l'area di coltura con appositi macchinari o manualmente.
Effettuare operazioni colturali per il mantenimento/ la crescita delle piante del vivaio	• Effettuare l'irrigazione sulla base della varietà delle piante, delle condizioni del terreno, della stagionalità e delle condizioni termiche (scegliere il tipo di impianto per l'irrigazione in base alla grandezza e disposizione delle piante; decidere la quantità di acqua necessaria verificando lo stadio fisiologico e vegetativo della pianta; determinare il momento della giornata più adeguato alla bagnatura ed i dosaggi di acqua). • Effettuare la fertilizzazione in funzione della tipologia di pianta e dello stadio colturale. • Realizzare le attività colturali di impalatura (distaziamenti, legature). • Definire i trattamenti da effettuare (tradizionali e/o biologici) sulla base delle condizioni termiche e delle condizioni delle piante. • Eseguire trattamenti specifici sulla base di eventuali patologie rilevate.
Sradicare, confezionare o trapiantare le piante cresciute in vivaio per la commercializzazione	• Sradicare le piante mantenendo integro tutto l'apparato radicale. • Selezionare le piante scartando quelle con anomalie. • Confezionare ed etichettare le piante a radice nuda riponendole in celle frigorifere. • Trapiantare le piante a pieno campo stabilendo un nuovo sesto di impianto o in vasetti pronte per la destinazione finale.
Coordinare i collaboratori ed interagire con le altre risorse impiegate nell'organizzazione agricola	• Gestire e coordinare eventuali risorse assegnate (ad es., braccianti generici, risorse impiegate a tempo determinato, ecc.). • Interagire e coordinarsi con le altre risorse impiegate nell'organizzazione agricola (ad es., tecnici responsabili, altri addetti qualificati, ecc.) nell'ambito delle attività del ciclo di coltivazione.
Curare l'ambiente di lavoro	• Applicare modalità di lavoro adempiendo e rispettando i requisiti prescritti dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di ambiente, sanità pubblica, salute delle piante, sicurezza sul lavoro.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"[8]**
	UC.2 "Esercitare la professione di addetto qualificato vivaista"
Produrre beni/ Erogare servizi	**UC.3 "Moltiplicare le piante"**
	UC.4 "Effettuare operazioni colturali per il mantenimento/crescita delle piante del vivaio"
	UC.5 "Sradicare e confezionare piante"
Gestire i fattori produttivi	**UC.6 "Gestire le scorte di materie prime, utilizzare, impianti, macchine e attrezzature del vivaio"**
	UC.7 "Gestire i collaboratori assegnati e coordinarsi con le altre risorse impiegate nell'organizzazione - agricoltura"[9]
	UC.8 "Operare nel rispetto dell'ambiente - Agricoltura"[10]
	UC.9 "Lavorare in sicurezza – Agricoltura"[11]
	UC.10 "Valutare la qualità del processo produzione vivaistica"

[8] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

[9] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Area "Agricoltura"

[10] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle colture vegetali e arboree, Addetto qualificato zootecnico ed Addetto qualificato vivaista.

[11] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Area "Agricoltura"

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Esercitare la professione di addetto qualificato vivaista"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato vivaista.

Abilità
- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di addetto qualificato vivaista**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche, le peculiarità e la normativa in materia di ambiente e colture vivaiste.
  - Analizzare e comprendere il settore di riferimento, le sue caratteristiche e le relazioni con altri settori o aree contigue , al fine di operarvi in modo coerente e conforme alle caratteristiche, alla normativa ed agli orientamenti del mercato.

- **Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato vivaista**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.

Conoscenze minime
- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Principali leggi nazionali e regionali in materia di ambiente.
- Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di addetto qualificato vivaista in forma di impresa.
- Principali aree produttive regionali: prodotti sementieri; ortofrutta; agricoltura biologica; olivo e olio; produzioni erbacee; vitivinicoltura; vivaismo; ecc.
- Piano di Sviluppo Rurale della Regione Umbria.

UC.3
"Moltiplicare le piante"

Risultato generale atteso

Effettuare operazioni di moltiplicazione/riproduzione delle piante a partire dalla semina o innesto alla sistemazione delle piante realizzate e pronte per la coltura in relazione alla produzione programmata.

Abilità

- **Preparare il terreno alla semina e alla coltivazione**
  - Conoscere e utilizzare tecniche di concimazione, aratura, dissodamento, disinfezione, ecc. per la preparazione del terreno sulla base delle caratteristiche agronomiche del terreno stesso e della specie vegetale da coltivare.

- **Seminare le specie vegetali innestare piante arboree, arbusti, e piante floricole.**
  - Conoscere ed applicare le tecniche di semina.
  - Selezionare i semi, effettuare eventuali trattamenti antiparassitari sul seme, determinare i quantitativi di semi sulla base delle specie vegetali da coltivare e della produzione programmata, individuare tempi e condizioni stagionali e meteorologiche ideali per l'operazione di semina.

- **Innestare piante arboree, arbusti, e piante floricole**
  - Conoscere ed applicare tecniche di innesto a scopo moltiplicativo di piante arboree, arbusti e piante floricole.
  - Scegliere in modo corretto il periodo idoneo, le marze, le talee e i portainnesti da utilizzare; controllare l'andamento degli innesti.

- **Mettere a dimora le piante nello spazio colturale dedicato e curare la germinazione e la ripresa di talee**
  - Conoscere e utilizzare tecniche di messa a dimora in spazi dedicati a seconda della destinazione finale delle piante (cassette, tavolette/lastre alveolate, ecc.).
  - Effettuare le operazioni necessarie ad una buona germinazione e alla ripresa di talee e marze.

Conoscenze minime

- Elementi di botanica e riconoscimento delle piante (piante erbacee, annuali e perenni, tappezzanti, alberi e arbusti da fiore, piante da siepe, alberi di alto fusto, piante da frutta, piante rampicanti, ecc.)
- Tecniche di innesto (l'innesto a gemma, a corona, a spacco, a triangolo).
- Tecniche di lavorazione e preparazione dei terreni (concimazione, dissodamento, disinfezione, ecc.)
- Tecniche di semina. Procedure di pulizia dei semi da trapiantare
- Nozioni di climatologia, geologia, pedologia e morfologia del terreno.
- Tecniche di messa a dimora (piantagione, trapianti, sostegni, ancoraggi, ecc.).

UC.4
"Effettuare operazioni colturali per il mantenimento/crescita delle piante del vivaio"

Risultato generale atteso

Trapiantare e rinvasare in serra o in ambiente protetto le piantine nate dal processo di moltiplicazione, effettuare interventi di concimazione, irrigazione, drenaggio al fine di conservare le specie vegetali in buono stato per la commercializzazione e di prevenire le più comuni patologie.

Abilità

- **Trapiantare e rinvasare le piantine**
  - Conoscere ed applicare le tecniche di trapianto e rinvaso in serra o in ambiente protetto delle piantine nate dal processo di moltiplicazione.
  - Innaffiare le piantine, secondo le modalità previste dalla tipologia, cimarle per farle accestire.

- **Effettuare interventi ordinari di concimazione, irrigazione, drenaggio al fine di conservare le specie vegetali in buono stato e di prevenire le più comuni patologie**
  - Effettuare interventi di concimazione sulla base della varietà delle piante, delle condizioni del suolo e delle condizioni climatiche. Applicare tecniche di pratiche irrigue e di sistemazioni idrauliche.

- **Applicare trattamenti di prevenzione e di cura tradizionali e/o biologici**
  - Conoscere ed utilizzare tecniche di trattamento tradizionali, biologiche e integrate per la prevenzione delle principali patologie dei vegetali e delle piante in coltura.
  - Diagnosticare tempestivamente le malattie e la presenza di parassiti.
  - Effettuare trattamenti curativi, anche sulla base delle indicazioni di un tecnico responsabile (p.e. agronomo, perito agrario, ecc.), avendo cura di utilizzare correttamente le attrezzature, specie quelle deputate all'utilizzo di prodotti fitosanitari e/o diserbanti.

- **Potare le piante per preservare, risanare e mantenere in forma ordinata le stesse**
  - Eseguire la potatura a seconda delle esigenze (stagione, ciclo di vita della pianta, risanamento, contenimento, ecc.) utilizzando la metodologia e gli strumenti più adatti.

Conoscenze minime

- Tecniche di trapianto e rinvaso.
- Tecniche di irrigazione e di concimazione ordinaria.
- Gestione della fauna e della flora microbica (principali parassiti; gestione antiparassitari; fitosanitario; tecniche di lotta biologica e integrata).
- Tipi di potatura (di trapianto, di allevamento, di mantenimento, di contenimento, di ringiovanimento, ecc.), tecniche di taglio, tempistica e operazioni di potatura (speronatura, spuntatura, diradamento, ecc.)
- Conoscenza e utilizzo di impianti di irrigazione.
- Conoscenza e utilizzo di strumenti, macchinari e attrezzi per la manutenzione ordinaria (p.e. attrezzature per l'erogazione del trattamento di concimazione-fertilizzazione).

UC.5
"Sradicare e confezionare piante"

Risultato generale atteso

Sradicare, selezionare, confezionare ed etichettare le piante sulla base della produzione programmata. Conservare nelle celle frigorifere e/o trapiantare le piante affinché siano pronte per la destinazione finale.

Abilità

- **Sradicare, selezionare, confezionare le piante**
  - utilizzare le conoscenze e le tecniche per sradicare le piante mantenendo integro tutto l'apparato radicale, a partire dal sesto di impianto pre-definito nella fase di semina e dagli ordini di utilizzo delle piante stabiliti.
  - Selezionare le piante scartando quelle con anomalie.
  - Confezionare ed etichettare le piante a radice nuda secondo le modalità del caso, riponendole in celle frigorifere oppure trapiantare le piante stabilendo un nuovo sesto di impianto o in vasetti.

Conoscenze minime

- Procedura di sradicamento delle piante.
- Modalità e caratteristiche di etichettatura delle piante.
- Procedura di conservazione delle piante in celle frigorifere.

UC.6
"Gestire le scorte di materie prime, utilizzare, impianti, macchine e attrezzature del vivaio"

Risultato generale atteso

Monitorare lo stato delle scorte di materie prime (semenze, piantine, prodotti per i trattamenti, ecc.). Verificare la presenza e lo stato di funzionamento di impianti, macchinari ed attrezzature ed eventualmente effettuare piccole riparazioni sugli stessi.

Abilità

- **Gestire le scorte di materie prime (semi, terra, concime, fertilizzanti, ecc.)**
  - Individuare le materie prime necessarie al processo colturale del vivaio, verificarne la presenza e lo stato e, in caso di mancanza, formularne la richiesta al responsabile preposto.

- **Conoscere e utilizzare impianti, macchine e strumenti del vivaio**
  - Conoscere e utilizzare i più comuni impianti, macchine e strumenti del vivaio per effettuare in modo corretto le operazioni del processo colturale.

- **Controllare il funzionamento ed effettuare piccole riparazioni su impianti, macchine e strumenti utilizzati**
  - Controllare il funzionamento di impianti, macchine, strumenti ed attrezzature presenti, segnalando ai responsabili eventuali anomalie riscontrate.
  - Effettuare la manutenzione ordinaria e piccole riparazioni di impianti ed attrezzature, segnalare ai responsabili la necessità di attrezzature da acquistare, avendo cura di rispettare le norme di sicurezza previste per il settore e le procedure di funzionamento specifiche di ogni tipologia di impianto.

Conoscenze minime

- Sistemi di immagazzinamento delle materie prime e criteri d'ordinamento dei prodotti (in funzione della loro natura e categoria merceologica).
- Modalità di compilazione ed utilizzo della documentazione obbligatoria.
- Modalità di stoccaggio dei prodotti fitosanitari (sostanze chimiche tossiche e nocive).
- Elementi di meccanica.
- Elementi di idraulica.
- Tipologie caratteristiche e modalità di utilizzo di macchine e strumenti utilizzati nel vivaio.
- Tipologie e funzionamento d'impianti per la gestione dei liquidi in pressione (p.e. impianti d'irrigazione, di concimazione e fertirrigazione).
- Tipologia di attrezzatura per l'utilizzo di prodotti fitosanitari e/o diserbanti.

UC.7
"Gestire i collaboratori assegnati e coordinarsi con le altre risorse impiegate nell'organizzazione"

Risultato generale atteso
Sovrintendere al lavoro delle risorse assegnate e coordinarsi con i propri colleghi.

Abilità
- **Gestire i collaboratori assegnati e coordinarsi con le altre risorse professionali operative nell'organizzazione agricola nell'ambito delle operazioni del processo produttivo**
  - Impartire direttive ed assegnare mansioni operative ai propri collaboratori (ad es., braccianti generici, risorse impiegate a tempo determinato, ecc.).
  - Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati.
  - Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro.
  - Interagire e coordinarsi le altre risorse impiegate nell'organizzazione (ad es., tecnici responsabili, agronomi, altri addetti qualificati, ecc.) nell'ambito delle attività svolte.

Conoscenze minime
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo. Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Concetti di autonomia, responsabilità, delega, coordinamento, controllo, motivazione, valutazione delle prestazioni.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.

UC.8
"Operare nel rispetto dell'ambiente - Agricoltura"

Risultato generale atteso

Eseguire le operazioni ordinarie e straordinarie del ciclo produttivo in conformità alla normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di ambiente, sanità pubblica, salute delle piante e degli animali, benessere degli animali e sicurezza sul lavoro.

Abilità

- **Conoscere ed applicare la normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di ambiente, sanità pubblica, salute delle piante e degli animali, benessere degli animali**
  - Conoscere ed applicare la normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di ambiente, sanità pubblica, salute delle piante e degli animali, benessere degli animali durante le operazioni ordinarie e straordinarie del ciclo produttivo.

Conoscenze minime

- Pacchetto igiene di cui al reg. CE 852 - 853 -854/2004 (sulla sicurezza alimentare)
- Principali requisiti prescritti dalla normativa comunitaria, normativa nazionale e regionale di recepimento relativa alle seguenti materie (criteri di gestione obbligatori a norma degli allegati 3 e 4 del Reg. (CE) 1782/03):

  Campo di condizionalità – ambiente (all.3), *buone condizioni agronomiche* (all.4):

  - mantenimento delle buone condizioni agronomiche e ambientali (gestione agronomica dei terreni; regimazione delle acque; mantenimento struttura e livelli di sostanza organica nel suolo; ...);
  - tecniche per la realizzazione di piccoli interventi (contenimento, difesa del suolo da fattori di rischio idrogeologico, ...);
  - protezione e conservazione degli habitat naturali, fauna e flora selvatica;
  - protezione delle acque dall'inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole.

  Campo di condizionalità – sanità pubblica, salute, identificazione e registrazione degli animali:

  - fitosanitari e coadiuvanti di prodotti fitosanitari;
  - requisiti generali della legislazione alimentare;
  - divieto di utilizzo di sostanze nelle produzioni di animali;
  - misure di lotta contro le malattie degli animali.

  Campo di condizionalità – igiene e benessere degli animali:

  - norme minime per la protezione degli animali.
- Normativa relativa alla certificazione di qualità e alla tutela del prodotto.

UC.9
"Lavorare in sicurezza – Agricoltura"

Risultato generale atteso
Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (Agricoltura).

Abilità
- **Prevenire e ridurre il** rischio professionale, ambientale e del beneficiario
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime
- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive, in relazione alla specifica destinazione dei locali e delle attività lavorative di riferimento.

UC.10
"Valutare la qualità del processo di produzione vivaistica"

Risultato generale atteso

Controllare e valutare la qualità del processo di produzione vivaistica e definire eventuali interventi di miglioramento.

Abilità

- **Valutare la qualità processo di produzione vivaistica, controllando la corretta applicazione della normativa vigente ed il rispetto di parametri minimi di efficienza ed efficacia**
  - Controllare la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori e la conformità alle procedure di qualità.
  - Individuare criticità e definire interventi di miglioramento.

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità di un servizio.
- Modalità di valutazione della qualità di un servizio.
- Principali parametri di efficacia ed efficienza di un servizio.

Addetto qualificato zootecnico

- **Denominazione del profilo**
  Addetto qualificato zootecnico.

- **Definizione**
  L'addetto qualificato zootecnico è colui che, nel rispetto della normativa comunitaria, nazionale, regionale in materia di ambiente, sanità pubblica, salute delle piante e degli animali, benessere degli animali e sicurezza sul lavoro, provvede alla conduzione degli animali da allevamento, dall'assistenza alla riproduzione, all'alimentazione, alla cura, alla raccolta dei prodotti derivati dagli stessi e finalizzata alla vendita.

- **Livello**
  - Inquadramento EQF: *III*

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  Codice ISTAT NUP 06:
  6.4.2.1.0 - allevatori e operai specializzati degli allevamenti di bovini ed equini
  6.4.2.2.0 - allevatori e operai specializzati degli allevamenti di ovini e caprini
  6.4.2.3.0 - allevatori e operai specializzati degli allevamenti di suini
  6.4.2.4.0 - allevatori e operai specializzati degli allevamenti avicoli
  6.4.2.5.0 - allevatori e operai specializzati degli allevamenti misti
  6.4.2.9.0 - altri allevatori e operai specializzati della zootecnia

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**
  - --

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Agricoltura, silvicoltura e pesca - Produzioni animali
  - ATECO 2007:
    01.41.00 - allevamento di bovini e bufale da latte, produzione di latte crudo
    01.42.00 - allevamento di bovini e bufalini da carne
    01.43.00 - allevamento di cavalli e altri equini
    01.45.00 - allevamento di ovini e caprini
    01.46.00 - allevamento di suini
    01.47.00 - allevamento di pollame
    01.49.10 - allevamento di conigli

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
  L'addetto qualificato zootecnico opera in organizzazioni produttive di allevamento occupandosi delle le attività strettamente connesse alla gestione e alla cura degli animali. Egli deve comunque relazionarsi con un tecnico o responsabile della produzione zootecnica e può essere coadiuvato nel proprio operato da braccianti generici.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  L'esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. E' invece sempre necessario il possesso di un patentino per l'acquisto e l'utilizzo di prodotti fitosanitari.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Assistere alle attività di riproduzione, parto e svezzamento degli animali	• Assistere alle operazioni del riproduttore per l'ottenimento dei migliori risultati nella scelta degli accoppiamenti (ovvero nella definizione di piani di miglioramento genetico, piani di accoppiamento, selezione, procura del seme, fecondazione) • Eseguire le operazioni di assistenza al parto, in particolare: separare l'animale in spazio dedicato, effettuare le cure mediche preventive; controllare l'andamento del parto e del post-parto; segnalare al veterinario e/o al tecnico responsabile l'insorgere di eventuali complicazioni; separare l'animale appena nato in appositi spazi; ecc. • Eseguire le attività di allattamento e svezzamento dell'animale appena nato su indicazioni del veterinario e/o del tecnico responsabile, in particolare: utilizzare, in caso di allevamenti di mammiferi, strumenti di allattamento artificiale; applicare (se previsto) il tagliando auricolare all'animale appena nato; controllare che l'assunzione del latte artificiale o materno sia regolare; presiedere la somministrazione di alimenti solidi per una graduale integrazione dell'alimentazione liquida; controllare il rispetto della dieta stabilita per l'animale fattrice; ecc.
Gestire le attività ordinarie dell'allevamento	• Gestire le operazioni di alimentazione sulla base della tipologia di animale, di allevamento, e di prodotto da ricavare. • Utilizzare gli spazi, in caso di allevamento intensivo e/o presidiare l'eventuale tecnica estensiva dell'alpeggio in caso di allevamento bovino e ovicaprino. • Gestire le esigenze igienico-sanitarie e le deiezioni. • Gestire la dislocazione dell'animale in funzione delle varie fasi di crescita e delle esigenze di allevamento. • Raccogliere e immagazzinare i prodotti derivati dagli animali e finalizzati alla vendita (separazione del latte sano da quello con problemi di igienicità; controllo delle condizioni termiche, igieniche e di stoccaggio del latte erogato; raccolta e trasferimento delle uova alla macchina calibratrice; controllo lavaggio uova; controllo dell'obliterazione, della calibratura e del confezionamento delle uova, trasferimento delle uova confezionate nel deposito di stoccaggio; ecc.).
Prevenire le principali malattie e curare gli animali	• Presidiare le attività di prevenzione per favorire uno sviluppo salutare degli animali da allevamento, rispettando requisiti di qualità e la normativa vigente in materia di salute e benessere degli animali. • Diagnosticare le patologie più diffuse nell'animale da allevamento. • Somministrare le cure prescritte dal medico veterinario.
Coordinare i collaboratori ed interagire con le altre risorse impiegate nell'organizzazione agricola	• Gestire e coordinare eventuali risorse assegnate (ad es., braccianti generici, risorse impiegate a tempo determinato;ecc.). • Interagire e coordinarsi con le altre risorse impiegate nell'organizzazione agricola (ad es., tecnici responsabili, agronomi, altri addetti qualificati, ecc.) nell'ambito delle attività del ciclo di coltivazione.
Curare l'ambiente di lavoro e dell'allevamento	• Applicare, durante il ciclo produttivo di allevamento, metodi di produzione compatibili con la tutela dell'ambiente, adempiendo e rispettando i requisiti prescritti dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di ambiente, sanità pubblica, salute delle piante e degli animali, benessere degli animali e sicurezza sul lavoro.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"**[12]
	UC.2 "Esercitare la professione di addetto qualificato zootecnico"
Produrre beni/ Erogare servizi	**UC.3 "Assistere alle operazioni di riproduzione, parto e svezzamento degli animali"**
	UC.4 "Gestire le operazioni ordinarie dell'allevamento"
	UC.5 "Prevenire le malattie e curare gli animali"
	UC.6 "Utilizzare, impianti, macchine e attrezzature per l'allevamento"
Gestire i fattori produttivi	**UC.7 "Gestire i collaboratori assegnati e coordinarsi con le altre risorse impiegate nell'organizzazione - agricoltura"**[13]
	UC.8 "Operare nel rispetto dell'ambiente - Agricoltura"[14]
	UC.9 "Lavorare in sicurezza – Agricoltura"[15]
	UC.10 "Valutare la qualità del processo produttivo di allevamento"

[12] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

[13] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Area "Agricoltura"

[14] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle colture vegetali e arboree, Addetto qualificato zootecnico ed Addetto qualificato vivaista.

[15] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Area "Agricoltura"

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Esercitare la professione di addetto qualificato zootecnico"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato zootecnico.

Abilità
- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di addetto qualificato zootecnico**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche, le peculiarità e la normativa del settore dell'allevamento.
  - Analizzare e comprendere il settore agricolo in generale, e zootecnico in particolare, le sue caratteristiche e le relazioni con altri settori o aree contigue, al fine di operarvi in modo coerente e conforme alle caratteristiche, alla normativa ed agli orientamenti del mercato.

- **Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato zootecnico**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.

Conoscenze minime
- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di addetto qualificato zootecnico in forma di impresa.
- Tipologie e caratteristiche del settore agricolo regionale.
- Principali comparti zootecnici regionali: bovino da carne, bovino da latte, ovicaprino, suinicolo, equino, avicolo.
- Piano di Sviluppo Rurale della Regione Umbria.
- Principali leggi nazionali e regionali del settore agricolo.
- Quote latte.
- Nuovo codice della strada.
- Problemi ambientali del territorio di riferimento.

UC.3
"Assistere alle operazioni di riproduzione, parto e svezzamento degli animali"

Risultato generale atteso

Assistere alle operazioni del riproduttore, ove richiesto, per l'ottenimento dei migliori risultati nella scelta degli accoppiamenti (nelle fasi di selezione, accoppiamento, procura del seme, fecondazione).
Assistere al parto, curare l'allattamento e lo svezzamento dell'animale appena nato.

Abilità

- **Assistere alle operazioni di riproduzione**
  - Assistere il riproduttore, ove richiesto, nelle operazioni di riproduzione, nelle fasi di selezione, accoppiamento, procura del seme e fecondazione.

- **Presidiare/assistere alle operazione del parto applicando le proprie conoscenze ed eventualmente le indicazioni del veterinario o di un tecnico responsabile**
  - Effettuare le cure mediche preventive in supporto al parto, avendo cura di osservare le norme di igiene e profilassi a tutela della salute dell'animale.
  - Controllare l'andamento del parto e del post-parto.
  - Segnalare l'insorgere di eventuali complicazioni.

- **Nutrire e svezzare l'animale appena nato, applicando le indicazioni del veterinario o di un tecnico responsabile**
  - Utilizzare strumenti per l'alimentazione, la somministrazione di alimenti specifici e l'applicazione del marchio auricolare, avendo cura di osservare le norme di igiene e profilassi a tutela della salute dell'animale.

Conoscenze minime

- Il ciclo animale di produzione e riproduzione.
- Elementi relativi all'apparato endocrino, nervoso e riproduttore animale.
- Parto e modalità di somministrazione dei farmaci durante il parto.
- Parametri, indicatori, indici per valutazione degli incrementi ponderali del peso.
- Elementi di nutrizione animale nella fase dello svezzamento.
- Funzionamento degli impianti automatici di somministrazione del latte artificiale.
- Anagrafe zootecnica.
- Funzionamento della marchiatrice auricolare.

UC.4
"Gestire le operazioni ordinarie dell'allevamento"

Risultato generale atteso

Presidiare la gestione operativa dell'allevamento dall'alimentazione, alla cura, e alla raccolta dei prodotti derivati dagli animali, nel rispetto della normativa vigente, sulla base delle proprie conoscenze ed in relazione alle indicazioni di un tecnico responsabile.

Abilità

- **Provvedere al razionamento alimentare degli animali in allevamento**
  - Scegliere razionamento, dosi e caratteristiche nutrizionali degli alimenti per le diverse tipologie di animali, in funzione dei vari stadi d'accrescimento, della forma di allevamento (p.e. stabulazione permanente, forme miste: pascolo-stabulazione), dei quantitativi di produzione - di latte, carne, uova, ecc. - programmati.

- **Utilizzare gli spazi e rispettare i tempi delle diverse attività di allevamento**
  - Conoscere ed utilizzare le tecniche di utilizzo degli spazi (ad esempio, la dislocazione degli animali nelle diverse fasi di crescita) di un allevamento e la scansione temporale delle diverse operazioni per organizzare il proprio lavoro e le attività di cura degli animali.
  - Conoscere ed applicare tecniche estensive dell'alpeggio.

- **Gestire le deiezioni**
  - Applicare tecniche di gestione e rimozione delle deiezioni animali.

- **Raccogliere i prodotti destinati alla vendita**
  - Applicare tecniche di mungitura e/o raccolta e stoccaggio dei prodotti degli animali (separazione del latte sano da quello con problemi di igienicità; controllo delle condizioni termiche, igieniche e di stoccaggio del latte erogato; raccolta e trasferimento delle uova alla macchina calibratrice; controllo lavaggio uova; controllo dell'obliterazione, della calibratura e del confezionamento delle uova, trasferimento delle uova confezionate nel deposito di stoccaggio).

- **Effettuare operazioni di carico-trasporto degli animali da macello**
  - Seguire le procedure e la normativa per la preparazione, il carico ed il trasporto degli animali da macello.

Conoscenze minime

- Caratteristiche degli animali da allevamento: tipologie (bovini da carne e da latte, ovicaprini, suini, ecc.), modalità specifiche di allevamento.
- Tecniche di allevamento tradizionali e intensive.
- Usi locali e regolamenti che sovrintendono l'attività di pascolo e alpeggio.
- Elementi di etologia.
- Alimentazione del bestiame (scelta delle materie prime; razionamento alimentare; caratteristiche merceologiche e nutrizionali, loro trattamento e conservazione).
- Tecniche di mungitura e conservazione del latte.
- Caratteristiche del latte.
- Tecniche e procedure di raccolta, confezionamento e stoccaggio delle uova.
- Gestione delle deiezioni.
- Normativa e procedure per la manipolazione e l'utilizzo dei prodotti animali.
- Preparazione e trasporto animali da macello.

UC.5
"Prevenire le malattie e curare gli animali"

Risultato generale atteso

Monitorare lo stato di salute degli animali attraverso operazioni di cura ordinaria, diagnosticare le patologie più diffuse nell'animale da allevamento e somministrare le cure prescritte dal medico veterinario.

Abilità

- **Effettuare operazioni di cura ordinaria degli animali**
  - Effettuare operazioni di cura ordinaria degli animali da allevamento e organizzare le visite veterinarie periodiche nel rispetto degli standard di qualità dell'allevamento e della normativa vigente.

- **Diagnosticare le patologie più diffuse nell'animale d'allevamento**
  - Diagnosticare tempestivamente le patologie più diffuse delle diverse tipologie di animali d'allevamento e riferire al veterinario o al tecnico responsabile la presenza o il sospetto di infezione o malattia.

- **Somministrare le cure prescritte dal veterinario**
  - Conoscere ed applicare le principali tecniche di somministrazione di cure agli animali: utilizzare strumenti per l'erogazione di particolari trattamenti.

Conoscenze minime.

- Elementi di morfologia e fisiologia animale.
- Principali patologie degli animali da allevamento.
- Istruzioni, avvertenze, indicazioni, controindicazioni nella somministrazione di farmaci.
- Funzionamento delle attrezzature necessarie alla cura ordinaria (tronca per unghie, tosatrice, ecc.).

UC.6
"Utilizzare impianti, macchine ed attrezzature per l'allevamento"

Risultato generale atteso

Conoscere e utilizzare le macchine e le attrezzature per l'allevamento degli animali, diagnosticare i problemi sulle stesse ed effettuare piccole riparazioni.

Abilità

- **Conoscere e utilizzare impianti, macchine e strumenti dell'allevamento**
  - Conoscere e utilizzare impianti, macchine strumenti ed attrezzature (di mungitura, d'alimentazione liquida, d'abbeveraggio, d'irrigazione, di trattamento delle materie derivate, di depurazione dei reflui aziendali, della catena di confezionamento, ecc.).

- **Controllare il funzionamento ed effettuare piccole riparazioni su impianti, macchine e strumenti utilizzati**
  - Controllare il funzionamento di impianti, macchine, strumenti ed attrezzature presenti, segnalando ai responsabili eventuali anomalie riscontrate, effettuare la manutenzione ordinaria e piccole riparazioni di impianti ed attrezzature, segnalare ai responsabili la necessità di attrezzature da acquistare, avendo cura di rispettare le norme di sicurezza previste per il settore e le procedure di funzionamento specifiche di ogni tipologia di impianto.

Conoscenze minime

- Elementi di meccanica.
- Elementi di idraulica.
- Tipologie e funzionamento d'impianti per la gestione dei liquidi in pressione (impianti di mungitura, impianti d'alimentazione liquida, impianti d'abbeveraggio, impianti d'irrigazione, impianti di trattamento delle materie derivate, impianto di depurazione dei reflui aziendali, ecc.).
- Tipologie e funzionamento degli impianti automatici di raccolta, di lavaggio, di timbratura, di calibratura e di imballaggio delle uova.

UC.7
"Gestire i collaboratori assegnati e coordinarsi con le altre risorse impiegate nell'organizzazione - agricoltura"

Risultato generale atteso
Sovrintendere al lavoro delle risorse assegnate e coordinarsi con i propri colleghi.

Abilità
- **Gestire i collaboratori assegnati e coordinarsi con le altre risorse professionali operative nell'organizzazione agricola nell'ambito delle operazioni del processo produttivo**
  - Impartire direttive ed assegnare mansioni operative ai propri collaboratori (ad es., braccianti generici, risorse impiegate a tempo determinato, ecc.).
  - Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati.
  - Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro.
  - Interagire e coordinarsi le altre risorse impiegate nell'organizzazione (ad es., tecnici responsabili, agronomi, altri addetti qualificati, ecc.) nell'ambito delle attività svolte.

Conoscenze minime
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo. Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Concetti di autonomia, responsabilità, delega, coordinamento, controllo, motivazione, valutazione delle prestazioni.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.

UC.8
"Operare nel rispetto dell'ambiente - Agricoltura"

Risultato generale atteso

Eseguire le operazioni ordinarie e straordinarie del ciclo produttivo in conformità alla normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di ambiente, sanità pubblica, salute delle piante e degli animali, benessere degli animali e sicurezza sul lavoro.

Abilità

- **Conoscere ed applicare la normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di ambiente, sanità pubblica, salute delle piante e degli animali, benessere degli animali**
  - Conoscere ed applicare la normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di ambiente, sanità pubblica, salute delle piante e degli animali, benessere degli animali durante le operazioni ordinarie e straordinarie del ciclo produttivo.

Conoscenze minime

- Pacchetto igiene di cui al reg. CE 852 - 853 -854/2004 (sulla sicurezza alimentare)
- Principali requisiti prescritti dalla normativa comunitaria, normativa nazionale e regionale di recepimento relativa alle seguenti materie (criteri di gestione obbligatori a norma degli allegati 3 e 4 del Reg. (CE) 1782/03):

  Campo di condizionalità – ambiente (all.3), *buone condizioni agronomiche* (all.4):

  - mantenimento delle buone condizioni agronomiche e ambientali (gestione agronomica dei terreni; regimazione delle acque; mantenimento struttura e livelli di sostanza organica nel suolo; ...);
  - tecniche per la realizzazione di piccoli interventi (contenimento, difesa del suolo da fattori di rischio idrogeologico, ...);
  - protezione e conservazione degli habitat naturali, fauna e flora selvatica;
  - protezione delle acque dall'inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole.

  Campo di condizionalità – sanità pubblica, salute, identificazione e registrazione degli animali:

  - fitosanitari e coadiuvanti di prodotti fitosanitari;
  - requisiti generali della legislazione alimentare;
  - divieto di utilizzo di sostanze nelle produzioni di animali;
  - misure di lotta contro le malattie degli animali.

  Campo di condizionalità – igiene e benessere degli animali:

  - norme minime per la protezione degli animali.
- Normativa relativa alla certificazione di qualità e alla tutela del prodotto.

UC.9
"Lavorare in sicurezza – Agricoltura"

Risultato generale atteso
Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (Agricoltura).

Abilità
- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime
- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive, in relazione alla specifica destinazione dei locali e delle attività lavorative di riferimento.
- Fattori di rischio professionale ed ambientale.
- Elementi di messa in sicurezza degli ambienti e dei materiali e di diminuzione del rischio.

UC.10
"Valutare la qualità del processo produttivo di allevamento"

Risultato generale atteso

Controllare e valutare la qualità del processo di conduzione degli animali da allevamento e definire eventuali interventi di miglioramento.

Abilità

- **Valutare la qualità del processo produttivo, controllando la corretta applicazione della normativa vigente ed il rispetto di parametri minimi di efficienza ed efficacia**
  - Controllare il rispetto dei requisiti richiesti dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di ambiente, sanità pubblica, salute delle piante e degli animali, benessere degli animali e sicurezza sul lavoro;
  - controllare il rispetto di parametri minimi di efficienza ed efficacia del processo produttivo (p.e. grado produttività sulla base delle risorse impiegate);
  - individuare criticità e definire interventi di miglioramento.

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità di un processo produttivo
- Modalità di valutazione della qualità di un processo produttivo
- Principali parametri di efficacia ed efficienza di un processo produttivo

Addetto qualificato alle macchine utensili

- **Denominazione del profilo**
  Addetto qualificato alle macchine utensili.

- **Definizione**
  L'addetto qualificato alle macchine utensili opera nel settore metalmeccanico, si occupa di eseguire la lavorazione di pezzi meccanici, in conformità con i disegni di riferimento, mediante l'utilizzo di macchine utensili tradizionali e/o a controllo numerico computerizzato (c.n.c.).

- **Livello**
  - Inquadramento EQF: *III*

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  Codice ISTAT NUP 2007:
  7.2.1.1.0 - operai addetti a macchine utensili automatiche e semiautomatiche industriali

- **Profili contigui regolamentati in Umbria:**
  - --

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Metalmeccanica - Lavorazioni meccaniche
  - ATECO 2007:
    25 - Fabbricazione di prodotti in metallo (esclusi macchinari e attrezzature)

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
  L'addetto qualificato alle macchine utensili opera generalmente all'interno di un gruppo di lavoro su linee di produzione o su singole postazioni all'interno di piccole, medie e grandi imprese meccaniche nell'area della produzione. L'addetto qualificato alle macchine utensili opera in forma dipendente e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Gli orari di lavoro possono prevedere un impegno diurno o articolato su turni che possono coprire dell'intera giornata.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Verificare lo stato della macchina	Prendere in carico, ad inizio turno, la macchina utensile (tradizionale e/o c.n.c.) avendo cura di verificarne lo stato di funzionamento, riscontrando eventuali anomalie presenti.

Acquisire ed interpretare il programma di produzione	Acquisire dal responsabile di produzione (capofficina o capoturno) il programma di produzione, ovvero una cartella contenente i seguenti documenti essenziali:
	• distinta pezzi, comprensiva di:
	  • codice identificativo del pezzo da realizzare
	  • descrizione delle principali caratteristiche tecniche/tecnologiche del pezzo (tipo di metallo/lega, misurazioni/rilevazioni di quote effettuate da altri);
	  • elenco degli accessori da applicare alla macchina (utensili, inserti, riduttori, etc.);
	  • numero di pezzi da realizzare;
	  • sequenza pre-definita delle lavorazioni da effettuare (compreso stato avanzamento);
	  • tabella per la rilevazione delle (non) conformità, da compilare a cura del lavoratore.
	• Disegni tecnici del pezzo da realizzare, predisposti dall'Ufficio tecnico di officina o dal cliente, contente le indicazioni sulle quote/tolleranze da garantire.

Approntare la macchina Utensile	Attrezzare la macchina utensile (tradizionale e/o c.n.c.) per la lavorazione: • comporre, codificare e realizzare il *pre-setting* dell'utensile (utensile ed inserto) necessario a realizzare la lavorazione scelta, ovvero acquisire l'utensile dall'addetto incaricato ad eseguire il *pre-setting*; • montare l'utensile al braccio della macchina; • impostare i parametri di funzionamento della macchina utensile; nel caso di macchine c.n.c., caricare il programma di lavorazione (eventualmente elaborato dal personale incaricato); • realizzare un test di prova (*setting*) per verificare il funzionamento della macchina; • qualora si riscontrino anomalie di funzionamento o il pezzo grezzo non rispetti le specifiche della distinta/disegno tecnico, segnalare l'inconveniente al capo officina/ responsabile della qualità ed eventualmente, a seguito di indicazioni opportune, modificare le impostazione della macchina.
Realizzare lavorazioni meccaniche	Realizzare lavorazioni meccaniche: • posizionare sul sistema di fissaggio il pezzo grezzo da lavorare (piazzamento); • avviare la macchina utensile e misurare/rilevare le quote in macchina del pezzo grezzo; • effettuare la lavorazione; • valutare, al termine del ciclo di lavorazione, la conformità del pezzo lavorato alle specifiche di produzione, applicando tecniche e strumenti di misura adeguati; • in caso di esito positivo della misurazione, togliere il pezzo lavorato dal fissaggio ed indirizzarlo alla successiva fase di lavorazione; in caso di esito negativo, segnalare la non conformità al capo officina/responsabile della qualità; • riavviare il ciclo di lavorazione procedendo al piazzamento di un nuovo pezzo grezzo; • controllare *in itinere* che la macchina e le attrezzature annesse funzionino correttamente (stato di usura degli utensili, funzionamento dei si temi di raffreddamento, etc.).
Compilare la distinta di lavorazione	Compilare la distinta di lavorazione, in modo tale da fornire tutte le informazioni necessarie a descrivere l'iter di lavorazione del pezzo (nome addetto; orario di inizio e fine lavorazione; eventuali inconvenienti/episodi imprevisti accaduti nel corso della lavorazione; etc.). Compilare, se previsto, le "schede controllo conformità" indicando le misure rilevate a fine lavorazione in modo da evidenziare il rispetto o meno delle tolleranze indicate nei disegni.

Unità di Competenza

Macro Processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"**[16]
	UC.2 "Esercitare la professione di addetto qualificato alle macchine utensili"
Produrre beni/ Erogare servizi	**UC.3 "Eseguire misure – lavorazioni meccaniche"**
	UC.4 "Realizzare lavorazioni meccaniche utilizzando macchine tradizionali e/o a c.n.c."
	UC.5 "Realizzare lavorazioni di aggiustaggio"
Gestire i fattori produttivi	**UC.6 "Programmare la propria attività produttiva – lavorazioni meccaniche"**
	UC.7 "Predisporre i macchinari per la lavorazione e gestire la documentazione di riferimento – lavorazioni meccaniche"
	UC.8 "Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – edilizia e meccanica"[17]
	UC.9 "Manutenere e curare la postazione di lavoro – lavorazioni meccaniche"
	UC.10 "Lavorare in sicurezza in officina meccanica"
	UC.11 "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo – edilizia e meccanica"[18]

[16] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

[17] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Carpentiere; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Muratore; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Pittore; Addetto qualificato macchine movimento terra, Addetto qualificato alle macchine utensili.

[18] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Carpentiere; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Muratore; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Pittore; Addetto qualificato macchine movimento terra, Addetto qualificato alle macchine utensili.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Esercitare la professione di addetto qualificato alle macchine utensili"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri della prestazione professionale di elettrauto.

Abilità
- **Analizzare il settore delle lavorazioni meccaniche, le sue relazioni con altri settori ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore di riferimento e le sue relazioni con altri settori in una logica di filiera.
  - Conoscere e comprendere i principali processi produttivi che caratterizzano il settore in esame, nonché gli ambiti di intervento e le attività di riferimento delle diverse professionalità ivi operanti.
  - Saper situare la propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo in oggetto.
  - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore di riferimento.

- **Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato alle macchine utensili**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.

Conoscenze minime
- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Caratteristiche e peculiarità del settore delle lavorazioni meccaniche (processi produttivi, prodotti, tecnologia) e sue principali tendenze evolutive.
- Le figure professionali del settore delle lavorazioni meccaniche.

UC.3
"Eseguire misure – lavorazioni meccaniche"

Risultato generale atteso
Determinare la conformità del pezzo (grezzo o lavorato) a quanto indicato dal disegno e dalle specifiche di produzione.

Abilità
- **Utilizzare correttamente strumenti di misura idonei per il controllo di qualità del manufatto**
  - Scegliere lo strumento di misura appropriato in riferimento all'oggetto da misurare ed allo scopo della misurazione.
  - Realizzare le misurazioni secondo le modalità operative opportune, con un livello di rigore e precisione adeguato al caso.
  - Valutare, sulla scorta delle misurazioni delle quote, se il pezzo grezzo è stato posizionato in macchina correttamente.
  - Valutare, sulla scorta delle misurazioni effettuate e tenendo conto delle tolleranze indicate, la conformità del pezzo grezzo/lavorato, segnalando eventuali irregolarità ed anomalie al proprio superiore, secondo le modalità del caso.

Conoscenze minime
- Tolleranze dimensionali, tolleranza geometrica e le modalità di indicazione sui disegni.
- Sistema ISO di tolleranza e di accoppiamento.
- Caratteristiche e modalità di impiego dei principali strumenti di misura.

UC.4
"Realizzare lavorazioni meccaniche con macchine tradizionali e/o a c.n.c."

Risultato generale atteso
Realizzare operazioni di deformazione, asportazione e taglio, utilizzando macchine tradizionali e/o a c.n.c.

Abilità
- **Realizzare operazioni preliminari alla lavorazione meccanica**
  - Posizionare in maniera opportuna il pezzo grezzo sul sistema di fissaggio.
  - Avviare la macchina utensile, al fine di rilevare le quote in macchina del pezzo grezzo.
  - Valutare se il pezzo grezzo è stato posizionato in macchina correttamente.
  - Ri-posizionare il pezzo in macchina, in caso di esito negativo della misurazione, fino all'individuazione del corretto posizionamento.

- **Realizzare lavorazioni meccaniche per deformazione/asportazione di truciolo/taglio**
  - Avviare la macchina utensile (tradizionale e/o c.n.c.) al fine di eseguire la lavorazione in programma.
  - Realizzare le sequenze operative in cui si articola il processo produttivo in oggetto, controllando *in itinere* che la macchina e le attrezzature annesse funzionino correttamente.
  - Valutare la qualità della lavorazione eseguita.
  - Indirizzare il pezzo lavorato verso la destinazione opportuna.
  - Avviare un nuovo ciclo di lavorazione procedendo con il piazzamento di un nuovo pezzo grezzo.

Conoscenze minime
- Procedure operative di realizzazioni di lavorazioni meccaniche per deformazione, asportazione di truciolo e taglio.
- Modalità d'utilizzo e parametri di riferimento della dotazione strumentale e tecnologica per il controllo *in itinere* dello stato di funzionamento della macchina utensile.

UC.5
"Realizzare lavorazioni di aggiustaggio"

Risultato generale atteso
Adeguare particolari meccanici non conformi, realizzando lavorazioni di aggiustaggio.

Abilità
- **Rendere conformi particolari meccanici irregolari**
  - Individuare, qualora le misurazioni abbiano dato esito negativo, i particolari meccanici non conformi.
  - Determinare gli interventi di aggiustaggio più indicati a rendere conforme il manufatto.
  - Applicare i metodi e le tecniche di aggiustaggio identificate.

Conoscenze minime
- Metodi e tecnologie di aggiustaggio.

UC.6
"Programmare la propria attività produttiva – lavorazioni meccaniche"

Risultato generale atteso

Acquisire le informazioni necessarie a realizzare manufatti di varia natura ed uso, interpretando i disegni tecnici e le specifiche di produzione forniti dall'ufficio tecnico di officina/cliente.

Abilità

- **Identificare i processi da compiere e le risorse da impiegare al fine di realizzare la produzione programmata**
  - Acquisire ed interpretare i disegni tecnici del pezzo e la distinta contenente le specifiche di produzione.
  - Recepire le indicazioni relative alle caratteristiche del pezzo grezzo da sottoporre a trattamento.
  - Determinare le tecnologie da utilizzare e gli accessori da applicare alla macchina utensile per realizzare la lavorazione in programma (asportazione di truciolo, deformazione, taglio).

Conoscenze minime

- Principi di algebra, geometria e trigonometria.
- Elementi di disegno tecnico e tecniche di rappresentazione dei pezzi meccanici (norme e modalità di rappresentazione degli oggetti secondo i principali Enti Nazionali di Unificazione; il metodo delle proiezioni ortogonali, le sezioni e i sistemi di quotatura per leggere il disegno).
- Elementi di fisica (statica, dinamica e cinematica del corpo rigido e delle sollecitazioni meccaniche sui corpi).
- Elementi di scienza dei materiali (caratteristiche e lavorabilità dei differenti materiali utilizzati per la costruzione degli utensili nonché loro caratteristiche meccaniche e tecnologiche per la definizione di corretti parametri di taglio; procedimenti termici e chimici attraverso i quali si modificano in maniera permanente la struttura e le proprietà dei materiali).
- Processi di lavorazione per deformazione, asportazione di truciolo e taglio.

UC.7
"Predisporre i macchinari per la lavorazione e gestire la documentazione di riferimento – lavorazioni meccaniche"

Risultato generale atteso

Approntare la macchina utensile tenendo conto dei disegni e delle specifiche di produzione fornite dall'ufficio tecnico di officina e compilare la documentazione di riferimento.

Abilità

- **Prendere in carico le risorse necessarie alla produzione del manufatto, verificandone la conformità alle disposizioni recepite ed eseguire le operazioni preliminari alla lavorazione.**
  - Prendere in carico la macchina utensile assegnata e verificarne lo stato di funzionamento, segnalando eventuali irregolarità ed anomalie al proprio superiore.
  - Acquisire l'utensile necessario a realizzare la lavorazione scelta e montarlo al braccio della macchina (*pre-setting*).
  - Impostare i parametri di funzionamento della macchina utensile (traiettoria da seguire, velocità, pressione, forza, etc.), ovvero, nel caso di macchine c.n.c., caricare il programma programma di lavorazione elaborato dal personale incaricato, affinché venga prodotto il manufatto desiderato.
  - Verificare il funzionamento della macchina utensile (*setting*).

- **Gestire la documentazione di riferimento**
  - Esplicitare sulla distinta di lavorazione tutte le informazioni necessarie a descrivere l'iter di lavorazione del pezzo.
  - Registrare sul "diario di bordo" della macchina utensile tutte le informazioni utili a definire la storia della macchina utensile.
  - Registrare sulle "schede controllo conformità" le misure rilevate a fine lavorazione in modo tale da evidenziare il rispetto o meno delle tolleranze indicate nei disegni.

Conoscenze minime

- Elementi di scienza dei materiali (caratteristiche dei materiali utilizzati per la costruzione degli utensili nonché loro caratteristiche meccaniche e tecnologiche per la definizione di corretti parametri di taglio).
- Elementi base dell'informatica e dei più diffusi linguaggi di programmazione per macchine a c.n.c.
- Tecnologia delle lavorazioni meccaniche per deformazione, asportazione di truciolo e taglio (funzionalità, struttura, componenti ed automatismi delle macchine utensili universali per le lavorazioni meccaniche e la loro classificazione; comandi automatici, elettromagnetici ed elettronici; dispositivi di comando, di controllo, le tipologie di sequenziatori e temporizzatori; strumenti, attrezzi e utensili nelle lavorazioni meccaniche).
- Modalità di verifica dello stato di funzionamento delle macchine utensili.
- Modalità di attrezzaggio, fissaggio e posizionamento degli utensili sulle macchine utensili.
- Modalità di compilazione della modulistica di riferimento (distinta di lavorazione, schede controllo conformità, "diario di bordo", etc.).

UC.8
"Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – edilizia e meccanica"

Risultato generale atteso

Coordinarsi con altre risorse professionali interne ed esterne, coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione dell'attività in oggetto.

Abilità

- **Coordinarsi con le altre risorse professionali sul luogo di lavoro**
  - Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro.
  - Interagire con il proprio responsabile e con le altre figure di riferimento presenti sul luogo di lavoro in modo da agevolare lo scambio di informazioni.
  - Coordinare il proprio lavoro con quello delle altre risorse professionali presenti e favorire, in caso di controversie di vario genere, il superamento delle stesse e la prosecuzione delle attività.

Conoscenze minime

- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.

UC.9
"Manutenere e curare la postazione di lavoro – lavorazioni meccaniche"

Risultato generale atteso

Mantenere pulita ed ordinata la propria postazione di lavoro e garantire la funzionalità delle attrezzature in uso, applicando metodi di pulizia e manutenzione adeguati.

Abilità

- **Mantenere pulita l'area di lavoro**
  - Applicare sistemi e metodi di pulizia opportuni.
  - Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.
  - Ordinare l'area di lavoro, riponendo attrezzature negli spazi appositi.
  - Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti pericolosi.

- **Manutenere i macchinari in uso**
  - Mantenere i macchinari e le attrezzature in uso in buono stato, sottoponendoli ad interventi di manutenzione ordinaria (ad es., lubrificazione, serraglio viti, etc.) e supportare i manutentori nelle operazioni di manutenzione preventiva e straordinaria.
  - Controllare il livello di usura e di idoneità residua degli utensili.
  - Controllare lo stato di usura di particolari meccanici la cui sostituzione non comporti il blocco della produzione.
  - Verificare, a seguito della sostituzione di particolari meccanici usurati, il ripristino delle funzioni della macchina utensile.

Conoscenze minime

- Modalità e strumenti per la realizzazione della manutenzione ordinaria delle macchine utensili.
- Metodi, strumenti e prodotti per la pulizia della postazione di lavoro.
- Applicazioni della normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi.

UC.10
"Lavorare in sicurezza in officina meccanica"

Risultato generale atteso

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (officina meccanica).

Abilità

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.

UC.11
"Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo – edilizia e meccanica"

Risultato generale atteso

Valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore e la conformità alle procedure di qualità interne all'azienda.

Abilità

- **Valutare la qualità dei manufatti prodotti**
  - Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda.
  - Controllare il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore.
  - Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento.

Conoscenze minime

- Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto.

Addetto qualificato gommista

- **Denominazione del profilo**
  Addetto qualificato gommista.

- **Definizione**
  L'addetto qualificato gommista si occupa di verificare e garantire lo stato integrità dei pneumatici montati su veicoli a motore, sottoponendoli, quando opportuno, ad interventi di riparazione, manutenzione, sostituzione ed equilibratura al fine di assicurare la sicurezza dei veicoli stessi.

- **Livello**
  - Inquadramento EQF: *III*

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  Codice ISTAT NUP 06:
  6.2.3.1.5 - gommista

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**
  - --

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Metalmeccanica - Produzione e riparazione di macchine e macchinari
  - ATECO 2007:
    45.20.40 - riparazione e sostituzione di pneumatici per autoveicoli

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
  L'addetto qualificato gommista opera generalmente in autonomia all'interno di piccole, medie e grandi autofficine, sia in forma dipendente che autonoma e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Gli orari di lavoro prevedono generalmente un impegno diurno.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione.

  L'esercizio dell'attività di gommista in forma di impresa, richiede la preliminare iscrizione alla CCIAA – Albo Artigiani, nonché il possesso dei requisiti di cui all'articolo 7 della legge n.122 del 05/02/1992 (e successivi aggiornamenti) nel caso in cui il soggetto svolga la funzione di responsabile tecnico dell'attività di autoriparazione (gommista), così come sancito dall'articolo 3, lettera c) del comma 1 della legge succitata.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Accogliere ed assistere il cliente	Accogliere il cliente in un contesto che gli consenta di esplicitare le proprie esigenze o le eventuali problematiche inerenti ai pneumatici del mezzo di locomozione in esame. Alla luce delle informazioni raccolte e reinterpretate, attuare una prima stima dell'intervento (operazioni da realizzare, costi e tempi) ed illustrare al cliente un piano operativo di massima.
Diagnosticare il guasto e redigere il preventivo	Verificare l'esito della prima stima realizzando un'analisi accurata e precisa dello stato dei pneumatici, quantificare le risorse necessarie per l'esecuzione del lavoro, in termini di ore, materie prime, ricambi e redigere il preventivo.
Programmare le attività di officina e gestire le risorse	Programmare le attività dell'officina e definire la sequenza di operazioni mirate a riparare/sostituire uno o più pneumatici. Comunicare le decisioni prese alle altre risorse professionali coinvolte nel lavoro.
Allestire il posto di lavoro	Predisporre le attrezzature, i macchinari ed i materiali necessari a realizzare le attività.
Smontare e riparare/sostituire i pneumatici usurati/danneggiati	A partire dal tipo di intervento concordato con il cliente: • sollevare l'auto sul ponte elevatore; • smontare i pneumatici usurati/danneggiati, utilizzando le apposite chiavi dinamometriche; • eseguire la riparazione dei pneumatici; • montare i pneumatici riparati o nuovi; • riportare l'auto a terra; • verificare l'equilibratura (convergenza e campanatura) dei pneumatici, utilizzando l'apposita strumentazione.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"**[19]
	UC.2 "Esercitare la professione di gommista"
	UC.3 "Definire l'offerta di servizi dell'autofficina"[20]
Gestire il sistema cliente	**UC.4 "Comunicare e gestire la negoziazione con il cliente"**[21]
Produrre beni/ Erogare servizi	**UC.5 "Realizzare sostituzioni e riparazioni di pneumatici"**
Gestire i fattori produttivi	**UC.6 "Programmare le attività e gestire le risorse professionali – Autoriparazioni"**[22]
	UC.7 "Gestire le risorse strumentali - gommista"
	UC.8 "Lavorare in sicurezza in officina"[23]
	UC.9 "Valutare la qualità nell'ambito dei servizi manutentivi"[24]

[19] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

[20] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle riparazioni di carrozzeria, Addetto qualificato gommista, Addetto qualificato alla riparazione di auto e moto, Addetto qualificato alle riparazioni elettriche/elettroniche.

[21] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle riparazioni di carrozzeria, Addetto qualificato gommista, Addetto qualificato alla riparazione di auto e moto, Addetto qualificato alle riparazioni elettriche/elettroniche, Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti idraulici e Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici civili.

[22] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle riparazioni di carrozzeria, Addetto qualificato gommista, Addetto qualificato alla riparazione di auto e moto, Addetto qualificato alle riparazioni elettriche/elettroniche.

[23] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle riparazioni di carrozzeria, Addetto qualificato gommista, Addetto qualificato alla riparazione di auto e moto, Addetto qualificato alle riparazioni elettriche/elettroniche.

[24] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle riparazioni di carrozzeria, Addetto qualificato gommista, Addetto qualificato alla riparazione di auto e moto, Addetto qualificato alle riparazioni elettriche/elettroniche, Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti idraulici e Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici civili.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Esercitare la professione di gommista"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri della prestazione professionale di gommista.

Abilità
- **Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore di riferimento con riferimento al sistema in cui è prestata l'attività professionale**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche il settore delle autoriparazioni (in particolare riparazione e sostituzione pneumatici).
  - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore di riferimento.
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche delle diverse professionalità operanti nel settore (ambiti di intervento ed attività di riferimento).

- **Definire le condizioni della prestazione professionale di gommista**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
  - Avviare e gestire il procedimento di iscrizione all'Albo Artigiani-CCIAA.

Conoscenze minime
- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Principi e norme nazionali e regionali di esercizio dell'attività professionale di gommista in forma di impresa.
- Procedimento di iscrizione al CCIAA – Albo Artigiani.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore delle autoriparazioni.
- Le figure professionali del settore delle autoriparazioni.

UC.3
"Definire l'offerta dei servizi dell'autofficina"

Risultato generale atteso
Definire la tipologia, le caratteristiche ed i prezzi dei servizi offerti dall'autofficina.

Abilità
- **Definire l'offerta dei servizi dell'autofficina tenendo conto dei vincoli e delle risorse del caso**
  - Determinare il tipo di servizio da offrire tenendo conto di: risorse materiali (attrezzature, locali, etc.), umane ed economiche necessarie ed a disposizione; clientela di riferimento e potenziale; domanda ed offerta sul territorio.
  - Determinare, a partire dai costi per la realizzazione dell'attività di autoriparazione e dai metodi di calcolo in uso, i prezzi dei servizi offerti.

Conoscenze minime
- Elementi di gestione economica di un'impresa di autoriparazioni.
- Tecniche di *pricing*: definizione dei prezzi di vendita e delle eventuali offerte speciali.
- Princìpi giuridici alla base dei contratti di prestazione di servizio.

UC.4
"Comunicare e gestire la negoziazione con il cliente"

Risultato generale atteso

Acquisire in fase di colloquio tutte quelle informazioni utili ad individuare e diagnosticare le cause di guasti ed anomalie di funzionamento ed a comprendere le aspettative e le esigenze del cliente.

Abilità

- **Comunicare con le diverse tipologie di clienti adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche**
  - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di acquisire le informazioni necessarie a comprendere aspettative ed esigenze, circoscrivere il problema ed ipotizzare i possibili interventi da realizzare.
  - Informare i clienti in modo chiaro e completo, utilizzando esempi e limitando l'uso di termini tecnico-specialistici, al fine di far comprendere le possibili strategie di intervento, nonché i costi ed i tempi di attuazione dello stesso.
  - Adottare un atteggiamento disponibile, mirato ad individuare, ove possibile, i margini di negoziazione esistenti.
  - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.

Conoscenze minime

- Elementi di comunicazione.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Tecniche di negoziazione e trattativa commerciale.

UC.5
"Realizzare sostituzioni e riparazioni di pneumatici"

Risultato generale atteso

Realizzare un'analisi accurata e precisa del pneumatico, identificare gli eventuali danni o anomalie a carico degli stessi ed individuare le modalità di intervento da applicare per risolvere la problematica riscontrata.

Abilità

- **Identificare e quantificare il danno a carico dei pneumatici**
  - Prendere in carico il veicolo avendo cura di acquisire tutte le informazioni utili a realizzare una prima stima dell'intervento.
  - Verificare l'esito della prima stima, effettuando un'analisi accurata del mezzo con il supporto, se opportuno, di altre figure professionali del settore (elettrauto, meccanico, etc.).

- **Determinare i tempi necessari alla realizzazione dell'intervento e quantificarne il costo**
  - Determinare sulla scorta del carico di lavoro complessivo dell'officina, dell'urgenza dell'intervento e delle risorse professionali disponibili, i tempi necessari ad eseguire il lavoro.
  - Individuare i pezzi di ricambio necessari a realizzare l'intervento e verificarne la presenza a magazzino ed il prezzo di listino.
  - Redigere il preventivo indicando in maniera chiara tipologia di intervento da realizzare, tempi di realizzazione del lavoro e costi e sottoporlo al cliente.
  - Seguire, in caso di vetture incidentate e su esplicita richiesta del cliente, l'iter relativo alla liquidazione del sinistro rapportandosi con la Compagnia di Assicurazione di competenza.

- **Effettuare gli interventi manutentivi del caso**
  - Realizzare interventi manutentivi (riparazione, gonfiaggio, rotazione) e di sostituzione dei pneumatici e verificare, mediante messa in strada, il buon esito della riparazione.
  - Regolare la convergenza e la bilanciatura dei pneumatici e verificare, mediante messa in strada, il buon esito della riparazione.

Conoscenze minime

- Elementi di tecnologia meccanica, elettrotecnica, elettronica.
- Elementi di chimica e fisica dei pneumatici.
- Tipologie di automobili, ciclomotori, motocicli e loro principali caratteristiche tecniche.
- Tecnologia del pneumatico (indici di carico, codici di velocità, misure ed equivalenze dimensionali).
- Modalità di utilizzo di strumenti per la misurazione e la regolazione di convergenza, pressione e bilanciatura.
- Modalità di utilizzo di strumenti per la misurazione, l'analisi ed il controllo delle vibrazioni.
- Parametri, indicatori ed indici di riferimento per valutazione di dati rilevati.
- Procedura di manutenzione di parti meccaniche ed elettroniche.
- Procedura di smontaggio e montaggio di parti meccaniche ed elettroniche.
- Procedura di montaggio/smontaggio pneumatici e cerchioni.
- Elementi di *budgeting*.
- Tecniche di preventivazione.
- Normativa e procedure di gestione dei sinistri.

UC.6
"Programmare le attività e gestire le risorse professionali – Autoriparazioni"

Risultato generale atteso
Programmare le attività dell'officina, calendarizzando gli interventi e suddividendo i compiti tra gli eventuali collaboratori a disposizione.

Abilità
- **Elaborare il *planning* degli interventi da realizzare**
  - Analizzare gli interventi in programma e valutare, sulla scorta dei tempi necessari alla loro esecuzione, il carico di lavoro dell'officina.
  - Programmare le proprie attività, tenendo conto del carico di lavoro complessivo e delle priorità del caso, valutando la possibilità di avvalersi del supporto di eventuali collaboratori.

- **Gestire le risorse professionali a disposizione**
  - Individuare – se opportuno - le risorse professionali da cui farsi affiancare.
  - Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi).
  - Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio erogato.

- **Coordinarsi con le altre risorse professionali coinvolte nell'attività**
  - Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro.
  - Interagire e coordinarsi le altre risorse impiegate (ad es., tecnici responsabili, carrozzieri, meccanici ed altri addetti qualificati) nell'ambito delle attività svolte.

Conoscenze minime
- Gestione del tempo e dei fattori produttivi.
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.

UC.7
"Gestire le risorse strumentali - gommista"

Risultato generale atteso
Disporre di attrezzature, materie prime, pezzi di ricambio e macchinari adeguati alla realizzazione dell'intervento.

Abilità
- **Determinare le attrezzature ed i macchinari necessari alla realizzazione dell'intervento e disporli in maniera funzionale allo svolgimento della manutenzione**
  - Individuare le attrezzature, le materie prime, i pezzi di ricambio ed i macchinari necessari a realizzare l'intervento in programma.
  - Acquisire le attrezzature, le materie prime ed i pezzi di ricambio necessari (provvedendo a segnalare il loro prelievo a magazzino secondo le modalità interne in vigore) ed allestire la postazione di lavoro.

- **Gestire le operazioni di rifornimento del magazzino**
  - Verificare la disponibilità a magazzino di materie prime e pezzi di ricambio ed applicare le procedure di acquisto.
  - Realizzare le operazioni di controllo della documentazione (documento di trasporto e modulo ordinazione) e dei materiali inviati (controllo marchi qualità).
  - Stoccare i prodotti ricevuti secondo il metodo di immagazzinamento più appropriato.

Conoscenze minime
- Caratteristiche di materiali da utilizzare e loro resa tecnica-estetica.
- Caratteristiche e modalità di utilizzo di tester ed apparecchiature per la rilevazione di parametri vari.
- Strumenti ed apparecchiature per la realizzazione di interventi manutentivi.
- Strumenti e metodi per la misurazione e la regolazione di convergenza, pressione e bilanciatura.
- Strumenti e metodi per la misurazione, l'analisi ed il controllo delle vibrazioni.
- Parametri, indicatori ed indici di riferimento per valutazione di dati rilevati.
- Funzionamento di banco prova e del banco di assetto.
- Procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine; moduli ordinazione; etc.).
- Indicatori di qualità dei prodotti per auto e moto.
- Modalità di compilazione ed utilizzo della documentazione obbligatoria.

UC.8
"Lavorare in sicurezza in officina"

Risultato generale atteso
Garantire la sicurezza e la pulizia dell'officina.

Abilità
- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

- **Mantenere pulita ed ordinata l'area di lavoro e manutenere i macchinari in uso**
  - Impiegare sistemi e metodi di pulizia opportuni, utilizzando detergenti e detersivi adeguati.
  - Ordinare l'area di lavoro, riponendo le attrezzature negli spazi appositi.
  - Effettuare semplici operazioni di manutenzione dei macchinari (ad es., aggiunta di lubrificanti).
  - Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti pericolosi.

Conoscenze minime
- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive, in relazione alla specifica destinazione dei locali e delle attività lavorative di riferimento.
- Caratteristiche di prodotti detersivi e detergenti per la pulizia del piano di lavoro, degli spazi e delle attrezzature utilizzate in officina.
- Sistemi e metodi di pulizia.
- Normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi.

UC.9
"Valutare la qualità nell'ambito dei servizi d'officina"

Risultato generale atteso
Valutare la qualità del servizio offerto e definire eventuali azioni di miglioramento.

Abilità
- **Valutare la qualità del servizio erogato e del processo produttivo**
  - Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa di settore vigente (ad es., in materia di manutenzione ordinaria ed interventiva su veicoli a motore).
  - Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
  - Controllare il rispetto di parametri minimi di efficienza ed efficacia relativamente a indici economici (contenimento dei costi, equilibrio finanziario, gestione dei flussi di cassa).
  - Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
  - Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Conoscenze minime
- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
- Princìpi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.

Addetto qualificato alla riparazione di auto e moto

- **Denominazione del profilo**
  Addetto qualificato alla riparazione di auto e moto.

- **Definizione**
  L'addetto qualificato alla riparazione di auto e moto si occupa di individuare e risolvere le anomalie che determinano il cattivo/mancato funzionamento di veicoli a motore appartenenti alle classi A e B (così come individuate dal Codice della Strada), restando tendenzialmente esclusi dal suo ambito di attività i veicoli che superano le 3,5 t di peso quali, ad esempio, autoarticolati, autosnodati, autobus, pullman, filoveicoli, rimorchi, macchine agricole, macchine operatrici. L'addetto qualificato alla riparazione di auto e moto realizza le operazioni di manutenzione meccanica leggera (riparazione/ sostituzione parti meccaniche danneggiate o usurate), esegue il *check-up* elettronico del motore e verifica l'efficienza dei dispositivi di sicurezza e degli impianti anti-inquinamento.

- **Livello**
  - Inquadramento EQF: *III*

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  Codice ISTAT NUP 06:
  6.2.3.1.16 - meccanico riparatore d'auto
  6.2.3.1.17 - meccanico riparatore di motocicli

- **Profili contigui regolamentati in Umbria:**
  - --

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Metalmeccanica - Produzione e riparazione di macchine e macchinari
  - ATECO 2007:
    45.20.10 - riparazioni meccaniche di autoveicoli
    45.40.30 - manutenzione e riparazione di motocicli e ciclomotori (inclusi i pneumatici)

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
  L'addetto qualificato alla riparazione di auto e moto opera generalmente in autonomia all'interno di piccole, medie e grandi autofficine, sia in forma sia dipendente che autonoma e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Gli orari di lavoro prevedono generalmente un impegno diurno.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione.
  L'esercizio dell'attività di riparazione auto e moto in forma di impresa richiede la preliminare iscrizione all'Albo Artigiani-CCIAA, nonché il possesso dei requisiti di cui all'articolo 7 della legge n.122 del 05/02/1992 (e successivi aggiornamenti), nel caso in cui il soggetto svolga la funzione di responsabile tecnico dell'attività di autoriparazione (riparazione meccanica e motoristica), così come sancito dall'articolo 3, lettera c) del comma 1 della legge succitata.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Accogliere ed assistere il cliente	Accogliere il cliente in un contesto che consenta l'acquisizione di tutte le informazioni utili a ricostruire "la storia del veicolo" ed a facilitare l'individuazione delle possibili cause del guasto, ovvero, il tipo di intervento di personalizzazione desiderato dal cliente. Alla luce delle informazioni raccolte e reinterpretate, attuare una prima stima del'intervento da realizzare ed illustrare al cliente un piano operativo di massima.
Diagnosticare il guasto e redigere il preventivo	Verificare l'esito della prima stima realizzando un'analisi accurata e precisa dell'automezzo, quantificando le risorse necessarie per l'esecuzione del lavoro, in termini di ore, materie prime e ricambi. Relazionarsi con altre figure professionali del settore (carrozziere, elettrauto, ecc.) per ottenere una stima dei costi e dei tempi delle riparazioni di loro competenza. Redigere il preventivo.
Programmare le attività manutentive e gestire le risorse	Programmare le attività dell'officina, definendo le priorità di intervento ed identificando per ogni manutenzione la sequenza di operazioni mirate a realizzare quanto preventivato. Comunicare le decisioni prese alle altre risorse professionali coinvolte nel lavoro.
Allestire il posto di lavoro	Predisporre le attrezzature, i macchinari, le materie prime, i pezzi di ricambio occorrenti necessari a realizzare le attività manutentiva.
Effettuare la riparazione e verificarne il buon esito	A partire dalla tipologia di guasto diagnosticato: • togliere il pezzo danneggiato/usurato; • riparare il pezzo e montarlo, in alternativa, sostituire il pezzo con uno nuovo; • verificare il buon esito dell'intervento mediante messa in strada del veicolo.
Effettuare la manutenzione periodica dell'automezzo	Verificare, secondo cadenze temporali stabilite dalle autorità preposte o in base all'esigenza del cliente, lo stato di funzionamento di tutti i componenti strutturali dell'automezzo al fine di valutarne lo stato di usura e di efficienza e di evidenziare e risolvere difetti o funzionamenti anomali che, se trascurati, possano costituire pericolo o divenire causa di seri danni.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"**[25]
	UC.2 "Esercitare la professione di meccanico auto e moto"
	UC.3 "Definire l'offerta di servizi dell'autofficina"[26]
Gestire il sistema cliente	**UC.4 "Comunicare e gestire la negoziazione con il cliente"**[27]
Produrre beni/ Erogare servizi	**UC.5 "Diagnosticare guasti e realizzare riparazioni su veicoli a motore"**
	UC.6 "Realizzare verifiche e controlli periodici su veicoli a motore"
Gestire i fattori produttivi	**UC.7 "Programmare le attività e gestire le risorse professionali – Autoriparazioni"**[28]
	UC.8 "Gestire le risorse strumentali – meccanico auto e moto"
	UC.9 "Lavorare in sicurezza in officina"[29]
	UC.10 "Valutare la qualità nell'ambito dei servizi manutentivi"[30]

[25] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

[26] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle riparazioni di carrozzeria, Addetto qualificato gommista, Addetto qualificato alla riparazione di auto e moto, Addetto qualificato alle riparazioni elettriche/elettroniche.

[27] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle riparazioni di carrozzeria, Addetto qualificato gommista, Addetto qualificato alla riparazione di auto e moto, Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti idraulici e Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici civili.

[28] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle riparazioni di carrozzeria, Addetto qualificato gommista, Addetto qualificato alla riparazione di auto e moto, Addetto qualificato alle riparazioni elettriche/elettroniche.

[29] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle riparazioni di carrozzeria, Addetto qualificato gommista, Addetto qualificato alla riparazione di auto e moto, Addetto qualificato alle riparazioni elettriche/elettroniche.

[30] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle riparazioni di carrozzeria, Addetto qualificato gommista, Addetto qualificato alla riparazione di auto e moto, Addetto qualificato alle riparazioni elettriche/elettroniche, Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti idraulici e Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici civili.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Esercitare la professione di meccanico auto e moto"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri della prestazione professionale di meccanico auto e moto.

Abilità
- **Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore di riferimento con riferimento al sistema in cui è prestata l'attività professionale**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche il settore delle autoriparazioni (in particolare parti meccaniche e motoristiche).
  - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore di riferimento.
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche delle diverse professionalità operanti nel settore (ambiti di intervento ed attività di riferimento).

- **Definire le condizioni della prestazione professionale di meccanico auto e moto**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
  - Avviare e gestire il procedimento di iscrizione all'Albo Artigiani-CCIAA.

Conoscenze minime
- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Principi e norme nazionali e regionali di esercizio dell'attività professionale di meccanico auto e moto in forma di impresa.
- Procedimento di iscrizione al CCIAA – Albo Artigiani.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore delle autoriparazioni (parti meccaniche e motoristiche).
- Le figure professionali del settore delle autoriparazioni.

UC.3
"Definire l'offerta dei servizi dell'autofficina"

Risultato generale atteso
Definire la tipologia, le caratteristiche ed i prezzi dei servizi offerti dall'autofficina.

Abilità
- **Definire l'offerta dei servizi dell'autofficina tenendo conto dei vincoli e delle risorse del caso**
  - Determinare il tipo di servizio da offrire tenendo conto di: risorse materiali (attrezzature, locali, etc.), umane ed economiche necessarie ed a disposizione; clientela di riferimento e potenziale; domanda ed offerta sul territorio.
  - Determinare, a partire dai costi per la realizzazione dell'attività di autoriparazione e dai metodi di calcolo in uso, i prezzi dei servizi offerti.

Conoscenze minime
- Elementi di gestione economica di un'impresa di autoriparazioni.
- Tecniche di *pricing*: definizione dei prezzi di vendita e delle eventuali offerte speciali.
- Princìpi giuridici alla base dei contratti di prestazione di servizio.

UC.4
"Comunicare e gestire la negoziazione con il cliente"

Risultato generale atteso

Acquisire in fase di colloquio tutte quelle informazioni utili ad individuare e diagnosticare le cause di guasti ed anomalie di funzionamento ed a comprendere le aspettative e le esigenze del cliente.

Abilità

- **Comunicare con le diverse tipologie di clienti adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche**
  - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di acquisire le informazioni necessarie a comprendere aspettative ed esigenze, circoscrivere il problema ed ipotizzare i possibili interventi da realizzare.
  - Informare i clienti in modo chiaro e completo, utilizzando esempi e limitando l'uso di termini tecnico-specialistici, al fine di far comprendere le possibili strategie di intervento, nonché i costi ed i tempi di attuazione dello stesso.
  - Adottare un atteggiamento disponibile, mirato ad individuare, ove possibile, i margini di negoziazione esistenti.
  - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.

Conoscenze minime

- Elementi di comunicazione.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Tecniche di negoziazione e trattativa commerciale.

UC.5
"Diagnosticare guasti e realizzare riparazioni su veicoli a motore"

Risultato generale atteso
Realizzare un'analisi accurata e precisa del veicolo a motore, anche in collaborazione con altre figure professionali del settore, al fine di identificare le cause del guasto e procedere alla riparazione.

Abilità
- **Identificare le cause del guasto**
  - Prendere in carico il veicolo avendo cura di acquisire tutte le informazioni utili a realizzare una prima stima dell'intervento.
  - Verificare l'esito della prima stima, effettuando un'analisi accurata del mezzo con il supporto, se opportuno, di altre figure professionali del settore (elettrauto, gommista, carrozziere, etc.).

- **Determinare i tempi necessari alla realizzazione dell'intervento e quantificarne il costo**
  - Determinare sulla scorta del carico di lavoro complessivo dell'officina, dell'urgenza dell'intervento e delle risorse professionali disponibili, i tempi necessari ad eseguire il lavoro.
  - Individuare i pezzi di ricambio necessari a realizzare l'intervento e verificarne la presenza a magazzino ed il prezzo di listino.
  - Redigere il preventivo indicando in maniera chiara tipologia di intervento da realizzare, tempi di realizzazione del lavoro e costi e sottoporlo al cliente.
  - Seguire, in caso di vetture incidentate e su esplicita richiesta del cliente, l'iter relativo alla liquidazione del sinistro rapportandosi con la Compagnia di Assicurazione di competenza.

- **Ripristinare il buon funzionamento del veicolo**
  - Individuare e rimuovere il pezzo da sostituire.
  - Riparare o sostituire il pezzo in questione, operando da solo o in collaborazione con le risorse consultate in fase di diagnosi.
  - Regolare i parametri del motore e del carburatore, in modo da migliorare le prestazioni del veicolo.
  - Regolazione la convergenza, al fine di ripristinare il buon comportamento su strada del veicolo ed impedire un'usura accelerata e irregolare dei pneumatici.
  - Collaudare e verificare, mediante messa in strada, il buon esito della riparazione.

Conoscenze minime
- Elementi di tecnologia meccanica, elettrotecnica, elettronica.
- Tipologie di autoveicoli a motore e loro principali caratteristiche tecniche.
- Tipologie di ciclomotori e motocicli e loro principali caratteristiche tecniche.
- Tipologie, caratteristiche e modalità di funzionamento degli elementi dell'automobile: impianto di accensione; motore (a quattro tempi, diesel e rotante); cambio (tradizionale, automatico e semiautomatico); sterzo e componenti per il controllo di trazione (sistemi di servo-assistenza e controllo elettronico); impianto frenante (in particolare i sistemi ABS e ASR) e suoi componenti (pastiglie, ceppi, dischi); dispositivo di trasmissione; frizione; sospensioni; filtri; impianto di raffreddamento/riscaldamento; sistemi di alimentazione (carburatore / iniezione elettronica) e distribuzione; pneumatici.
- Tipologie, caratteristiche e modalità di funzionamento degli elementi del motociclo/ciclomotore: impianto di accensione; motore (a due e quattro tempi); cambio (tradizionale, automatico e semiautomatico); sterzo e componenti per il controllo di trazione; impianto frenante (in particolare i sistemi ABS e ASR) e suoi componenti (pastiglie, ceppi, dischi); dispositivo di trasmissione (catene e cardani); frizione; sospensioni; filtri; impianto di raffreddamento; sistemi di alimentazione (carburatore/

iniezione elettronica) e distribuzione; pneumatici.
- Procedura di manutenzione di parti meccaniche ed elettroniche.
- Procedura di montaggio pneumatici ed accessori.
- Procedura di smontaggio e montaggio al banco di parti meccaniche ed elettroniche.
- Modalità di utilizzo di strumenti per la manutenzione di auto e moto.
- Elementi di *budgeting*.
- Tecniche di preventivazione.
- Normativa e procedure di gestione dei sinistri.

UC.6
"Realizzare verifiche e controlli periodici su veicoli a motore"

Risultato generale atteso

Realizzare un'analisi accurata e precisa del veicolo a motore al fine verificarne lo stato (c.d. tagliando), ovvero realizzare le verifiche periodiche previste per i veicoli a motore dalle autorità competenti (revisione, bollino blu).

Abilità

- **Esaminare lo stato del veicolo a motore al fine di garantire la sicurezza sulla strada e contenere il rumore e le emissioni nocive entro i limiti stabiliti dalla legge**
  - Esaminare il mezzo soffermandosi con particolare attenzione sulle parti inerenti alla sicurezza.
  - Verificare la conformità del livello di emissioni allo scarico del motore, sia per gli inquinanti sia per il rumore.
  - Verificare il livello dei liquidi funzionali.
  - Indicare al cliente, qualora si siano individuati guasti ed irregolarità di varia natura, gli interventi più indicati per la risoluzione degli stessi ed il livello di urgenza con cui realizzare la riparazione.

- **Verificare lo stato del veicolo a motore secondo la modalità e la tempistica prevista dal Codice della Strada in qualità di operatori autorizzati da Provincia e Dip. Trasporti Terrestri**
  - Esaminare lo stato del veicolo al fine di verificare se rispetta le indicazioni date dal Codice della Strada in materia di Revisione e Bollino Blu.
  - Determinare se il veicolo a motore è in buono stato (e quindi può continuare a circolare) o se è opportuno eseguire riparazioni e ripetere il controllo.

Conoscenze minime

- Codice della Strada.
- Procedura di esecuzione della revisione di veicoli a motore e documentazione di riferimento.
- Procedura di controllo delle emissioni del motore e documentazione di riferimento.

UC.7
"Programmare le attività e gestire le risorse professionali – Autoriparazioni"

Risultato generale atteso
Programmare le attività dell'officina, calendarizzando gli interventi e suddividendo i compiti tra gli eventuali collaboratori a disposizione.

Abilità
- **Elaborare il *planning* degli interventi da realizzare**
  - Analizzare gli interventi in programma e valutare, sulla scorta dei tempi necessari alla loro esecuzione, il carico di lavoro dell'officina.
  - Programmare le proprie attività, tenendo conto del carico di lavoro complessivo e delle priorità del caso, valutando la possibilità di avvalersi del supporto di eventuali collaboratori.

- **Gestire le risorse professionali a disposizione**
  - Individuare – se opportuno - le risorse professionali da cui farsi affiancare.
  - Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi).
  - Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio erogato.

- **Coordinarsi con le altre risorse professionali coinvolte nell'attività**
  - Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro.
  - Interagire e coordinarsi le altre risorse impiegate (ad es., tecnici responsabili, carrozzieri, meccanici ed altri addetti qualificati) nell'ambito delle attività svolte.

Conoscenze minime
- Gestione del tempo e dei fattori produttivi.
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.

UC.8
"Gestire le risorse strumentali – meccanico auto e moto"

Risultato generale atteso
Disporre di attrezzature, materie prime, pezzi di ricambio e macchinari adeguati alla realizzazione dell'intervento.

Abilità
- **Determinare le attrezzature ed i macchinari necessari alla realizzazione dell'intervento e disporli in maniera funzionale allo svolgimento della manutenzione**
  - Individuare le attrezzature, le materie prime, i pezzi di ricambio ed i macchinari necessari a realizzare l'intervento in programma.
  - Acquisire le attrezzature, le materie prime ed i pezzi di ricambio necessari (provvedendo a segnalare il loro prelievo a magazzino secondo le modalità interne in vigore) ed allestire la postazione di lavoro.

- **Gestire le operazioni di rifornimento del magazzino**
  - Verificare la disponibilità a magazzino di materie prime e pezzi di ricambio ed applicare le procedure di acquisto.
  - Realizzare le operazioni di controllo della documentazione (documento di trasporto e modulo ordinazione) e dei materiali inviati (controllo marchi qualità).
  - Stoccare i prodotti ricevuti secondo il metodo di immagazzinamento più appropriato.

Conoscenze minime
- Caratteristiche di materiali da utilizzare e loro resa tecnica-estetica.
- Strumenti ed apparecchiature per la realizzazione di interventi manutentivi.
- Caratteristiche e composizione dei principali liquidi funzionali: carburante, olio, lubrificanti, antigelo.
- Caratteristiche e modalità di utilizzo di tester ed apparecchiature per la rilevazione di parametri vari.
- Parametri, indicatori ed indici di riferimento per valutazione di dati rilevati.
- Simbologie in uso nel disegno meccanico e nella rappresentazione di quadri elettrici.
- Procedura di smontaggio e montaggio al banco di parti meccaniche ed elettroniche.
- Funzionamento di banco prova e del banco di assetto.
- Procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine; moduli ordinazione; etc.).
- Indicatori di qualità dei prodotti per auto e moto.
- Modalità di compilazione ed utilizzo della documentazione obbligatoria.

UC.9
"Lavorare in sicurezza in officina"

Risultato generale atteso
Garantire la sicurezza e la pulizia dell'officina.

Abilità
- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

- **Mantenere pulita ed ordinata l'area di lavoro e manutenere i macchinari in uso**
  - Impiegare sistemi e metodi di pulizia opportuni, utilizzando detergenti e detersivi adeguati.
  - Ordinare l'area di lavoro, riponendo le attrezzature negli spazi appositi.
  - Effettuare semplici operazioni di manutenzione dei macchinari (ad es., aggiunta di lubrificanti).
  - Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti pericolosi.

Conoscenze minime
- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive, in relazione alla specifica destinazione dei locali e delle attività lavorative di riferimento.
- Caratteristiche di prodotti detersivi e detergenti per la pulizia del piano di lavoro, degli spazi e delle attrezzature utilizzate in officina.
- Sistemi e metodi di pulizia.
- Normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi.

UC.10
"Valutare la qualità nell'ambito dei servizi d'officina"

Risultato generale atteso
Valutare la qualità del servizio offerto e definire eventuali azioni di miglioramento.

Abilità
- **Valutare la qualità del servizio erogato e del processo produttivo**
  - Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa di settore vigente (ad es., in materia di manutenzione ordinaria ed interventiva su veicoli a motore).
  - Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
  - Controllare il rispetto di parametri minimi di efficienza ed efficacia relativamente a indici economici (contenimento dei costi, equilibrio finanziario, gestione dei flussi di cassa).
  - Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
  - Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Conoscenze minime
- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
- Principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.

Addetto qualificato alla riparazione delle carrozzerie

- **Denominazione del profilo**
  Addetto qualificato alla riparazione delle carrozzerie.

- **Definizione**
  L'addetto qualificato alla riparazione delle carrozzerie si occupa di realizzare gli interventi di riparazione, sostituzione e verniciatura di elementi del telaio e della carrozzeria di veicoli a motore.

- **Livello**
  - Inquadramento EQF: *III*

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  Codice ISTAT NUP 06:
  6.2.1.8.1 - carrozzieri

- **Profili contigui regolamentati in Umbria:**
  - --

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Metalmeccanica - Produzione e riparazione di macchine e macchinari
  - ATECO 2007:
    45.20.20 - riparazione di carrozzerie di autoveicoli

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
  L'addetto qualificato alla riparazione delle carrozzerie opera generalmente in autonomia all'interno di piccole, medie e grandi autofficine, sia in forma sia dipendente che autonoma e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Gli orari di lavoro prevedono generalmente un impegno diurno.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione.

  L'esercizio dell'attività di riparazione delle carrozzerie in forma di impresa richiede la preliminare iscrizione all'Albo Artigiani-CCIAA, nonché il possesso dei requisiti di cui all'articolo 7 della legge n.122 del 05/02/1992 (e successivi aggiornamenti) nel caso in cui il soggetto svolga la funzione di responsabile tecnico dell'attività di autoriparazione (riparazione di carrozzerie), così come sancito dall'articolo 3, lettera c) del comma 1 della legge succitata.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Accogliere ed assistere il cliente	Accogliere il cliente in un contesto che consenta l'acquisizione di tutte le informazioni utili a ricostruire "la storia del veicolo" ed identificare le parti di telaio e carrozzeria danneggiate, ovvero, il tipo di intervento di personalizzazione desiderato dal cliente. Alla luce delle informazioni raccolte e reinterpretate, attuare una prima stima del danno (tipologia di danno, costi e tempi di intervento) ed illustrare al cliente un piano operativo di massima.
Diagnosticare il guasto e redige il preventivo	Verificare l'esito della prima stima realizzando un'analisi accurata e precisa dell'automezzo, quantificando le risorse necessarie per l'esecuzione del lavoro, in termini di ore, materie prime e ricambi. Relazionarsi con altre figure professionali del settore (meccanico, elettrauto, ecc.) per ottenere una stima dei costi e dei tempi delle riparazioni di loro competenza. Redigere il preventivo.
Programmare le attività manutentive e gestire le risorse	Programmare le attività dell'officina, definendo le priorità di intervento ed identificando per ogni manutenzione la sequenza di operazioni mirate a realizzare quanto preventivato. Comunicare le decisioni prese alle altre risorse professionali coinvolte nel lavoro.
Allestire il posto di lavoro	Predisporre le attrezzature necessarie ed i macchinari necessari a realizzare le attività. Prelevare le materie prime per realizzare la riparazione (stucco, isolante, etc.) e preparare la miscela per la verniciatura del veicolo.
Effettuare riparazioni alla carrozzeria ed al telaio	A partire dalla tipologia di guasto diagnosticato: • smontare le componenti e gli accessori della carrozzeria che debbano essere sostituiti o che non possano essere riparati nella loro sede; • eliminare le ammaccature e spianare la carrozzeria con gli appositi attrezzi (ad es., martello, blocchetto, leve per la raddrizzatura, levigatore); • montare gli elementi e gli accessori della carrozzeria riparati o nuovi; • raddrizzare il telaio della carrozzeria dell'auto in riparazione, con il banco universale per la raddrizzatura, applicando i parametri definiti dalle schede tecniche delle auto, formalizzate dalle case produttrici; • collaudare e verificare, mediante messa in strada, il buon esito della manutenzione.
Effettuare la verniciatura del veicolo	A partire dalla tipologia il tipo di intervento di verniciatura da effettuare ed in funzione delle caratteristiche tecnico-estetiche del veicolo: • lisciare la superficie della carrozzeria con gli appositi levigatori ad aria/elettrici oppure a mano; • spruzzare la miscela isolante; • pulire la superficie da verniciare, con uno straccio imbevuto con anti-silicone; • porre la carrozzeria da verniciare nella cabina di verniciatura; • spruzzare la vernice sulla carrozzeria con la pistola ad aria; • coprire uniformemente la carrozzeria colorata con il trasparente; • tamponare la carrozzeria con pasta abrasiva e con l'apposita cera; • pulire e lucidare il veicolo. Controllare che la temperatura nella cabina di verniciatura sia adeguata alle diverse fasi di lavoro per garantire il corretto essiccamento della vernice sulla carrozzeria.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"**[31]
	UC.2 "Esercitare la professione di carrozziere"
	UC.3 "Definire l'offerta di servizi dell'autofficina"[32]
Gestire il sistema cliente	**UC.4 "Comunicare e gestire la negoziazione con il cliente"**[33]
Produrre beni/ Erogare servizi	**UC.5 "Realizzare riparazioni alla carrozzeria ed al telaio"**
	UC.6 "Realizzare la verniciatura della carrozzeria"
Gestire i fattori produttivi	**UC.7 "Programmare le attività e gestire le risorse professionali – Autoriparazioni"**[34]
	UC.8 "Gestire le risorse strumentali – carrozziere"
	UC.9 "Lavorare in sicurezza in officina"[35]
	UC.10 "Valutare la qualità nell'ambito dei servizi manutentivi"[36]

31 UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

32 UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle riparazioni di carrozzeria, Addetto qualificato gommista, Addetto qualificato alla riparazione di auto e moto, Addetto qualificato alle riparazioni elettriche/elettroniche.

33 UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle riparazioni di carrozzeria, Addetto qualificato gommista, Addetto qualificato alla riparazione di auto e moto, Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti idraulici e Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici civili.

34 UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle riparazioni di carrozzeria, Addetto qualificato gommista, Addetto qualificato alla riparazione di auto e moto, Addetto qualificato alle riparazioni elettriche/elettroniche.

35 UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle riparazioni di carrozzeria, Addetto qualificato gommista, Addetto qualificato alla riparazione di auto e moto, Addetto qualificato alle riparazioni elettriche/elettroniche.

36 UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle riparazioni di carrozzeria, Addetto qualificato gommista, Addetto qualificato alla riparazione di auto e moto, Addetto qualificato alle riparazioni elettriche/elettroniche, Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti idraulici e Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici civili.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Esercitare la professione di carrozziere"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri della prestazione professionale di carrozziere.

Abilità
- **Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore di riferimento con riferimento al sistema in cui è prestata l'attività professionale**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche il settore delle autoriparazioni (in particolare parti meccaniche e motoristiche).
  - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore di riferimento.
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche delle diverse professionalità operanti nel settore (ambiti di intervento ed attività di riferimento).

- **Definire le condizioni della prestazione professionale di meccanico auto e moto**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
  - Avviare e gestire il procedimento di iscrizione all'Albo Artigiani-CCIAA.

Conoscenze minime
- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Principi e norme nazionali e regionali di esercizio dell'attività professionale di meccanico auto e moto in forma di impresa.
- Procedimento di iscrizione al CCIAA – Albo Artigiani.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore delle autoriparazioni (riparazione di carrozzerie).
- Le figure professionali del settore delle autoriparazioni.

UC.3
"Definire l'offerta dei servizi dell'autofficina"

Risultato generale atteso
Definire la tipologia, le caratteristiche ed i prezzi dei servizi offerti dall'autofficina.

Abilità
- **Definire l'offerta dei servizi dell'autofficina tenendo conto dei vincoli e delle risorse del caso**
  - Determinare il tipo di servizio da offrire tenendo conto di: risorse materiali (attrezzature, locali, etc.), umane ed economiche necessarie ed a disposizione; clientela di riferimento e potenziale; domanda ed offerta sul territorio.
  - Determinare, a partire dai costi per la realizzazione dell'attività di autoriparazione e dai metodi di calcolo in uso, i prezzi dei servizi offerti.

Conoscenze minime
- Elementi di gestione economica di un'impresa di autoriparazioni.
- Tecniche di *pricing*: definizione dei prezzi di vendita e delle eventuali offerte speciali.
- Princìpi giuridici alla base dei contratti di prestazione di servizio.

UC.4
"Comunicare e gestire la negoziazione con il cliente"

Risultato generale atteso

Acquisire in fase di colloquio tutte quelle informazioni utili ad individuare e diagnosticare le cause di guasti ed anomalie di funzionamento ed a comprendere le aspettative e le esigenze del cliente.

Abilità

- **Comunicare con le diverse tipologie di clienti adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche**
  - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di acquisire le informazioni necessarie a comprendere aspettative ed esigenze, circoscrivere il problema ed ipotizzare i possibili interventi da realizzare.
  - Informare i clienti in modo chiaro e completo, utilizzando esempi e limitando l'uso di termini tecnico-specialistici, al fine di far comprendere le possibili strategie di intervento, nonché i costi ed i tempi di attuazione dello stesso.
  - Adottare un atteggiamento disponibile, mirato ad individuare, ove possibile, i margini di negoziazione esistenti.
  - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.

Conoscenze minime

- Elementi di comunicazione.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Tecniche di negoziazione e trattativa commerciale.

UC.5
"Realizzare riparazioni alla carrozzeria ed al telaio"

Risultato generale atteso
Realizzare un'analisi accurata e precisa della carrozzeria e del telaio, identificare ed applicare la modalità e gli strumenti più indicati per eseguire la riparazione in programma.

Abilità
- **Identificare il tipo di intervento da realizzare**
  - Prendere in carico il veicolo avendo cura di acquisire tutte le informazioni utili a realizzare una prima stima dell'intervento.
  - Verificare l'esito della prima stima, effettuando un'analisi accurata del mezzo con il supporto, se opportuno, di altre figure professionali del settore (elettrauto, gommista, meccanico, etc.).

- **Determinare i tempi necessari alla realizzazione dell'intervento e quantificarne il costo**
  - Determinare sulla scorta del carico di lavoro complessivo dell'officina, dell'urgenza dell'intervento e delle risorse professionali disponibili, i tempi necessari ad eseguire il lavoro.
  - Individuare i pezzi di ricambio necessari a realizzare l'intervento e verificarne la presenza a magazzino ed il prezzo di listino.
  - Redigere il preventivo indicando in maniera chiara tipologia di intervento da realizzare, tempi di realizzazione del lavoro e costi e sottoporlo al cliente.
  - Seguire, in caso di vetture incidentate e su esplicita richiesta del cliente, l'iter relativo alla liquidazione del sinistro rapportandosi con la Compagnia di Assicurazione di competenza.

- **Effettuare la riparazione/personalizzazione della carrozzeria**
  - Individuare il pezzo della carrozzeria da rimuovere e realizzare le opportune operazioni di smontaggio o taglio.
  - Trattare il pezzo in modo tale da eliminare le ammaccature e spianare la superficie; in alternativa, acquisire il pezzo nuovo con cui sostituire quello rimosso.
  - Procedere al montaggio del pezzo nuovo/restaurato, utilizzando le tecniche e gli strumenti di fissaggio adeguati (viti, cardini, saldatura, etc.).
  - Verificare il buon esito della riparazione.

- **Effettuare la riparazione del telaio e degli elementi ad esso fissati**
  - Individuare la parte del telaio interessata dall'avaria (deformazione, usura, ruggine, etc.), verificando la tenuta degli elementi ad esso fissati.
  - Rilevare i dati relativi alla planitudine del telaio mediante l'utilizzo dell'apposita strumentazioni di misura e controllo e confrontarli con i parametri indicati di riferimento.
  - Realizzare la raddrizzatura del telaio e l'allineamento delle ruote ed il fissaggio al telaio degli elementi dissaldati.
  - Verificare il buon esito della riparazione.

Conoscenze minime
- Elementi di disegno tecnico e meccanico.
- Elementi di termodinamica e sue applicazioni sulle parti della carrozzeria degli autoveicoli.
- Tecnologia dell'autovettura e del motociclo/ciclomotore: funzioni meccaniche, elementi di telaio e carrozzeria.
- Metodi di montaggio e smontaggio di componenti ed accessori di carrozzeria e telaio.
- Metodi di raddrizzatura di telaio e carrozzeria.

- Metodi di rimodellatura (livellamento e spianatura) della carrozzeria.
- Metodi di saldatura.
- Elementi di budgeting.
- Tecniche di preventivazione.
- Normativa e procedure di gestione dei sinistri.

UC.6
"Realizzare la verniciatura della carrozzeria"

Risultato generale atteso
Identificare ed applicare strumenti e tecniche adeguati alle caratteristiche tecnico-estetiche del veicolo, al fine di realizzare la verniciatura dello stesso così come concordato con il cliente.

Abilità
- **Preparare la miscela per la colorazione del veicolo**
  - Acquisire le informazioni relative al colore da imprimere alla carrozzeria del veicolo e determinare il quantitativo di materiale necessario per realizzare l'intervento di coloritura.
  - Realizzare la miscela dei prodotti necessari a realizzare l'intervento e verificare l'adeguatezza del colore prodotto comparandolo con il campione.

- **Rendere la carrozzeria adatta alla verniciatura**
  - Verificare che la carrozzeria sia stata livellata e spianata correttamente e che non permangano bombature o avvallamenti nella lamiera.
  - Rendere la superficie adatta ad essere trattata, rimuovendo la vernice.

- **Realizzare la verniciatura del veicolo**
  - Regolare la temperatura della cabina di verniciatura in modo che risulti adeguata alla corretta realizzazione delle diverse fasi operative.
  - Realizzare la verniciature del veicolo, stendendo un numero di strati (c.d. "mani") adeguato a coprire la superficie in modo uniforme.
  - Rendere lucida e brillante la superficie verniciata, applicando le tecniche e gli strumenti più opportuni.
  - Valutare la qualità del prodotto finito sulla base di codificati e condivisi indicatori di qualità.

Conoscenze minime
- Metodi per la verniciatura della carrozzeria (parti in lamiera e componenti plastiche del veicolo).
- Metodi per la lucidatura della carrozzeria (parti in lamiera).

UC.7
"Programmare le attività e gestire le risorse professionali – Autoriparazioni"

Risultato generale atteso
Programmare le attività dell'officina, calendarizzando gli interventi e suddividendo i compiti tra gli eventuali collaboratori a disposizione.

Abilità
- **Elaborare il *planning* degli interventi da realizzare**
  - Analizzare gli interventi in programma e valutare, sulla scorta dei tempi necessari alla loro esecuzione, il carico di lavoro dell'officina.
  - Programmare le proprie attività, tenendo conto del carico di lavoro complessivo e delle priorità del caso, valutando la possibilità di avvalersi del supporto di eventuali collaboratori.

- **Gestire le risorse professionali a disposizione**
  - Individuare – se opportuno - le risorse professionali da cui farsi affiancare.
  - Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi).
  - Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio erogato.

- **Coordinarsi con le altre risorse professionali coinvolte nell'attività**
  - Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro.
  - Interagire e coordinarsi le altre risorse impiegate (ad es., tecnici responsabili, carrozzieri, meccanici ed altri addetti qualificati) nell'ambito delle attività svolte.

Conoscenze minime
- Gestione del tempo e dei fattori produttivi.
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.

UC.8
"Gestire le risorse strumentali – carrozziere"

Risultato generale atteso
Disporre di attrezzature, materie prime, pezzi di ricambio e macchinari adeguati alla realizzazione dell'intervento.

Abilità
- **Determinare le attrezzature ed i macchinari necessari alla realizzazione dell'intervento e disporli in maniera funzionale allo svolgimento della manutenzione**
  - Individuare le attrezzature, le materie prime, i pezzi di ricambio ed i macchinari necessari a realizzare l'intervento in programma.
  - Acquisire le attrezzature, le materie prime ed i pezzi di ricambio necessari (provvedendo a segnalare il loro prelievo a magazzino secondo le modalità interne in vigore) ed allestire la postazione di lavoro.

- **Gestire le operazioni di rifornimento del magazzino**
  - Verificare la disponibilità a magazzino di materie prime e pezzi di ricambio ed applicare le procedure di acquisto.
  - Realizzare le operazioni di controllo della documentazione (documento di trasporto e modulo ordinazione) e dei materiali inviati (controllo marchi qualità).
  - Stoccare i prodotti ricevuti secondo il metodo di immagazzinamento più appropriato.

Conoscenze minime
- Caratteristiche di materiali da utilizzare e loro resa tecnica-estetica.
- Strumenti per il montaggio e smontaggio di componenti ed accessori di carrozzeria e telaio.
- Strumenti per la raddrizzatura di telaio e carrozzeria.
- Strumenti per la rimodellatura (livellamento e spianatura) della carrozzeria.
- Strumenti per la saldatura.
- Strumenti per la verniciature e lucidatura della carrozzeria.
- Caratteristiche e modalità di utilizzo di tester ed apparecchiature per la rilevazione di parametri vari.
- Apparecchiature per l'essiccazione delle vernici.
- Parametri, indicatori, indici per valutazione dell'intervento effettuato.
- Tipologie di vernici, sistemi ed apparecchiature tintometrici.
- Procedura di smontaggio e montaggio al banco di componenti di carrozzeria e telaio.
- Procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine; moduli ordinazione; etc).
- Indicatori di qualità dei prodotti per auto e moto.
- Modalità di compilazione ed utilizzo della documentazione obbligatoria.

UC.9
"Lavorare in sicurezza in officina"

Risultato generale atteso
Garantire la sicurezza e la pulizia dell'officina.

Abilità
- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

- **Mantenere pulita ed ordinata l'area di lavoro e manutenere i macchinari in uso**
  - Impiegare sistemi e metodi di pulizia opportuni, utilizzando detergenti e detersivi adeguati.
  - Ordinare l'area di lavoro, riponendo le attrezzature negli spazi appositi.
  - Effettuare semplici operazioni di manutenzione dei macchinari (ad es., aggiunta di lubrificanti).
  - Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti pericolosi.

Conoscenze minime
- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive, in relazione alla specifica destinazione dei locali e delle attività lavorative di riferimento.
- Caratteristiche di prodotti detersivi e detergenti per la pulizia del piano di lavoro, degli spazi e delle attrezzature utilizzate in officina.
- Sistemi e metodi di pulizia.
- Normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi.

UC.10
"Valutare la qualità nell'ambito dei servizi d'officina"

Risultato generale atteso
Valutare la qualità del servizio offerto e definire eventuali azioni di miglioramento.

Abilità
- **Valutare la qualità del servizio erogato e del processo produttivo**
  - Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa di settore vigente (ad es., in materia di manutenzione ordinaria ed interventiva su veicoli a motore).
  - Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
  - Controllare il rispetto di parametri minimi di efficienza ed efficacia relativamente a indici economici (contenimento dei costi, equilibrio finanziario, gestione dei flussi di cassa).
  - Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
  - Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Conoscenze minime
- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
- Princìpi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.

Addetto qualificato alla riparazione dell'apparato elettrico/elettronico dei veicoli a motore

- **Denominazione del profilo**
  Addetto qualificato alle riparazioni elettriche/elettroniche su veicoli a motore (elettrauto).

- **Definizione**
  L'elettrauto, si occupa di installare, manutenere e riparare le componenti elettriche ed elettroniche dei veicoli a motore.

- **Livello**
  - Inquadramento EQF: *III*

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  Codice ISTAT NUP 06:
  6.2.4.1.9 - elettrauto

- **Profili contigui regolamentati in Umbria:**
  - --

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Metalmeccanica - Produzione e riparazione di macchine e macchinari
  - ATECO 2007:
    45.20.30 - riparazione di impianti elettrici e di alimentazione per autoveicoli

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
  L'Addetto qualificato alle riparazioni elettriche/elettroniche su veicoli a motore opera generalmente in autonomia all'interno di piccole, medie e grandi autofficine, sia in forma sia dipendente che autonoma e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Gli orari di lavoro prevedono generalmente un impegno diurno.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione.

  L'esercizio dell'attività di riparazione dell'apparato elettrico/elettronico dei veicoli a motore in forma di impresa richiede la preliminare iscrizione all'Albo Artigiani-CCIAA, nonché il possesso dei requisiti di cui all'articolo 7 della legge n.122 del 05/02/1992 (e successivi aggiornamenti), nel caso in cui il soggetto svolga la funzione di responsabile tecnico dell'attività di autoriparazione (elettrauto), così come sancito dall'articolo 3, lettera c) del comma 1 della legge succitata.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Accogliere ed assistere il cliente	Accogliere il cliente in un contesto che consenta l'acquisizione di tutte le informazioni utili a ricostruire "la storia del veicolo" ed identificare gli elementi dell'impianto elettrico e le componenti elettroniche danneggiate, ovvero, da personalizzare. Alla luce delle informazioni raccolte e reinterpretate, attuare una prima stima dell'intervento (operazioni da realizzare, costi e tempi) ed illustrare al cliente un piano operativo di massima.
Diagnosticare il guasto e redigere il preventivo	Verificare l'esito della prima stima realizzando un'analisi accurata e precisa del veicolo, quantificando le risorse necessarie per l'esecuzione del lavoro, in termini di ore, materie prime e ricambi. Relazionarsi con altre figure professionali del settore (ad es., meccanico) per ottenere una stima dei costi e dei tempi delle riparazioni di loro competenza. Redigere il preventivo.
Programmare le attività manutentive e gestire le risorse	Programmare le attività dell'officina, definendo le priorità di intervento ed identificando per ogni manutenzione la sequenza di operazioni mirate a realizzare quanto preventivato. Comunicare le decisioni prese alle altre risorse professionali coinvolte nel lavoro.
Allestire il posto di lavoro	Predisporre sul banco di lavoro le attrezzature necessarie ed in prossimità dell'automezzo i macchinari necessari a realizzare le attività.
Effettuare interventi di manutenzione/personalizzazione di componenti elettriche/ elettroniche	A partire dalla tipologia di intervento da realizzare: • smontare le componenti e gli accessori elettrici/elettronici danneggiati o da personalizzare; • riparare, se possibile, il pezzo danneggiato; • installare le componenti e gli accessori elettrici/elettronici, riparati o nuovi; • realizzare la schermatura delle componenti e degli accessori elettrici/elettronici, sostituiti/riparati; • verificare, mediante l'utilizzo di strumentazione dedicata, la buona riuscita dell'intervento realizzato.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"**[37]
	UC.2 "Esercitare la professione di elettrauto"
	UC.3 "Definire l'offerta di servizi dell'autofficina"[38]
Gestire il sistema cliente	**UC.4 "Comunicare e gestire la negoziazione con il cliente"**[39]
Produrre beni/ Erogare servizi	**UC.5 "Esaminare l'impianto elettrico/elettronico"**
	UC.6 "Realizzare riparazioni elettriche/elettroniche su veicoli a motore"
	UC.7 "Installare *optional* elettrici/elettronici"
Gestire i fattori produttivi	**UC.8 "Programmare le attività e gestire le risorse professionali – Autoriparazioni"**[40]
	UC.9 "Gestire le risorse strumentali - elettrauto"
	UC.10 "Lavorare in sicurezza in officina"[41]
	UC.11 "Valutare la qualità nell'ambito dei servizi manutentivi"[42]

[37] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

[38] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle riparazioni di carrozzeria, Addetto qualificato gommista, Addetto qualificato alla riparazione di auto e moto, Addetto qualificato alle riparazioni elettriche/elettroniche.

[39] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle riparazioni di carrozzeria, Addetto qualificato gommista, Addetto qualificato alla riparazione di auto e moto, Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti idraulici e Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici civili.

[40] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle riparazioni di carrozzeria, Addetto qualificato gommista, Addetto qualificato alla riparazione di auto e moto, Addetto qualificato alle riparazioni elettriche/elettroniche.

[41] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle riparazioni di carrozzeria, Addetto qualificato gommista, Addetto qualificato alla riparazione di auto e moto, Addetto qualificato alle riparazioni elettriche/elettroniche.

[42] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle riparazioni di carrozzeria, Addetto qualificato gommista, Addetto qualificato alla riparazione di auto e moto, Addetto qualificato alle riparazioni elettriche/elettroniche, Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti idraulici e Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici civili.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Esercitare la professione di elettrauto"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri della prestazione professionale di elettrauto.

Abilità
- **Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore di riferimento con riferimento al sistema in cui è prestata l'attività professionale**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche il settore delle autoriparazioni (in particolare dotazioni elettriche ed elettroniche).
  - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore di riferimento.
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche delle diverse professionalità operanti nel settore (ambiti di intervento ed attività di riferimento).

- **Definire le condizioni della prestazione professionale di elettrauto**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
  - Avviare e gestire il procedimento di iscrizione all'Albo Artigiani-CCIAA.

Conoscenze minime
- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Principi e norme nazionali e regionali di esercizio dell'attività professionale di elettrauto in forma di impresa.
- Procedimento di iscrizione al CCIAA – Albo Artigiani.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore delle autoriparazioni.
- Le figure professionali del settore delle autoriparazioni.

UC.3
"Definire l'offerta dei servizi dell'autofficina"

Risultato generale atteso
Definire la tipologia, le caratteristiche ed i prezzi dei servizi offerti dall'autofficina.

Abilità
- **Definire l'offerta dei servizi dell'autofficina tenendo conto dei vincoli e delle risorse del caso**
  - Determinare il tipo di servizio da offrire tenendo conto di: risorse materiali (attrezzature, locali, etc.), umane ed economiche necessarie ed a disposizione; clientela di riferimento e potenziale; domanda ed offerta sul territorio.
  - Determinare, a partire dai costi per la realizzazione dell'attività di autoriparazione e dai metodi di calcolo in uso, i prezzi dei servizi offerti.

Conoscenze minime
- Elementi di gestione economica di un'impresa di autoriparazioni.
- Tecniche di *pricing*: definizione dei prezzi di vendita e delle eventuali offerte speciali.
- Princìpi giuridici alla base dei contratti di prestazione di servizio.

UC.4
"Comunicare e gestire la negoziazione con il cliente"

Risultato generale atteso
Acquisire in fase di colloquio tutte quelle informazioni utili ad individuare e diagnosticare le cause di guasti ed anomalie di funzionamento ed a comprendere le aspettative e le esigenze del cliente.

Abilità
- **Comunicare con le diverse tipologie di clienti adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche**
  - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di acquisire le informazioni necessarie a comprendere aspettative ed esigenze, circoscrivere il problema ed ipotizzare i possibili interventi da realizzare.
  - Informare i clienti in modo chiaro e completo, utilizzando esempi e limitando l'uso di termini tecnico-specialistici, al fine di far comprendere le possibili strategie di intervento, nonché i costi ed i tempi di attuazione dello stesso.
  - Adottare un atteggiamento disponibile, mirato ad individuare, ove possibile, i margini di negoziazione esistenti.
  - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.

Conoscenze minime
- Elementi di comunicazione.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Tecniche di negoziazione e trattativa commerciale.

UC.5
"Esaminare l'impianto elettrico/elettronico"

Risultato generale atteso

Realizzare un'analisi accurata e precisa del veicolo a motore al fine di individuare le modalità di intervento più indicate per riparare il guasto ovvero personalizzare il veicolo, quindi redigere il preventivo.

Abilità

- **Individuare le modalità di intervento più indicate per riparare il guasto ovvero personalizzare il veicolo**
  - Prendere in carico il veicolo avendo cura di acquisire tutte le informazioni utili a realizzare una prima stima dell'intervento di riparazione/personalizzazione.
  - Verificare l'esito della prima stima, effettuando un'analisi accurata del mezzo con il supporto, se opportuno, di altre figure professionali del settore (ad es., meccanico).

- **Determinare i tempi necessari alla realizzazione dell'intervento e quantificarne il costo**
  - Determinare sulla scorta del carico di lavoro complessivo dell'officina, dell'urgenza dell'intervento e delle risorse professionali disponibili, i tempi necessari ad eseguire il lavoro.
  - Individuare i pezzi di ricambio necessari a realizzare l'intervento e verificarne la presenza a magazzino ed il prezzo di listino.
  - Redigere il preventivo indicando in maniera chiara tipologia di intervento da realizzare, tempi di realizzazione del lavoro e costi e sottoporlo al cliente.
  - Seguire, in caso di vetture incidentate e su esplicita richiesta del cliente, l'iter relativo alla liquidazione del sinistro rapportandosi con la Compagnia di Assicurazione di competenza.

Conoscenze minime

- Elementi di tecnologia meccanica, elettrotecnica, elettronica.
- Tipologie di autoveicoli a motore e loro principali caratteristiche tecniche.
- Tipologie, caratteristiche e modalità di funzionamento dell'apparato elettrico/elettronico dei veicoli a motore.
- Elementi di *budgeting*.
- Tecniche di preventivazione.
- Normativa e procedure di gestione dei sinistri.

UC.6
"Realizzare riparazioni elettriche/elettroniche su veicoli a motore"

Risultato generale atteso
Riparare il guasto e ripristinare il buon funzionamento del veicolo.

Abilità
- **Effettuare la riparazione del guasto diagnosticato**
  - Individuare e rimuovere le componenti elettriche/elettroniche danneggiate.
  - Eseguire la riparazione o la sostituzione degli elementi in questione, operando da solo o in collaborazione con le risorse consultate in fase di diagnosi.
  - Realizzare la schermatura delle componenti e degli accessori elettrici/elettronici.
  - Verificare, mediante l'utilizzo di strumentazione dedicata, il buon esito della riparazione.
  - Effettuare la riscossione del corrispettivo da parte del cliente, secondo le modalità di pagamento richieste dallo stesso e previste dall'esercizio.

Conoscenze minime
- Caratteristiche dei circuiti elettrici in uso sui veicoli a motore.
- Procedura di manutenzione di parti elettriche ed elettroniche.
- Modalità di utilizzo di strumenti per la manutenzione di auto e moto.

UC.7
"Installare *optional* elettrici/elettronici"

Risultato generale atteso

Personalizzare il veicolo a motore installando *optional* elettrici/elettronici, così come richiesto dal cliente, nel rispetto delle indicazioni fornite dalla casa produttrice dello stesso.

Abilità

- **Effettuare l'intervento di personalizzazione**
  - Individuare gli elementi di natura elettrica/elettronica su cui intervenire al fine di installare le componenti *optional* (ad es., impianto *hi-fi* car, antifurto, climatizzatore, navigatore, etc.).
  - Eseguire l'installazione delle componenti in questione, operando da solo o in collaborazione con le risorse consultate in fase di diagnosi.
  - Verificare, mediante l'utilizzo di strumentazione dedicata, il buon esito della riparazione.
  - Effettuare la riscossione del corrispettivo da parte del cliente, secondo le modalità di pagamento richieste dallo stesso e previste dall'esercizio.

Conoscenze minime

- Tipologie, caratteristiche e modalità di funzionamento degli apparati opzionali di natura elettrica ed elettronica.
- Procedura di installazione degli apparati opzionali di natura elettrica ed elettronica.

UC.8
"Programmare le attività e gestire le risorse professionali – Autoriparazioni"

Risultato generale atteso
Programmare le attività dell'officina, calendarizzando gli interventi e suddividendo i compiti tra gli eventuali collaboratori a disposizione.

Abilità
- **Elaborare il *planning* degli interventi da realizzare**
  - Analizzare gli interventi in programma e valutare, sulla scorta dei tempi necessari alla loro esecuzione, il carico di lavoro dell'officina.
  - Programmare le proprie attività, tenendo conto del carico di lavoro complessivo e delle priorità del caso, valutando la possibilità di avvalersi del supporto di eventuali collaboratori.

- **Gestire le risorse professionali a disposizione**
  - Individuare – se opportuno - le risorse professionali da cui farsi affiancare.
  - Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi).
  - Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio erogato.

- **Coordinarsi con le altre risorse professionali coinvolte nell'attività**
  - Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro.
  - Interagire e coordinarsi le altre risorse impiegate (ad es., tecnici responsabili, carrozzieri, meccanici ed altri addetti qualificati) nell'ambito delle attività svolte.

Conoscenze minime
- Gestione del tempo e dei fattori produttivi.
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.

UC.9
"Gestire le risorse strumentali - elettrauto"

Risultato generale atteso
Disporre di attrezzature, materie prime, pezzi di ricambio e macchinari adeguati alla realizzazione dell'intervento.

Abilità
- **Determinare le attrezzature ed i macchinari necessari alla realizzazione dell'intervento e disporli in maniera funzionale allo svolgimento della manutenzione**
  - Individuare le attrezzature, le materie prime, i pezzi di ricambio ed i macchinari necessari a realizzare l'intervento in programma.
  - Acquisire le attrezzature, le materie prime ed i pezzi di ricambio necessari (provvedendo a segnalare il loro prelievo a magazzino secondo le modalità interne in vigore) ed allestire la postazione di lavoro.

- **Gestire le operazioni di rifornimento del magazzino**
  - Verificare la disponibilità a magazzino di materie prime e pezzi di ricambio ed applicare le procedure di acquisto.
  - Realizzare le operazioni di controllo della documentazione (documento di trasporto e modulo ordinazione) e dei materiali inviati (controllo marchi qualità).
  - Stoccare i prodotti ricevuti secondo il metodo di immagazzinamento più appropriato.

Conoscenze minime
- Caratteristiche di materiali da utilizzare e loro resa tecnica-estetica.
- Caratteristiche e modalità di utilizzo di tester ed apparecchiature per la rilevazione di parametri vari.
- Strumenti ed apparecchiature per la realizzazione di interventi manutentivi.
- Simbologie in uso nel disegno meccanico e nella rappresentazione di quadri elettrici.
- Parametri, indicatori ed indici di riferimento per valutazione di dati relativi agli apparati opzionali di natura elettrica ed elettronica.
- Parametri, indicatori ed indici di riferimento per valutazione di dati rilevati.
- Procedura di smontaggio e montaggio al banco di parti meccaniche ed elettroniche.
- Procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine; moduli ordinazione; etc.).
- Indicatori di qualità dei prodotti per auto e moto.
- Modalità di compilazione ed utilizzo della documentazione obbligatoria.

UC.10
"Lavorare in sicurezza in officina"

Risultato generale atteso
Garantire la sicurezza e la pulizia dell'officina.

Abilità
- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

- **Mantenere pulita ed ordinata l'area di lavoro e manutenere i macchinari in uso**
  - Impiegare sistemi e metodi di pulizia opportuni, utilizzando detergenti e detersivi adeguati.
  - Ordinare l'area di lavoro, riponendo le attrezzature negli spazi appositi.
  - Effettuare semplici operazioni di manutenzione dei macchinari (ad es., aggiunta di lubrificanti).
  - Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti pericolosi.

Conoscenze minime
- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive, in relazione alla specifica destinazione dei locali e delle attività lavorative di riferimento.
- Fattori di rischio professionale ed ambientale.
- Elementi di messa in sicurezza degli ambienti e dei materiali e di diminuzione del rischio.
- Caratteristiche di prodotti detersivi e detergenti per la pulizia del piano di lavoro, degli spazi e delle attrezzature utilizzate in officina.
- Sistemi e metodi di pulizia.
- Normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi.

UC.11
"Valutare la qualità nell'ambito dei servizi d'officina"

Risultato generale atteso
Valutare la qualità del servizio offerto e definire eventuali azioni di miglioramento.

Abilità
- **Valutare la qualità del servizio erogato e del processo produttivo**
  - Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa di settore vigente (ad es., in materia di manutenzione ordinaria ed interventiva su veicoli a motore).
  - Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
  - Controllare il rispetto di parametri minimi di efficienza ed efficacia relativamente a indici economici (contenimento dei costi, equilibrio finanziario, gestione dei flussi di cassa).
  - Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
  - Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Conoscenze minime
- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
- Princìpi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.

Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici civili

- **Denominazione del profilo**
  Addetto qualificato all'installazione e manutenzione di impianti elettrici civili.

- **Definizione**
  L'addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici (ad es., distribuzione di corrente, illuminazione, climatizzazione, diffusione segnali audio/video e telecomunicazioni, gestione di apparecchi telecomandati, allarmi, sistemi automatizzati) opera nel settore dell'impiantistica elettrica civile, si occupa di realizzare interventi manutenzione ordinaria e straordinaria, ampliamento, trasformazione ed installazione di impianti elettrici sulla base di progetti e schemi tecnici di riferimento.

- **Livello**
  - Inquadramento EQF: *III*

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  Codice ISTAT NUP 06:
  6.1.3.7.0 - Elettricisti ed installatori di impianti elettrici nelle costruzioni civili

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**:
  - --

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Metalmeccanica - Installazione e manutenzione di impianti elettrici, termoidraulici, termosanitari
  - ATECO 2007:
    43.21.01 - installazione di impianti elettrici in edifici o in altre opere di costruzione (inclusa manutenzione e riparazione)

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
  L'addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici civili può operare all'interno di un gruppo di lavoro o singolarmente in locali privati (ad uso civile) ed in cantieri edili, sia in forma dipendente sia autonoma e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno.
  Gli orari di lavoro sono in genere flessibili in quanto dipendenti dalla tempistica del cantiere, inoltre, per quel che riguarda le attività di manutenzione, può essere prevista la reperibilità per interventi di urgenza. Nello svolgimento dell'attività in cantiere l'installatore e manutentore degli impianti elettrici civili si coordina con i muratori, gli idraulici ed i fornitori di impianti, materiali e attrezzature.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione.

  L'esercizio della professione in forma autonoma prevede la costituzione di un'impresa regolarmente iscritta agli appositi registri, così come regolamentato dalla Legge regionale n. 20 del 4 settembre 2001- *Disposizioni in materia di installazione di impianti, di autoriparazione e di panificazione.*

  L'esercizio delle attività di cui al comma 1 dell'art. 2 della suddetta legge, è subordinato al possesso

da parte dell'imprenditore di requisiti tecnico-professionali, di cui al comma 2 del medesimo articolo, nel caso in cui non li possieda, questo è tenuto a preporre all'esercizio delle attività di cui sopra, un responsabile tecnico adeguatamente titolato.

- Legge regionale n. 20 del 4 settembre 2001- *Disposizioni in materia di installazione di impianti, di autoriparazione e di panificazione.*

[...]

Art. 2 (Abilitazione all'esercizio dell'attività)

1. Le imprese artigiane sono abilitate all'esercizio delle attività di installazione, di trasformazione, di ampliamento e di manutenzione degli impianti di cui all'articolo 1 della legge 5 marzo 1990, n. 46 (Norme per la sicurezza degli impianti) e successive modificazioni ed integrazioni, se i soggetti di seguito elencati sono in possesso dei requisiti di cui al comma 2:
a) il titolare in caso di impresa individuale;
b) uno dei soci in caso di società in nome collettivo;
c) uno dei soci accomandatari in caso di società in accomandita semplice;
d) l'unico socio in caso di società a responsabilità limitata (srl) unipersonale;
e) almeno uno dei soci che svolgono in prevalenza lavoro personale, anche manuale, nel processo produttivo in caso di srl pluripersonale.
2. I soggetti di cui al comma 1, in qualità di responsabile tecnico, devono essere in possesso di uno dei seguenti requisiti:
a) laurea in materia tecnica specifica conseguita presso una università statale o legalmente riconosciuta;
b) diploma di scuola secondaria superiore conseguito presso un istituto statale o legalmente riconosciuto, con specializzazione relativa al settore delle attività di cui all'articolo 1, della l. 46/1990, seguito da un periodo di inserimento di almeno un anno, con rapporto di lavoro subordinato nell'ambito di un'impresa del settore;
c) titolo o attestato di qualifica, rilasciato ai sensi della legislazione vigente in materia di formazione professionale, seguito da un periodo di inserimento, di almeno due anni continuativi, con rapporto di lavoro subordinato nell'ambito di un'impresa del settore;
d) prestazione lavorativa alle dirette dipendenze di una o più imprese del settore, per un periodo non inferiore a tre anni, anche non continuativi, in qualità di operaio con qualifica di specializzato nelle attività di installazione, di trasformazione, di ampliamento e/o di manutenzione degli impianti di cui all'articolo 1 della l. 46/1990;
e) iscrizione all'Albo regionale delle imprese artigiane per un periodo non inferiore a tre anni in qualità di titolare, di socio o di collaboratore familiare di impresa esercente l'attività di installazione, di trasformazione e/o di manutenzione di uno degli impianti di cui all'articolo 1 della l. 46/1990.
3. Le imprese artigiane, abilitate ai sensi del comma 1, che intendono esercitare alcune o tutte le attività di installazione, trasformazione ampliamento e manutenzione degli impianti di cui all'articolo 1 della l. 46/1990, debbono presentare alla Commissione regionale per l'artigianato, unitamente alla domanda di iscrizione all'Albo regionale delle imprese artigiane:
a) denuncia di inizio attività ai sensi dell'articolo 27 della legge regionale 2 luglio 1999, n. 18 (Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo, di diritto di accesso ai documenti amministrativi e di dichiarazioni sostitutive. Abrogazione della legge regionale 6 settembre 1991, n. 59), precisando quale attività esercitano fra quelle elencate all'articolo 1 della l. 46/1990;
b) dichiarazione del possesso dei requisiti tecnico-professionali di cui al comma 2.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Acquisire informazioni utili a pianificare l'installazione	In caso di interventi su impianti elettrici che non richiedano progettazione obbligatoria[43]: • recepire le preferenze/indicazioni espresse dal cliente; • esaminare le stato e le caratteristiche del locale; • leggere ed interpretare la documentazione catastale e piante di riferimento; • realizzare, se richiesto o qualora non sia presente un progetto, lo schema dell'impianto; • realizzare il capitolato lavori (preventivo). In tutti gli altri casi: • acquisire ed interpretare la documentazione tecnica (progetto, schizzi, distinta delle attività, documentazione catastale e piante di riferimento, etc.) relativa all'intervento da realizzare; • recepire le indicazioni e le richieste espresse dal progettista/capo-cantiere/altro professionista incaricato in merito ai risultati attesi, ai materiali, agli strumenti, alle attrezzature ed alla scadenza di consegna.
Installare, ampliare e mettere a norma impianti elettrici	A partire dai dati in possesso: • individuare e indicare agli operai incaricati i punti in cui realizzare le crene; • posizionare le cassette di connessione e derivazione e le canaline elettriche nelle scanalature appositamente realizzate; • inserire i conduttori nelle canaline e collegarli agli apparecchi inserendoli negli appositi morsetti; • collegare i conduttori agli apparecchi della centralina di abitazione (selezionamento e protezione circuiti luce, prese e segnalazione); • cablare le cassette di derivazione ordinando i vari circuiti e serrando con appositi morsetti. • effettuare le apposite verifiche dell'impianto. • realizzare la messa in sicurezza dell'impianto (messa a terra, parafulmini e dispersori).
Acquisire informazioni utili a realizzare interventi manutentivi	• Recepire le informazioni fornite dal cliente in merito all'anomalia riscontrata; • esaminare le stato e le caratteristiche dell'impianto; • leggere ed interpretare la documentazione relativa all'impianto esistente; • rielaborare le informazioni avute al fine di individuare la modalità di intervento opportuna ed adeguata alla risoluzione del problema; • realizzare il capitolato lavori (preventivo).
Manutenere impianti elettrici	• Risalire alle cause dell'anomalia di funzionamento, sulla scorta delle informazioni raccolte e rielaborate; • smontare, riparare o sostituire i componenti danneggiati o usurati; • eseguire le prove di funzionamento.

[43] Rientrano in questa categoria le unità immobiliari ad uso civile di dimensioni inferiori o uguali ai 400 mq ovvero in locali adibiti ad uso diverso da quello civile di dimensioni inferiori o uguali ai 200 mq (vedi legge n. 46 del 05.03.1990 - Norme per la sicurezza degli impianti).

Standard Minimi di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"**[44]
	UC.2 "Esercitare la professione di installatore e manutentore di impianti elettrici civili"
	UC.3 "Definire l'offerta di servizi di impiantistica civile"[45]
Gestire il sistema cliente	**UC.4 "Comunicare e gestire la negoziazione con il cliente"**[46]
Produrre beni/ Erogare servizi	**UC.5 "Progettare impianti elettrici di piccole dimensioni"**
	UC.6 "Realizzare l'installazione di impianti elettrici"
	UC.7 "Realizzare interventi manutentivi su impianti elettrici"
Gestire i fattori produttivi	**UC.8 "Programmare e gestire le risorse - Impiantistica"**[47]
	UC.9 "Lavorare in un contesto sicuro ed ordinato – impianti elettrici"
	UC.10 "Valutare la qualità nell'ambito dei servizi manutentivi"[48]

[44] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

[45] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti idraulici e Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici civili.

[46] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti idraulici e Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici civili. e ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria presenti nell'area professionale "produzione e riparazione di macchine e macchinari"

[47] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti idraulici e Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici civili.

[48] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria presenti nell'area professionale "produzione e riparazione di macchine e macchinari" e "Impiantistica".

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Esercitare la professione di installatore e manutentore di impianti elettrici civili"

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri della prestazione professionale di installatore e manutentore di impianti elettrici civili.

Abilità

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore di riferimento con riferimento al sistema in cui è prestata l'attività professionale**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore di riferimento (impianti elettrici civili), i principali processi produttivi che lo caratterizzano ed i rapporti con i settori produttivi contigui (in particolare edilizia).
  - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore di riferimento.
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nei cantieri edili (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), nonché i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti.

- **Definire le condizioni della prestazione professionale di installatore e manutentore di impianti elettrici**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
  - Avviare e gestire il procedimento di iscrizione all'Albo Artigiani-CCIAA.
  - Avviare e gestire il procedimento di abilitazione all'installazione, trasformazione, ampliamento e manutenzione degli impianti elettrici (Legge n. 46 del 05.03.1990).

Conoscenze minime

- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Principi e norme nazionali e regionali di esercizio dell'attività professionale di installatore e manutentore di impianti elettrici civili in forma di impresa.
- Procedimento di iscrizione al CCIAA – Albo Artigiani.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore dell'impiantistica elettrica ad uso civile.
- Le figure professionali dell'edilizia: ruoli, attività e responsabilità.

UC.3
"Definire l'offerta dei servizi servizi di impiantistica civile"

Risultato generale atteso
Definire la tipologia, le caratteristiche ed i prezzi dei servizi offerti.

Abilità
- **Definire l'offerta dei servizi di installazione e manutenzione di impianti elettrici civili tenendo conto dei vincoli e delle risorse del caso**
  - Osservare il mercato di riferimento rilevando ed analizzando le variabili utili a comprendere lo stato dell'arte e le possibili tendenze evolutive (ampiezza del mercato, *trend*, concorrenza, *target*).
  - Stimare la propria capacità produttiva analizzando le risorse a disposizione (strumentali, umane e finanziarie).
  - Individuare il tipo di servizio da offrire e quantificarne i costi, tenendo conto di: domanda ed offerta sul territorio; risorse materiali, umane ed economiche a disposizione; clientela di riferimento reale e potenziale.
  - Determinare, applicando adeguati metodi di calcolo, i prezzi dei servizi offerti.

Conoscenze minime
- Principi e strumenti di analisi del mercato.
- Elementi di gestione economica di un'impresa di installazione e manutenzione di impianti elettrici.
- Tecniche di *pricing*: definizione dei prezzi di vendita e delle eventuali offerte speciali.
- Princìpi giuridici alla base dei contratti di prestazione di servizio.

UC.4
"Comunicare e gestire la negoziazione con il cliente"

Risultato generale atteso

Acquisire in fase di colloquio tutte quelle informazioni utili ad individuare e diagnosticare le cause di guasti ed anomalie di funzionamento ed a comprendere le aspettative e le esigenze del cliente.

Abilità

- **Comunicare con le diverse tipologie di clienti adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche**
  - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di acquisire le informazioni necessarie a comprendere aspettative ed esigenze, circoscrivere il problema ed ipotizzare i possibili interventi da realizzare.
  - Informare i clienti in modo chiaro e completo, utilizzando esempi e limitando l'uso di termini tecnico-specialistici, al fine di far comprendere le possibili strategie di intervento, nonché i costi ed i tempi di attuazione dello stesso.
  - Adottare un atteggiamento disponibile, mirato ad individuare, ove possibile, i margini di negoziazione esistenti.
  - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.

Conoscenze minime

- Elementi di comunicazione.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Tecniche di negoziazione e trattativa commerciale.

UC.5
"Progettare, installare e manutenere impianti elettrici"

Risultato generale atteso
Progettare, ove consentito dalla normativa, impianti elettrici e redigere la proposta tecnico-economica.

Abilità
- **Reperire le informazioni necessarie a definire gli aspetti tecnico-organizzativi dell'intervento**
  - Ascoltare ed interpretare le richieste del cliente.
  - Leggere ed interpretare la documentazione catastale di riferimento.
  - Leggere ed interpretare la documentazione tecnica (schemi elettrici, capitolati, piani della qualità; etc.) relativa alle caratteristiche dell'impianto da realizzare.

- **Elaborare il progetto dell'impianto elettrico**
  - Individuare la disposizione ottimale delle linee elettriche, tenendo presenti la disposizione dei locali e l'utilizzo degli stessi.
  - Calcolare il dimensionamento della linea elettrica, utilizzando i dati relativi alla lunghezza del cavo bipolare, alla tensione di alimentazione, alla potenza richiesta ed alla caduta massima di tensione.

- **Definire le caratteristiche dell'intervento, redigere l'offerta tecnica sulla scorta del progetto tecnico e quantificarne il costo**
  - Determinare i tempi necessari per la realizzazione dell'intervento sulla scorta del progetto tecnico elaborato.
  - Individuare le materie prime e le attrezzature necessarie per la realizzazione dell'intervento, verificandone la presenza a magazzino ed il prezzo di listino, tenendo conto delle preferenze espresse dal cliente in merito alle caratteristiche dei materiali da utilizzare.
  - Individuare le eventuali risorse professionali da coinvolgere nella realizzazione dell'intervento (numero, grado di specializzazione, etc.).
  - Elaborare la proposta tecnico-economica, in modo chiaro e conforme alla modalità del caso (capitolato, preventivo, etc.)

Conoscenze minime
- Elementi di disegno tecnico e tecniche di rappresentazione delle componenti elettriche (norme e modalità di rappresentazione degli oggetti secondo i principali Enti Nazionali di Unificazione, scale, simboli, etc.).
- Sistemi di calcolo per la progettazione di impianti elettrici così come previsto dalle norme redatte dall'Ente Nazionale Italiano di Unificazione.
- Il sistema elettrico primario italiano.
- Schemi elettronici per ausiliari civili: antenne, videocitofono, impianto antifurto, telefonia, etc.
- Modalità di lettura di planimetrie e mappe catastali.
- Principali tipologie di impianti elettrici per uso civile.
- Elementi di *budgeting*.
- Tecniche di preventivazione e stesura di capitolati.
- Tipologia e caratteristiche del materiale elettrico (cavi elettrici, cavi coassiali, cavi per audio HI-FI, cavi antifurto ed allarme, cavi telefonici, etc.; spinotteria; multiprese; prolunghe; avvolgicavo; portalampade; morsetti; sonde passacavo; fascette per cablaggio; graffette fissacavo; etc.).
- Tipologia e caratteristiche dell'attrezzatura dedicata all'installazione e manutenzione di impianti elettrici (cacciaviti isolati; forbici isolate; bolla; trapano a battente 220 V. con set di punte per cemento di

tutte le misure; flessibile; avvitatore a batteria; tassellatore; tester digitale e pinza amperometrica digitale; scala in alluminio; etc.).

UC.6
"Realizzare l'installazione di impianti elettrici civili"

Risultato generale atteso

Installare impianti elettrici civili o intervenire su impianti elettrici già esistenti al fine di metterli a norma o ampliarli.

Abilità

- **Garantire la corretta distribuzione dell'energia elettrica nei locali assegnati, adottando le precauzioni del caso**
  - Realizzare, a partire dal progetto elaborato o acquisito, le linee e le canalizzazioni avendo cura che le giunzioni o derivazioni siano racchiuse in custodie con il grado di protezione richiesto.
  - Accertarsi che i conduttori siano di colorazione adeguata in modo da distinguere le fasi e il neutro, tenendo conto di quanto prescritto dalle norme di settore.
  - Assicurare che la distribuzione nei locali dell'illuminazione e della forza motrice rispetti gli standard di sicurezza e soddisfi le aspettative del cliente.
  - Installare il quadro interruttore generale ed il quadro generale di distribuzione, avendo calcolato la corrente di cortocircuito nel punto di installazione.
  - Garantire che le tubazioni, pozzetti, scatole di derivazioni occorrenti alla diffusione dei segnali speciali (telefono, tv, internet, etc.), siano ad uso esclusivo degli stessi.

- **Garantire la conformità dell'impianto elettrico e realizzarne la messa in servizio**
  - Garantire la sicurezza dell'impianto mediante l'installazione della messa a terra, dell'interruttore differenziale (*salvavita*) e dei parafulmini in conformità con le norme vigenti in materia.
  - Assicurarsi che l'intervento sia stato realizzato in maniera corretta verificando il buon funzionamento dell'impianto.
  - Rilasciare, ai sensi di legge, la dichiarazione di conformità degli impianti realizzati e mettere in esercizio l'impianto.

Conoscenze minime

- Elementi di fisica: corrente elettrica, intensità, tensione, resistenza, conduttori ed isolanti.
- Elementi di elettrotecnica e tecnologia degli impianti elettrici: elettronica lineare, digitale, analogica e di potenza.
- Caratteristiche e tipologie di componenti per impianti elettrici (ad es., quadri).
- Caratteristiche e tipologie dei dispositivi di protezione: circuiti di comando, attuazione, regolazione e protezione.
- Tecniche di montaggio e posa in opera di materiali e componenti elettrici.
- Tecniche di giunzione e cablaggio di cavi elettrici di uso vario.
- Tecniche di realizzazione di semplici automatismi mediante dispositivi logici cablati/programmabili.
- Modalità di misura e collaudo degli impianti elettrici.
- Modulistica di riferimento: dichiarazione di conformità degli impianti.

UC.7
"Realizzare interventi manutentivi su impianti elettrici civili"

Risultato generale atteso
Ripristinare il buon funzionamento di impianti elettrici interessati da anomalie di funzionamento.

Abilità
- **Individuare le possibili cause del guasto, elaborare ipotesi di soluzione e ripristinare il buon funzionamento dell'impianto**
  - Effettuare, a partire dalle indicazioni fornite dal cliente, un'analisi accurata dell'impianto elettrico ed individuare la modalità più indicata alla risoluzione del guasto, rispettando se possibile le esigenze del cliente.
  - Realizzare la riparazione secondo le modalità concordate e nel rispetto della normativa vigente.
  - Collaudare e verificare, mediante messa in servizio, il buon esito della riparazione.

Conoscenze minime
- Euristiche per la diagnosi dei guasti.

UC.8
"Programmare e gestire le risorse – Impiantistica"

Risultato generale atteso

Organizzare la propria attività, calendarizzando gli interventi e suddividendo i compiti tra gli eventuali collaboratori a disposizione.

Abilità

- **Elaborare il *planning* degli interventi da realizzare**
  - Analizzare gli interventi in programma e valutare, sulla scorta dei tempi necessari alla loro esecuzione, il carico di lavoro complessivo.
  - Programmare le proprie attività, tenendo conto del carico di lavoro complessivo e delle priorità del caso, valutando la possibilità di avvalersi del supporto di eventuali collaboratori.

- **Gestire le risorse professionali a disposizione**
  - Individuare – se opportuno - le risorse professionali da cui farsi affiancare.
  - Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi).
  - Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio erogato.

- **Coordinarsi con le altre risorse professionali coinvolte nell'attività**
  - Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro.
  - Interagire e coordinarsi le altre risorse impiegate (ad es., tecnici responsabili, geometra ed altri addetti qualificati) nell'ambito delle attività svolte.

Conoscenze minime

- Gestione del tempo e dei fattori produttivi.
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.

UC.9
"Lavorare in un contesto sicuro ed ordinato – impianti elettrici"

Risultato generale atteso

Lavorare in conformità alle norme di sicurezza e mantenere pulito ed ordinato l'ambiente ove si realizza la propria attività di installazione e manutenzione.

Abilità

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

- **Mantenere pulita ed ordinata l'area di lavoro**
  - Applicare sistemi e metodi di pulizia opportuni adeguati a riordinare l'area di lavoro**.**

Conoscenze minime

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.

UC.10
"Valutare la qualità nell'ambito dei servizi manutentivi"

Risultato generale atteso
Valutare la qualità del servizio erogato e definire eventuali azioni di miglioramento.

Abilità
- **Valutare la qualità del servizio erogato e del processo produttivo**
  - Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa di settore vigente (ad es., in materia di installazione e manutenzione impianti elettrici).
  - Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
  - Controllare il rispetto di parametri minimi di efficienza ed efficacia relativamente a indici economici (contenimento dei costi, equilibrio finanziario, gestione dei flussi di cassa).
  - Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
  - Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Conoscenze minime
- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
- Princìpi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.

Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti termoidraulici

- **Denominazione del profilo**
  Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti termoidraulici.

- **Definizione**
  L'addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti termici ed idraulici opera nel settore dell'impiantistica e si occupa di installare e manutenere impianti idraulici, termici, di condizionamento e igienico-sanitari.

- **Livello**
  - Inquadramento EQF: *III*

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  Codice ISTAT NUP 06:
  6.1.3.6.1 - Idraulici nelle costruzioni civili
  6.1.3.6.2 - Installatori di impianti termici nelle costruzioni civili

- **Profili contigui regolamentati in Umbria:**
  - --

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Metalmeccanica - Installazione e manutenzione di impianti elettrici, termoidraulici, termosanitari
  - ATECO 2007:
    43.22.01 - installazione di impianti idraulici, di riscaldamento e di condizionamento dell'aria (inclusa manutenzione e riparazione) in edifici o in altre opere di costruzione
    43.22.02 - installazione di impianti per la distribuzione del gas (inclusa manutenzione e riparazione)
    43.22.03 - installazione di impianti di spegnimento antincendio (inclusi quelli integrati e la manutenzione e riparazione)
    43.22.05 - installazione di impianti di irrigazione per giardini (inclusa manutenzione e riparazione)

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo ope**ra
  L'addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti termoidraulici può operare all'interno di un gruppo di lavoro o singolarmente in locali privati (ad uso abitativo e non) ed in cantieri edili, sia in forma dipendente sia autonoma; la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno, con significativo incremento degli interventi su impianti termici e di condizionamento in prossimità del periodo invernale ed estivo. Gli orari di lavoro sono in genere flessibili in quanto dipendenti dalla tempistica del cantiere, inoltre, per quel che riguarda le attività di manutenzione, può essere prevista la reperibilità per interventi di urgenza. Nello svolgimento dell'attività in cantiere l'installatore e manutentore degli impianti termoidraulici si coordina con i muratori, gli elettricisti ed i fornitori di impianti, materiali e attrezzature.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione.

L'esercizio della professione in forma autonoma prevede la costituzione di un'impresa regolarmente iscritta agli appositi registri, così come regolamentato dalla Legge regionale n. 20 del 4 settembre 2001- *Disposizioni in materia di installazione di impianti, di autoriparazione e di panificazione.*

L'esercizio delle attività di cui al comma 1 dell'art. 2 della suddetta legge, è subordinato al possesso da parte dell'imprenditore di requisiti tecnico-professionali, di cui al comma 2 del medesimo articolo, nel caso in cui non li possieda, questo è tenuto a preporre all'esercizio delle attività di cui sopra, un responsabile tecnico adeguatamente titolato.

– Legge regionale n. 20 del 4 settembre 2001- *Disposizioni in materia di installazione di impianti, di autoriparazione e di panificazione.*

[...]

Art. 2 (Abilitazione all'esercizio dell'attività)

1. Le imprese artigiane sono abilitate all'esercizio delle attività di installazione, di trasformazione, di ampliamento e di manutenzione degli impianti di cui all'articolo 1 della legge 5 marzo 1990, n. 46 (Norme per la sicurezza degli impianti) e successive modificazioni ed integrazioni, se i soggetti di seguito elencati sono in possesso dei requisiti di cui al comma 2:
a) il titolare in caso di impresa individuale;
b) uno dei soci in caso di società in nome collettivo;
c) uno dei soci accomandatari in caso di società in accomandita semplice;
d) l'unico socio in caso di società a responsabilità limitata (srl) unipersonale;
e) almeno uno dei soci che svolgono in prevalenza lavoro personale, anche manuale, nel processo produttivo in caso di srl pluripersonale.
I soggetti di cui al comma 1, in qualità di responsabile tecnico, devono essere in possesso di uno dei seguenti requisiti:
a) laurea in materia tecnica specifica conseguita presso una università statale o legalmente riconosciuta;
b) diploma di scuola secondaria superiore conseguito presso un istituto statale o legalmente riconosciuto, con specializzazione relativa al settore delle attività di cui all'articolo 1, della l. 46/1990, seguito da un periodo di inserimento di almeno un anno, con rapporto di lavoro subordinato nell'ambito di un'impresa del settore;
c) titolo o attestato di qualifica, rilasciato ai sensi della legislazione vigente in materia di formazione professionale, seguito da un periodo di inserimento, di almeno due anni continuativi, con rapporto di lavoro subordinato nell'ambito di un'impresa del settore;
d) prestazione lavorativa alle dirette dipendenze di una o più imprese del settore, per un periodo non inferiore a tre anni, anche non continuativi, in qualità di operaio con qualifica di specializzato nelle attività di installazione, di trasformazione, di ampliamento e/o di manutenzione degli impianti di cui all'articolo 1 della l. 46/1990;
e) iscrizione all'Albo regionale delle imprese artigiane per un periodo non inferiore a tre anni in qualità di titolare, di socio o di collaboratore familiare di impresa esercente l'attività di installazione, di trasformazione e/o di manutenzione di uno degli impianti di cui all'articolo 1 della l. 46/1990.
3. Le imprese artigiane, abilitate ai sensi del comma 1, che intendono esercitare alcune o tutte le attività di installazione, trasformazione ampliamento e manutenzione degli impianti di cui all'articolo 1 della l. 46/1990, debbono presentare alla Commissione regionale per l'artigianato, unitamente alla domanda di iscrizione all'Albo regionale delle imprese artigiane:
a) denuncia di inizio attività ai sensi dell'articolo 27 della legge regionale 2 luglio 1999, n. 18 (Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo, di diritto di accesso ai documenti amministrativi e di dichiarazioni sostitutive. Abrogazione della legge regionale 6 settembre 1991, n. 59), precisando quale attività esercitano fra quelle elencate all'articolo 1 della l. 46/1990;
b) dichiarazione del possesso dei requisiti tecnico-professionali di cui al comma 2.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Acquisire informazioni utili a pianificare l'intervento	In caso di installazione di impianti termoidraulici in locali in ristrutturazione: • recepire le preferenze/indicazioni espresse dal cliente; • esaminare le stato e le caratteristiche del locale; • leggere ed interpretare la documentazione catastale e piante di riferimento; • progettare l'impianto termoidraulico; • realizzare il capitolato lavori (preventivo). In caso di installazione di impianti termoidraulici in cantieri edili (edifici in costruzione): • acquisire ed interpretare la documentazione tecnica (schemi di installazione, piani di montaggio, capitolati, etc.) relativa alle caratteristiche dell'impianto da realizzare. In caso di manutenzione di impianti termoidraulici • recepire le informazioni fornite dal cliente in merito all'anomalia riscontrata; • esaminare le stato e le caratteristiche dell'impianto; • leggere ed interpretare la documentazione relativa all'impianto esistente; • rielaborare le informazioni avute al fine di individuare la modalità di intervento opportuna ed adeguata alla risoluzione del problema; • realizzare il capitolato lavori (preventivo).
Installare impianti termici, idraulici e sanitari	A partire dai dati in possesso: • individuare e indicare agli operai incaricati i punti in cui realizzare le crene; • posare e montare le condotte; • posare e montare le tubature di distribuzione segando, limando, curvando, filettando, saldando e collegando i tubi con raccordi filettati o saldati; • isolare, se necessario, le tubature; quindi: In caso di installazione impianti termici azionati da fluido (liquido, aeriforme, gassoso, etc.): • allacciare i corpi riscaldanti (radiatori) e/o gli impianti di diffusione di aria fredda; • montare l'impianto di riscaldamento e climatizzazione e raccordarlo ai circuiti di alimentazione e distribuzione; • collaudare e mettere in servizio l'impianto (rilascio certificato conformità). In caso di installazione di impianti per il trasporto e l'utilizzo di acqua (impianti idrosanitari) e gas (in stato liquido o aeriforme): • posare la rubinetteria centrale, per la regolazione del flusso e della pressione di acqua e gas; • montare gli apparecchi sanitari e la rubinetteria di riferimento; • collegare gli elettrodomestici (lavastoviglie, lavatrice, cucina, etc.).
Manutenere impianti termoidraulici e idrosanitari	• Risalire alle cause dell'anomalia di funzionamento, sulla scorta delle informazioni raccolte e rielaborate; • smontare, riparare o sostituire i componenti danneggiati o usurati; • eseguire le prove di funzionamento.
Realizzare i controlli ispettivi	Realizzare i controlli ispettivi previsti dalla normativa vigente in materia di impianti di riscaldamento autonomi con caldaia.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"**[49]
	UC.2 "Esercitare la professione di installatore e manutentore di impianti termoidraulici"
	UC.3 "Definire l'offerta di servizi di impiantistica civile"[50]
Gestire il sistema cliente	**UC.4 "Comunicare e gestire la negoziazione con il cliente"**[51]
Produrre beni/ Erogare servizi	**UC.5 "Progettare impianti termoidraulici di piccole dimensioni"**
	UC.6 "Realizzare l'installazione di impianti termici"
	UC.7 "Realizzare l'installazione di impianti di gas ed acqua"
	UC.8 "Realizzare interventi manutentivi e controlli su impianti termoidraulici"
Gestire i fattori produttivi	**UC.9 "Programmare e gestire le risorse - Impiantistica"**[52]
	UC.10 "Lavorare in sicurezza e pulizia – impianti termoidraulici"
	UC.11 "Valutare la qualità nell'ambito dei servizi manutentivi"[53]

[49] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

[50] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti idraulici e Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici civili.

[51] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti idraulici e Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici civili e ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria presenti nell'area professionale "Produzione e riparazione di macchine e macchinari".

[52] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti idraulici e Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici civili.

[53] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria presenti nell'area professionale "Produzione e riparazione di macchine e macchinari"" e "Impiantistica".

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Esercitare la professione di installatore e manutentore di impianti termoidraulici"

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri della prestazione professionale di installatore e manutentore di impianti termoidraulici.

Abilità

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore di riferimento con riferimento al sistema in cui è prestata l'attività professionale**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore di riferimento (impianti termoidraulici ad uso civile), i principali processi produttivi che lo caratterizzano ed i rapporti con i settori produttivi contigui (in particolare edilizia).
  - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore di riferimento.
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nei cantieri edili (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), nonché i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti.

- **Definire le condizioni della prestazione professionale di installatore e manutentore di impianti termoidraulici**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
  - Avviare e gestire il procedimento di iscrizione all'Albo Artigiani-CCIAA.
  - Avviare e gestire il procedimento di abilitazione all'installazione, trasformazione, ampliamento e manutenzione degli impianti termoidraulici (Legge n. 46 del 05.03.1990).

Conoscenze minime

- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Principi e norme nazionali e regionali di esercizio dell'attività professionale di installatore e manutentore di impianti termoidraulici in forma di impresa.
- Procedimento di iscrizione al CCIAA – Albo Artigiani.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore dell'impiantistica termoidraulica.
- Le figure professionali dell'edilizia: ruoli, attività e responsabilità.

UC.3
"Definire l'offerta dei servizi servizi di impiantistica civile"

Risultato generale atteso
Definire la tipologia, le caratteristiche ed i prezzi dei servizi offerti.

Abilità
- **Definire l'offerta dei servizi di installazione e manutenzione di impianti termoidraulici tenendo conto dei vincoli e delle risorse del caso**
  - Osservare il mercato di riferimento rilevando ed analizzando le variabili utili a comprendere lo stato dell'arte e le possibili tendenze evolutive (ampiezza del mercato, *trend*, concorrenza, *target*).
  - Stimare la propria capacità produttiva analizzando le risorse a disposizione (strumentali, umane e finanziarie).
  - Individuare il tipo di servizio da offrire e quantificarne i costi, tenendo conto di: domanda ed offerta sul territorio; risorse materiali, umane ed economiche a disposizione; clientela di riferimento reale e potenziale.
  - Determinare, applicando adeguati metodi di calcolo, i prezzi dei servizi offerti.

Conoscenze minime
- Principi e strumenti di analisi del mercato.
- Elementi di gestione economica di un'impresa di installazione e manutenzione di impianti termoidraulici.
- Tecniche di *pricing*: definizione dei prezzi di vendita e delle eventuali offerte speciali.
- Princìpi giuridici alla base dei contratti di prestazione di servizio.

UC.4
"Comunicare e gestire la negoziazione con il cliente"

Risultato generale atteso

Acquisire in fase di colloquio tutte quelle informazioni utili ad individuare e diagnosticare le cause di guasti ed anomalie di funzionamento ed a comprendere le aspettative e le esigenze del cliente.

Abilità

- **Comunicare con le diverse tipologie di clienti adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche**
  - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di acquisire le informazioni necessarie a comprendere aspettative ed esigenze, circoscrivere il problema ed ipotizzare i possibili interventi da realizzare.
  - Informare i clienti in modo chiaro e completo, utilizzando esempi e limitando l'uso di termini tecnico-specialistici, al fine di far comprendere le possibili strategie di intervento, nonché i costi ed i tempi di attuazione dello stesso.
  - Adottare un atteggiamento disponibile, mirato ad individuare, ove possibile, i margini di negoziazione esistenti.
  - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.

Conoscenze minime

- Elementi di comunicazione.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Tecniche di negoziazione e trattativa commerciale.

UC.5
"Progettare impianti termoidraulici di piccole dimensioni"

Risultato generale atteso
Progettare impianti termoidraulici di piccole dimensioni e redigere la proposta tecnico-economica.

Abilità
- **Reperire le informazioni necessarie a definire gli aspetti tecnico-organizzativi dell'intervento**
  - Acquisire ed interpretare le richieste del cliente.
  - Leggere ed interpretare la documentazione catastale di riferimento.
  - Leggere ed interpretare la documentazione tecnica (schemi tecnici e di montaggio, capitolati, piani della qualità; etc.), relativa alle caratteristiche dell'impianto da realizzare.

- **Elaborare il progetto dell'impianto termico ed idrosanitario**
  - Eseguire il rilievo termotecnico, calcolando la cubatura da riscaldare, al fine di determinare le caratteristiche del generatore di calore più adeguato.
  - Valutare la dispersione termica del locale tenendo conto dell'esposizione, della zona geografica e del tipo di isolamento, al fine di minimizzarla.
  - Tenere presente la destinazione d'uso e l'utilizzo stimato dell'impianto.
  - Determinare il dimensionamento delle tubature di distribuzione mediante il calcolo della massima portata di una distribuzione di acqua fredda/calda, a partire dai fabbisogni medi.
  - Localizzare la sede ove posare il generatore di calore/condizionatore, le tubature, i corpi riscaldanti/ diffusori aria fredda ed il sanitari.

- **Elaborare il progetto di un impianto di irrigazione**
  - Individuare le caratteristiche della superficie da irrigare (dimensioni, esposizione al sole, tipologia di "verde", etc.) e determinare la gittata necessaria.
  - Valutare, sulla scorta dei dati relativi alla pressione ed alla portata della rete idrica, la tipologia di impianto da installare per limitare le eventuali perdite di pressione.
  - Configurare il circuito di tubazione e determinare il tempo irriguo, in funzione della portata totale richiesta e della quantità di acqua disponibile alla fonte.

- **Definire le caratteristiche dell'intervento, redigere l'offerta tecnica sulla scorta del progetto t**ecnico e quantificarne il costo
  - Determinare i tempi necessari per la realizzazione dell'intervento sulla scorta del progetto tecnico elaborato.
  - Individuare le materie prime e le attrezzature necessarie per la realizzazione dell'intervento, verificandone la presenza a magazzino ed il prezzo di listino, tenendo conto delle preferenze espresse dal cliente in merito alle caratteristiche dei materiali da utilizzare.
  - Individuare le eventuali risorse professionali da coinvolgere nella realizzazione dell'intervento (numero, grado di specializzazione, etc.).
  - Elaborare la proposta tecnico-economica, in modo chiaro e conforme alla modalità del caso (capitolato, preventivo, etc.).

Conoscenze minime
- Elementi di disegno tecnico e tecniche di rappresentazione degli impianti termoidraulici e loro componenti (norme e modalità di rappresentazione degli oggetti secondo i principali Enti Nazionali di Unificazione, scale, simboli, etc.).
- Sistemi di calcolo per la progettazione di impianti termici ed idrosanitari (vedi norme UNI 9182,

UNI 9183, UNI 9184).

- Sistemi di calcolo per la progettazione di impianti irrigui.
- Sistemi di calcolo per la progettazione di tubature di distribuzione di gas.
- Modalità di lettura di planimetrie e mappe catastali.
- Principali tipologie di impianti termoidraulici.
- Principali tipologie di impianti di irrigazione.
- Elementi di *budgeting*.
- Tecniche di preventivazione e stesura di capitolati.
- Tipologia e caratteristiche del materiale termoidraulico (tubi in rotoli e barre e relativi raccordi in polietilene, rame, ghisa, acciaio zincato, ottone cromato, polipropilene; tubi, raccordi ed accessori per scarico idrosanitario; valvole, detentori, rubinetti e raccordi per acqua gas e riscaldamento; rubinetteria sanitaria e termostatica; filtri per condizionatori, etc.).
- Tipologia e caratteristiche di strumenti ed attrezzatura minuta per l'installazione e manutenzione di impianti termoidraulici (cacciaviti; forbici; bolla; trapano a battente 220 V. con set di punte per cemento di tutte le misure; flessibile; avvitatore a batteria; scala in alluminio; carrelli; tubi; chiavi varie; saldatrice; martelli; etc.).

UC.6
"Realizzare l'installazione di impianti termici"

Risultato generale atteso
Installare impianti termici o intervenire su impianti già esistenti al fine di rinnovarli, metterli a norma, ampliarli.

Abilità
- **Garantire l'idoneo riscaldamento/condizionamento di locali assegnati, adottando le precauzioni del caso ed operando in conformità con le norme vigenti in materia**
  - Scegliere i componenti delle reti di distribuzione (tubature, valvolame, etc.) tenendo in considerazione la pressione e la temperatura di esercizio cui devono sottostare.
  - Minimizzare la dispersione termica, isolando le tubature.
  - Adottare idonee velocità di passaggio al fine di ridurre i problemi connessi alla trasmissione di rumori e vibrazioni.
  - Verificare che il locale ove avviene la combustione goda di adeguata ventilazione ed in ogni caso dotare l'impianto di riscaldamento di dispositivi adeguati a garantire la fuoriuscita dei prodotti di scarico.

- **Garantire la conformità dell'impianto termico e realizzarne la messa in servizio**
  - Assicurarsi che l'intervento sia stato realizzato in maniera corretta verificando il buon funzionamento dell'impianto.
  - Rilasciare, ai sensi di legge, la dichiarazione di conformità degli impianti realizzati e mettere in esercizio l'impianto

Conoscenze minime
- Elementi di termodinamica e oleodinamica.
- Grandezze fondamentali, unità e strumenti di misura.
- Nozione di benessere termoigrometrico.
- Caratteristiche e tipologie di impianti di termici (riscaldamento e climatizzazione) autonomi e centralizzati.
- Tecniche di montaggio e posa in opera di apparecchiature termiche.
- Tecniche di lavorazione, adattamento, assemblaggio di tubi di acciaio, di rame, di materiale plastico.
- Modalità di taratura e collaudo degli impianti termici.
- Modalità di utilizzo e distribuzione del gas (riscaldamento).
- Ventilazione e scarico prodotti della combustione (riscaldamento).

UC.7
"Realizzare l'installazione di impianti di gas ed acqua"

Risultato generale atteso

Installare impianti per la distribuzione di gas e acqua o intervenire su impianti già esistenti al fine di rinnovarli, metterli a norma o ampliarli.

Abilità

- **Garantire la distribuzione di acqua e gas ed il corretto montaggio di sanitari ed elettrodomestici, adottando le precauzioni del caso ed operando in conformità con le norme vigenti in materia**
  - Scegliere i componenti delle reti di distribuzione (tubature, valvolame, etc.), tenendo in considerazione la pressione e la temperatura di esercizio cui devono sottostare.
  - Assicurare la corretta pressione alle utenze servite dall'impianto, installando, ove del caso, il sistema di soprelevazione più adeguato (autoclavi, surpressori, idroaccumulatori, etc.).
  - Dotare l'impianto di opportuni dispositivi atti ad ovviare a possibili fenomeni di colpo d'ariete (ad esempio in corrispondenza di una repentina chiusura di rubinetti).
  - Adottare idonee velocità di passaggio al fine di ridurre i problemi connessi alla trasmissione di rumori e vibrazioni.
  - Garantire che le acque reflue (bianche e nere) confluiscano nelle apposite colonne così come indicato dalla normativa.
  - Dotare il locale ove verrà posizionata la cucina a gas di dispositivi adeguati a garantire la fuoriuscita dei prodotti di scarico.

- **Garantire la conformità dell'impianto di distribuzione di acqua e gas e realizzarne la messa in servizio**
  - Assicurarsi che l'intervento sia stato realizzato in maniera corretta verificando il buon funzionamento dell'impianto.
  - Realizzare, prima della messa in esercizio, i necessari trattamenti di disinfezione atti ad impedire la contaminazione dell'acqua.
  - Rilasciare, ai sensi di legge, la dichiarazione di conformità degli impianti realizzati e mettere in esercizio l'impianto.

Conoscenze minime

- Elementi di idraulica e chimica (gas).
- Caratteristiche e tipologie di apparecchiature idrosanitare.
- Caratteristiche e tipologie di apparecchiature per l'irrigazione.
- Tecniche di montaggio e posa in opera di apparecchiature idrosanitarie e cucine a gas.
- Tecniche di lavorazione, adattamento, assemblaggio di tubi di acciaio, di rame, di materiale plastico.
- Modalità di taratura e collaudo degli impianti idrosanitari.
- Modalità di taratura e collaudo degli impianti di irrigazione.
- Modalità di utilizzo e distribuzione del gas (cucina).
- Ventilazione e scarico prodotti della combustione (cucina).
- Modulistica di riferimento: dichiarazione di conformità degli impianti, "libretto di centrale" e "libretto d'impianto" DPR n. 412/1993, schede controllo qualità, etc.

UC.8
"Realizzare interventi manutentivi e controlli su impianti termoidraulici"

Risultato generale atteso
Ripristinare il buon funzionamento di impianti termoidraulici interessati da anomalie di funzionamento. Realizzare i controlli ispettivi previsti dalla normativa vigente in materia di impianti di riscaldamento autonomi con caldaia, secondo la cadenza stabilita.

Abilità
- **Individuare le possibili cause del guasto, elaborare ipotesi di soluzione e ripristinare il buon funzionamento dell'impianto**
  - Effettuare, a partire dalle indicazioni fornite dal cliente, un'analisi accurata dell'impianto termoidraulico ed individuare la modalità più indicata alla risoluzione del guasto, rispettando se possibile le esigenze del cliente.
  - Realizzare la riparazione secondo le modalità concordate e nel rispetto della normativa vigente.
  - Collaudare e verificare, mediante messa in servizio, il buon esito della riparazione.

- **Verificare lo stato di funzionamento di impianti di riscaldamento autonomi con caldaia**
  - Controllare lo stato di funzionamento dell'impianto secondo le prescrizioni delle vigenti normative UNI e CEI così come stabilito dal DPR n. 412 del 26/08/1993.
  - Segnalare le eventuali irregolarità riscontrate e le modalità di ripristino più indicate.
  - Compilare la documentazione obbligatoria ("libretto di centrale"/"libretto d'impianto").

Conoscenze minime
- Euristiche per la diagnosi dei guasti.
- Modalità di verifica del funzionamento di impianti di riscaldamento autonomi con caldaia - Procedure operative DPR n. 412 del 26 agosto 1993.

UC.9
"Programmare e gestire le risorse – Impiantistica"

Risultato generale atteso

Organizzare la propria attività, calendarizzando gli interventi e suddividendo i compiti tra gli eventuali collaboratori a disposizione.

Abilità

- **Elaborare il planning degli interventi da realizzare**
  - Analizzare gli interventi in programma e valutare, sulla scorta dei tempi necessari alla loro esecuzione, il carico di lavoro complessivo.
  - Programmare le proprie attività, tenendo conto del carico di lavoro complessivo e delle priorità del caso, valutando la possibilità di avvalersi del supporto di eventuali collaboratori.

- **Gestire le risorse professionali a disposizione**
  - Individuare – se opportuno - le risorse professionali da cui farsi affiancare.
  - Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi).
  - Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio erogato.

- **Coordinarsi con le altre risorse professionali coinvolte nell'attività**
  - Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro.
  - Interagire e coordinarsi le altre risorse impiegate (ad es., tecnici responsabili, geometra ed altri addetti qualificati) nell'ambito delle attività svolte.

Conoscenze minime

- Gestione del tempo e dei fattori produttivi.
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.

UC.10
"Lavorare in sicurezza e pulizia – impianti termoidraulici"

Risultato generale atteso

Lavorare in conformità alle norme di sicurezza e mantenere pulito ed ordinato l'ambiente ove si realizza la propria attività di installazione e manutenzione.

Abilità

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio del beneficiario realizzando, in particolare, i trattamenti preventivi alla presenza di batteri negli impianti di climatizzazione e nelle reti idriche (così come indicato dalla norma UNI 9182).
  - Adottare comportamenti per la prevenzione di incidenti da gas combustibile (incendio, esplosione, asfissia).

Conoscenze minime

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.
- Decreto legislativo n. 494 del 14 agosto 1996.
- Sistemi e metodi di pulizia.

UC.11
"Valutare la qualità nell'ambito dei servizi manutentivi"

Risultato generale atteso
Valutare la qualità del servizio erogato e definire eventuali azioni di miglioramento.

Abilità
- **Valutare la qualità del servizio erogato e del processo produttivo**
  - Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa di settore vigente (ad es., in materia di installazione e manutenzione impianti termoidraulici).
  - Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
  - Controllare il rispetto di parametri minimi di efficienza ed efficacia relativamente a indici economici (contenimento dei costi, equilibrio finanziario, gestione dei flussi di cassa).
  - Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
  - Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Conoscenze minime
- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
- Princìpi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.

Addetto qualificato alle lavorazioni edili - Muratore

- **Denominazione del profilo**
  Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Muratore.

- **Definizione**
  Il muratore partecipa alla realizzazione di opere in muratura di natura strutturale ed architettonica su fabbricati nuovi ed esistenti, eseguendo interventi di fondazione, costruzione, restauro e rifinitura, in conformità con quanto stabilito dalla documentazione tecnica o dalle direttive dei propri superiori, nel rispetto della tempistica definita nel piano di lavoro in vigore.

- **Livello**
  - Inquadramento EQF: *III*

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  Codice ISTAT NUP 06:
  6.1.2.1.0 - muratori in pietra, mattoni, refrattari
  6.1.2.1.3 - muratore
  6.1.2.1.11 - muratore in mattoni
  6.1.2.1.12 - muratore in pietrame
  6.1.2.1.13 - muratore in refrattario
  6.1.2.1.14 - muratore in solai
  6.1.2.1.15 - muratore lavori di manutenzione
  6.1.2.1.17 - muratore per volte ed archi
  6.1.2.2.0 - muratori in cemento armato
  6.1.2.2.5 - cementista
  6.1.2.2.9 - gettatore di calcestruzzo
  6.1.2.2.10 - preparatore impasti cemento

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**
  - --

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Edilizia - Costruzione di edifici
  - ATECO 2007:
    41.20.00 Costruzione di edifici residenziali e non residenziali
    43.12.00 Preparazione del cantiere edile e sistemazione del terreno
    43.31.00 Intonacatura e stuccatura
    43.33.00 Rivestimento di pavimenti e di muri
    43.34.00 Tinteggiatura e posa in opera di vetri
    43.39.01 Attività non specializzate di lavori edili (muratori)
    43.39.09 Altri lavori di completamento e di finitura degli edifici nca

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
  Il muratore può operare all'interno di un gruppo di lavoro o singolarmente in locali privati/pubblici ad uso abitativo e non o in cantieri edili, sia in forma dipendente sia autonoma e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Gli orari di lavoro prevedono generalmente un impegno diurno, tuttavia in caso di particolari esigenze organizzative è possibile prevedere un prolungamento delle attività in orari notturni; inoltre, poiché il lavoro si svolge per lo più all'esterno, si riscontrano picchi di produttività nei periodi caratterizzati da condizioni climatiche favorevoli.

  Il muratore può operare in contesti lavorativi caratterizzati da diversi livelli di autonomia organizzativa, in particolare:
  - come lavoratore dipendente all'interno di imprese edili di medie e grandi dimensioni esegue, su richiesta del proprio caposquadra e nel rispetto di scadenze prestabilite, lavorazioni edili finite scegliendo la modalità esecutiva opportuna; nell'esecuzione del proprio lavoro è generalmente supportato da aiutanti non qualificati -ai quali, a sua volta, impartisce direttive- e si coordina con le altre risorse professionali qualificate presenti sul cantiere (carpentieri, ferraioli, idraulici, elettricisti, carpentieri, serramentisti; etc.);
  - come imprenditore definisce la strategia della propria impresa, progetta interventi edili ovvero affida la progettazione a professionisti abilitati, programma le attività, quantifica le risorse necessarie all'esecuzione dei lavori (materiali, strumenti, attrezzature), determina il fabbisogno di manodopera e, ove necessario, affida l'esecuzione di fasi o parti del lavoro a risorse/ditte specializzate.

  Prescindendo dalle disposizioni organizzative in vigore nella singola impresa, l'autonomia operativa e decisionale del muratore è puntualmente circoscritta dalla normativa di settore[54]: potranno essere essere eseguiti senza titolo abilitativo solo ed esclusivamente gli interventi di edilizia libera su edifici non vincolati dalla sovrintendenza ai beni architettonici, ossia:
  - interventi di manutenzione ordinaria, volti a riparare, rinnovare e sostituire le finiture degli edifici ovvero ad integrare o mantenere in efficienza gli impianti tecnologici esistenti;
  - interventi volti all'eliminazione di barriere architettoniche che non comportino la realizzazione di rampe o di ascensori esterni, ovvero di manufatti che alterino la sagoma dell'edificio;
  - opere temporanee per attività di ricerca nel sottosuolo che abbiano carattere geognostico o siano eseguite in aree esterne al centro edificato. , ossia di manutenzione ordinaria.

  In tutti gli altri casi, ossia:
  - interventi di manutenzione straordinaria, volti a rinnovare e sostituire parti anche strutturali degli edifici, nonché a realizzare ed integrare i servizi igienico-sanitari e tecnologici, in modo tale da non alterare i volumi e le superfici delle singole unità immobiliari né a modificare le destinazioni d'uso;
  - interventi di restauro e risanamento conservativo, volti a conservare l'organismo edilizio e ad assicurarne la funzionalità mediante un insieme sistematico di opere che, nel rispetto degli elementi tipologici, formali e strutturali dell'organismo stesso, ne consentano destinazioni d'uso con essi compatibili (ad es., consolidamento, ripristino e rinnovo degli elementi costitutivi dell'edificio, inserimento di elementi accessori ed impianti richiesti dalle esigenze d'uso, eliminazione di elementi estranei all'organismo edilizio);
  - interventi di ristrutturazione edilizia, volti a trasformare gli organismi edilizi mediante un insieme sistematico di opere che possono portare ad un organismo edilizio in tutto o in parte diverso dal precedente (ad es., ripristino/sostituzione di elementi costitutivi dell'edificio; elimina-

[54] In particolare: D.P.R. 6 giugno 2001, n. 380 - "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia. (Testo A)" pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 245 del 20 ottobre 2001 - Supplemento Ordinario n. 239 (Rettifica G.U. n. 47 del 25 febbraio 2002).

zione, modifica ed inserimento di nuovi elementi ed impianti; demolizione e successiva fedele ricostruzione di un fabbricato identico a quello preesistente, fatte salve le sole innovazioni necessarie per l'adeguamento alla normativa antisismica);
- interventi di nuova costruzione;

Il muratore che sia sprovvisto di adeguato titolo abilitativo (iscrizione all'Albo degli ingegneri, degli architetti, dei geometri, dei periti edili) dovrà delegare la progettazione dell'intervento (nonché, in particolari condizioni, anche la direzione dei lavori) a professionisti titolati, opportunamente scelti in base alla tipologia ed alle caratteristiche dell'opera edile da realizzare ed attenersi scrupolosamente a quanto da questi progettato in sede di realizzazione dell'intervento.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di specifica abilitazione.
  L'esercizio dell'attività di costruzione e manutenzione di opere murarie in forma di impresa richiede la preliminare iscrizione all'Albo Artigiani-CCIAA.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Allestire il cantiere	• Recintare l'area di cantiere, predisponendo varchi di accesso idonei e delimitando con opportuna segnaletica le linee di viabilità interna • Predisporre i basamenti in cls per baraccamenti e macchine e collaborare al montaggio delle strutture di servizio (ufficio di cantiere, spogliatoio, servizi igienici, mensa, deposito attrezzi e materiali, infermeria, etc.). • Collaborare alla realizzazione degli impianti in uso nel cantiere (elettrico; di messa a terra e di protezione contro le scariche atmosferiche; idraulico) • Partecipare all'installazione dei macchinari e delle strutture presenti sul cantiere.
Delimitare l'area di scavo	• Tracciare la linea di scavo utilizzando picchetti e spago/lenza, riportare le quote da raggiungere e segnalare i siti ove posizionare i pozzetti e far passare le tubature. • Predisporre la quota ± 0.00 di riferimento e collaborare alle operazioni di sbancamento (qualora il terreno lo richieda) e scavo. • Segnalare e proteggere lo scavo con recinzioni e segnali adeguati.
Montare opere provvisionali	• Tracciare le posizioni dove andranno installati i montanti della struttura, verificando che la solidità e livellatura del terreno. • Porre in opera i telai di base, verificando costantemente la distanza tra ponteggio ed edificio, la verticalità dei montanti, l'orizzontalità dei correnti e dei traversi. • Mettere in opera le tavole di impalcato del 1° piano di ponteggio, quindi mettere in opera gli ancoraggi e controllare la verticalità dei montanti procedere alla costruzione dei piani successivi. • Predisporre i sistemi per l'accesso ai piani di lavoro (scale o ascensori). • Installare mantovane lungo la facciata esterna che trattengano materiali e oggetti caduti accidentalmente.
Gettare il calcestruzzo	• Confezionare/acquisire la quantità di calcestruzzo necessario alla realizzazione dell'opera, colarlo a strati nelle cassaforme e vibrarlo. • Proteggere i casseri coprendoli con teli di plastica o rivestendoli con teli umidi, o applicare prodotti stagionanti che formino pellicole di protezione
Realizzare le opere murarie	• Tracciare l'allineamento della muratura da realizzare indicando sul piano di posa le aperture previste (porte, finestre, etc.) e le relative quote. • Preparare la malta in qualità/quantità necessaria e determinare il numero dei blocchi necessari, preparando gli eventuali pezzi speciali. • Stendere la malta sul piano di posa e posarvi i laterizi; terminato il primo corso, posare i successivi utilizzando la bolla per mantenere gli allineamenti verticali/orizzontali. • Formare l'angolo posizionando le fodere in legno, ovvero facendo cadere il piombo. • Procedere alla stilatura dei giunti, prima che la malta abbia fatto completamente presa. • Posare architravi e falsi telai in corrispondenza di porte e finestre.
Partecipare alla realizzazione di solai	Partecipare alla costruzione delle strutture per l'attacco a terra del primo solaio eseguendo la posa dei materiali del caso, variabili in funzione del sistema di isolamento scelto (vespaio o soletta galleggiante). Nel caso di solai superiori: • eseguire la posa dei travetti prefabbricati sulla sponda armata; • posare gli elementi in laterizio (pignatte) debitamente inumiditi tra un travetto e l'altro; • confezionare/acquisire la quantità di calcestruzzo necessaria alla realizzazione della soletta e colarlo sopra i laterizi.

Attività	*Contenuti*
Intonacare muri interni ed esterni	• Confezionare la malta e trasportarla in prossimità dell'opera da realizzare. • Realizzare il rinzaffo ed attendere che asciughi. • Posizionare i calandri verticali e tendere il filo orizzontale tra di essi, determinando lo spessore dell'intonaco. • Applicare e stendere la quantità di malta necessaria a raggiungere lo spessore desiderato. • Livellare l'intonaco con il frattazzo, aggiungendo malta ove necessario per riempire eventuali concavità, in modo tale che l'aspetto finale sia uniforme. • Nel caso di muri interni, rasare le superfici in modo tale da renderle lisce, omogenee e pronte ad essere tinteggiate.
Posare rivestimenti su superfici orizzontali o verticali	• Preparare la base su cui applicare le piastrelle in modo che sia adeguata alla posa (piana, sgrassata, umida) e tracciarla individuando le direttrici lungo cui posare le piastrelle. • Immergere le piastrelle in acqua pulita. • Stendere con la cazzuola la malta/colla necessaria per porre due file di piastrelle. • Disporre la prima fila di piastrelle lungo la corda di tracciatura, utilizzando le crocette per realizzare dei giunti regolari. • Picchiettare ogni piastrella con il mazzuolo di gomma in modo che tutta la superficie della piastrella appoggi sulla malta. • Controllare con corda e livella che tutte le piastrelle siano orizzontali e procedere alla posa delle file successive. • Stendere con un raschietto di gomma il materiale per riempire i giunti tra le piastrelle.
Intervenire su strutture pre-esistenti	• Intervenire su strutture già esistenti al fine di modificarle, menutenerle ed adeguarle alle richieste della committenza ovvero a sopraggiunti obblighi di legge (ad es. riparare crepe ed intonaci fatiscenti, rimuovere barriere architettoniche, togliere carte da parati e se necessario stuccare e rasare il muro, realizzare tutte le diverse operazioni generalmente connesse al mutamento dei volumi di un immobile, etc.).
Smontare opere provvisionali	• Posizionarsi all'ultimo piano del ponteggio e mettere in opera la linea di sicurezza orizzontale, quindi togliere gli elementi/ancoraggi procedendo dall'alto verso il basso per linee orizzontali. • Calare dall'altro gli elementi del ponteggio con l'aiuto di appositi sistemi di sollevamento, anche manuali e stoccarli in aree idonee.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"**[55]
	UC.2 "Esercitare le professioni del settore edile"[56]
Produrre beni/ Erogare servizi	**UC.3 "Allestire il cantiere"**[57]
	UC.4 "Allestire le opere provvisionali"[58]
	UC.5 "Erigere, rifinire e manutenere opere in muratura"
	UC.6 "Realizzare opere murarie in cemento armato - Getto"[59]
	UC.7 "Realizzare pavimentazioni e rivestimenti verticali"
Gestire i fattori produttivi	**UC.8 "Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – edilizia e meccanica"**[60]
	UC.9 "Manutenere e curare le attrezzature, gli strumenti ed il proprio spazio di lavoro in cantiere"[61]
	UC.10 "Lavorare in sicurezza in cantiere"[62]
	UC.11 "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo – edilizia e meccanica"[63]

55 UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

56 UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Carpentiere; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Muratore; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Pittore; Addetto qualificato macchine movimento terra.

57 UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Carpentiere; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Muratore.

58 UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Carpentiere; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Muratore; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Pittore.

59 UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Carpentiere; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Muratore.

60 UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Carpentiere; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Muratore; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Pittore; Addetto qualificato macchine movimento terra, Addetto qualificato alle macchine utensili.

61 UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Carpentiere; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Muratore.

62 UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Carpentiere; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Muratore; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Pittore.

63 UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Carpentiere; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Muratore; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Pittore; Addetto qualificato macchine movimento terra, Addetto qualificato alle macchine utensili.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Esercitare le professioni del settore edile"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e di contesto nonché le tendenze evolutive propri delle professioni del settore edile

Abilità
- **Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore con riferimento al sistema in cui è prestata l'attività professionale**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore edile ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano.
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nell'edilizia (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), nonché i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti.

- **Definire le condizioni della prestazione professionale nel settore edile**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
  - Avviare e gestire il procedimento di iscrizione all'Albo Artigiani-CCIAA.

Conoscenze minime
- Il processo di costruzione di un opera edile: fasi, processi ed attori.
- Il concetto di "esecuzione a regola d'arte" e sue applicazioni in edilizia.
- Le figure professionali dell'edilizia: ruoli, attività e responsabilità.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato relative al settore dell'edilizia.
- Principi e norme di esercizio delle professionali del settore edile in forma di impresa.
- Procedimento di iscrizione all'Albo Artigiani – CCIAA.
- CCNL di riferimento.
- La Cassa Edile.

UC.3
"Allestire il cantiere"

Risultato generale atteso

Collaborare all'implementazione il *lay-out* delle aree di lavoro definito dal responsabile di cantiere sulla scorta delle caratteristiche dell'area di ubicazione dell'opera e delle sue dimensioni; dell'organizzazione del lavoro adottata, del programma dei lavori e relative procedure esecutive e del piano di sicurezza e coordinamento (PSC).

Abilità

- **Partecipare alle operazioni di allestimento del cantiere**
  - Comprendere le indicazioni contenute nello schema planimetrico del cantiere in merito alla localizzazione delle varie aree di interesse (vie di accesso e viabilità interna -pedonale e carrabile-, baraccamenti, depositi materiali, aree di scavo, postazioni fisse di lavoro, etc.).
  - Consentire una facile localizzazione delle aree di interesse mediante l'impiego di recinzioni e di segnaletica adeguata.

- **Realizzare le operazioni preliminari allo scavo, tracciando il terreno**
  - Definire con precisione i confini dell'opera da realizzare, delimitando l'area di scavo per mezzo dell'attrezzatura in dotazione.
  - Consentire il proseguimento del lavoro proprio e dei colleghi, riportando sul terreno tutte le informazioni utili a tal fine, secondo le modalità del caso e le convenzioni in vigore (quota ± 0.00 ed altre quote, posizione pozzetti e tubature, etc.).

Conoscenze minime

- Il *lay-out* di cantiere: tipologie di recinzioni e delimitazioni; postazioni di lavoro fisse; depositi; impianti a rete; servizi logistici; viabilità nei cantieri.
- Metodi, strumenti ed attrezzature per il tracciamento di un'opera edile su terreno e sul piano di posa.
- Metodi e strumenti per il controllo della verticalità ed orizzontalità delle superfici: caratteristiche e modalità di utilizzo di livelle, bolle e filo a piombo.
- Elementi di disegno tecnico per l'edilizia: principi e le regole generali per la schematizzazione delle rappresentazioni e la documentazione tecnica; metodi di rappresentazione e di realizzazione; planimetrie, piante,prospetti e sezioni; disegni esecutivi di struttura e particolari costruttivi.
- Caratteristiche e modalità di funzionamento/utilizzo delle più diffuse macchine da cantiere.
- Caratteristiche e modalità di utilizzo di strumenti ed attrezzature dell'edilizia.

UC.4
"Allestire le opere provvisionali"

Risultato generale atteso

Allestire le strutture di servizio necessarie a consentire di lavorare in sicurezza nella costruzione, manutenzione e recupero di opere edilizie.

Abilità

- **Predisporre a regola d'arte e con l'impiego di materiali idonei le opere provvisionali necessarie alla realizzazione di lavori in quota**
  - Conoscere ed applicare la modalità di montaggio/smontaggio/trasformazione di un ponteggio a regola d'arte.
  - Conoscere e saper scegliere il tipo di opera provvisionale più indicato alle caratteristiche dell'attività/struttura che si andrà a realizzare e dell'edificio ove si interverrà.
  - Verificare man mano che la struttura si eleva la distanza tra ponteggio ed edificio, la verticalità dei montanti, l'orizzontalità dei correnti e dei traversi, l'adeguatezza degli ancoraggi.
  - Evitare la salita e discesa lungo i montanti del ponteggio, predisponendo idonei sistemi per l'accesso ai piani di lavoro.
  - Evitare la caduta accidentale di materiali, installando adeguate protezioni lungo la facciata esterna.
  - Verificare che l'opera provvisionale realizzata si conservi in efficienza per la durata del lavoro.
  - Verificare che i sistemi di sollevamento siano muniti del dispositivo che impedisca la discesa libera del carico.

Conoscenze minime

- Tipologia, caratteristiche e modalità montaggio/smontaggio/trasformazione di opere provvisionali:
  - ponteggi a tubi e giunti;
  - ponteggi a telai prefabbricati;
  - ponteggi a montanti e traversi prefabbricati.
- Ancoraggi: tipologie e tecniche.

UC.5
"Erigere, rifinire e manutenere opere in muratura"

Risultato generale atteso

Realizzare, rifinire e manutenere elementi in muratura in pietra e mattoni di vario tipo (muri portanti e non, di tamponamento, tramezzi, murature ad una o due teste, colonne, archi, piattabande, solai, scale) nel rispetto di quanto indicato nel progetto.

Abilità

- **Realizzare le operazioni preliminari all'assemblaggio di manufatti in muratura, tracciando la linea della muratura sul piano di posa**
  - Conoscere e saper applicare la modalità di costruzione di manufatti in muratura a regola d'arte.
  - Definire la linea della muratura (in altezza ed in lunghezza) avvalendosi dell'attrezzatura in dotazione, in modo tale che rispetti il filo orizzontale e quello verticale o la pendenza del caso.
  - Determinare la qualità ed il quantitativo di laterizi/pezzi prefabbricati/pietre necessari alla realizzazione dell'incarico assegnato.
  - Determinare e confezionare la qualità/quantità di malta e conglomerato necessario alla realizzazione dei compiti assegnati.
  - Consentire il proseguimento del lavoro proprio e dei colleghi, riportare sul terreno tutte le informazioni utili a tal fine, secondo le modalità del caso e le convenzioni in vigore (quota e posizione delle aperture, posizione pozzetti, tubature, scale, etc.).

- **Realizzare strutture in muratura nel rispetto di quanto indicato nel progetto.**
  - Posare i laterizi/pezzi prefabbricati/pietre in modo tale da seguire la linea di muratura precedentemente individuata e rispettare così la pendenza della struttura.
  - Utilizzare la malta in quantità adeguata provvedendo a rimuovere il materiale in eccesso, scegliendo l'attrezzo adeguato tra quelli in dotazione.
  - Verificare ad intervalli regolari che la struttura che si sta innalzando mantenga gli allineamenti verticale – orizzontale.
  - Verificare ad intervalli regolari l'altezza della struttura in modo tale da rispettare le quote indicate.

- **Applicare intonaci su muri interni ed esterni**
  - Applicare la malta sul muro in quantità adeguata a realizzare uno spessore che sia sufficiente a coprire ed isolare il muro e risulti omogeneo in ogni punto.
  - Determinare opportunamente i tempi d'attesa tra una mano e l'altra di intonaco.
  - Rendere le murature interne prive di imperfezioni rimuovendo i materiali in eccesso con gli strumenti e le tecniche più indicate.

- **Realizzare lavori di manutenzione intervenendo su strutture murarie esistenti**
  - Intervenire su strutture murarie danneggiate applicando le soluzioni tecniche previste al fine di riparare il danno e ripristinare il buono stato dell'immobile.
  - Intervenire su strutture murarie integre applicando le soluzioni tecniche previste al fine di adeguare l'immobile alle richieste della committenza ovvero a sopraggiunti obblighi di legge.
  - Adottare, qualora si realizzino manutenzioni in immobili abitati, comportamenti volti a ridurre al minimo il disagio per gli abitanti.
  - Adottare tutte le possibili precauzioni atte a impedire il danneggiamento accidentale delle strutture murarie non coinvolte nel processo di manutenzione e degli eventuali mobili, oggetti ed accessori presenti nell'immobile.

Conoscenze minime

- Elementi di geometria.
- Tecniche costruttive per la realizzazione di opere in muratura.
- Tecnologia dei materiali per la costruzione di opere in murature.
- Tipologie di murature e loro caratteristiche.
- Tipologie di solai e loro caratteristiche.
- Tipologie di scale e loro caratteristiche.
- Tipologie, caratteristiche e modalità di preparazione di malte e conglomerati.

UC.6
"Realizzare opere murarie in cemento armato - Getto"

Risultato generale atteso
Realizzare il getto del calcestruzzo all'interno dei casseri.

Abilità
- **Realizzare le operazioni preliminari al getto del calcestruzzo nelle casseforme**
  - Conoscere e saper applicare la modalità di costruzione di manufatti cemento armato a regola d'arte.
  - Determinare la sequenza temporale di operazioni da effettuare per realizzare il lavoro assegnato.
  - Determinare la qualità ed il quantitativo di calcestruzzo necessario alla realizzazione dell'opera e prepararlo.

- **Adottare le misure preventive mirate ad impedire che il calcestruzzo si alteri o addirittura perda del tutto le proprie caratteristiche**
  - Ridurre la minimo lo scarto temporale tra l'impasto del calcestruzzo e la sua posa in opera al fine di evitare una perdita di lavorabilità.
  - Rispettare il rapporto acqua/calcestruzzo fissato dalla classe di esposizione ambientale al fine di non abbattere l'indice di resistenza prevista dal progetto.
  - Rispettare le prescrizione relative alla vibrazione del calcestruzzo al fine renderlo omogeneo ed evitare la formazione di bolle d'aria all'interno dei manufatti (senza causare segregazione).
  - Adottare tutte le precauzioni che, durante il processo di stagionatura, permettano di trasformare l'impasto fresco in un materiale resistente, privo di fessure e durevole.

Conoscenze minime
- Il processo di realizzazione del cemento armato.
- Tecniche costruttive per la realizzazione di opere in cemento armato.
- Tecnologia dei materiali per la costruzione di opere in cemento armato.
- Tipologie e caratteristiche delle strutture in cemento armato: murature, solai, colonne, scale.
- Influenze fisiche e chimiche sul calcestruzzo.

UC.7
"Realizzare pavimentazioni e rivestimenti verticali"

Risultato generale atteso

Ricoprire superfici orizzontali, verticali e scale interne ed esterno con rivestimenti adeguati alle caratteristiche dell'ambiente ed alla sua destinazione d'uso.

Abilità

- **Realizzare le operazioni preliminari alla posa in opera di pavimentazioni e rivestimenti**
  - Comprendere le informazioni contenute nei disegni tecnici, ovvero, recepire le indicazioni fornite dal proprio responsabile, nonché le scadenze relative ai tempi di consegna del lavoro assegnato.
  - Valutare le condizioni di posa al fine di prevenire possibili difetti, sulla scorta di: localizzazione e destinazione d'uso dell'opera, geometria e dimensioni dell'ambiente da rivestire, giacitura e stato dei piani di posa.
  - Determinare la sequenza temporale di operazioni da effettuare per realizzare il lavoro assegnato.
  - Determinare -sulla scorta delle valutazioni fatte e del progetto di posa- la qualità ed il quantitativo di materiale necessario alla realizzazione dell'opera e prepararlo.

- **Realizzare pavimentazioni e rivestimenti murali, interni ed esterni.**
  - Conoscere e saper applicare la modalità di realizzazione di pavimentazioni e rivestimenti murali a regola d'arte.
  - Rispettare le pendenze individuate dal progetto di posa
  - Garantire che il piano di posa venga interamente coperta dai rivestimenti, provvedendo alla realizzazione di pezzi speciali, e che la superficie risulti perfettamente orizzontale.
  - Garantire la stabilità e durata nel tempo dei rivestimenti realizzati, inserendo ove necessario elementi in grado consentire dilatazioni o contrazioni dimensionali della superficie piastrellata.

Conoscenze minime

- Metodi, strumenti ed attrezzature per il tracciamento.
- Tecniche per la posa in opera di pavimentazioni e rivestimenti murali.
- Tecnologia dei materiali per la realizzazione di rivestimenti.
- Gli adesivi per piastrelle, le malte cementizie, i sigillanti: caratteristiche, contesti d'uso e modalità d'impiego.
- Giunti di dilatazione termica: caratteristiche, modalità di localizzazione e realizzazione.

UC.8
"Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – edilizia e meccanica"

Risultato generale atteso

Coordinarsi con altre risorse professionali interne ed esterne, coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione dell'attività in oggetto.

Abilità

- **Coordinarsi con le altre risorse professionali sul luogo di lavoro**
  - Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro.
  - Interagire con il proprio responsabile e con le altre figure di riferimento presenti sul luogo di lavoro in modo da agevolare lo scambio di informazioni.
  - Coordinare il proprio lavoro con quello delle altre risorse professionali presenti e favorire, in caso di controversie di vario genere, il superamento delle stesse e la prosecuzione delle attività.

Conoscenze minime

- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.

UC.9
"Manutenere e curare le attrezzature, gli strumenti ed il proprio spazio di lavoro in cantiere"

Risultato generale atteso

Mantenere pulita ed ordinata l'area di lavoro e garantire la funzionalità delle attrezzature in uso, applicando metodi di pulizia e manutenzione adeguati.

Abilità

- **Mantenere pulita l'area di lavoro**
  - Applicare sistemi e metodi di pulizia opportuni.
  - Ordinare l'area di lavoro, riponendo attrezzature negli spazi appositi.
  - Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti pericolosi.

- **Manutenere i macchinari e le attrezzature in uso**
  - Mantenere i macchinari e le attrezzature in uso in buono stato, sottoponendoli ad interventi di manutenzione ordinaria.
  - Controllare l'idoneità dei macchinari, degli strumenti e delle attrezzature a disposizione verificandone il livello di usura.

Conoscenze minime

- Metodi e strumenti per la realizzazione di manutenzione ordinaria ai macchinari ed alle attrezzature in uso.
- Metodi per la pulizia degli strumenti in uso.
- Metodi, strumenti e prodotti per la pulizia della postazione di lavoro.
- Applicazioni della normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi.

UC.10
"Lavorare in sicurezza in cantiere"

Risultato professionale minimo atteso
Rispettare le norme relative alla sicurezza nei cantieri edili.

Abilità
- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Applicare le indicazioni contenute nel POS/PSC al fine di prevenire, limitare e ridurre al minimo i rischi professionali.
  - Adottare stili e comportamenti idonei ad eseguire in sicurezza i lavori in quota.
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale, di prevenzione del rischio elettrico e degli incendi.

Conoscenze minime
- Normativa relativa a sicurezza sul lavoro e antinfortunistica - T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.
- Caratteristiche e modalità di utilizzo dei principali dispositivi di protezione individuale in edilizia.
- Caratteristiche e modalità di utilizzo dei principali dispositivi di protezione individuale anticaduta.

UC.11
"Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo – edilizia e meccanica"

Risultato generale atteso
Valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore e la conformità alle procedure di qualità interne all'azienda.

Abilità
- **Valutare la qualità dei manufatti prodotti**
  - Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda.
  - Controllare il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore.
  - Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento.

Conoscenze minime
- Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto.

Addetto qualificato alle lavorazioni edili - Carpentiere

- **Denominazione del profilo**
  Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Carpentiere.

- **Definizione**
  Il Carpentiere edile partecipa alla realizzazione di opere in muratura di natura strutturale ed architettonica su fabbricati nuovi ed esistenti, occupandosi della costruzione delle strutture necessarie alla realizzazione di elementi portanti in cemento armato (casseforme e ferri di armatura), al getto del materiale ed al disarmo delle strutture, in conformità con quanto stabilito dalla documentazione tecnica o dalle direttive dei propri superiori, nel rispetto della tempistica definita nel piano di lavoro in vigore.

- **Livello**
  - Inquadramento EQF: *III*

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  Codice ISTAT NUP 06:
  6.1.2.2.0 - muratori in cemento armato
  6.1.2.2.1 - armatore cementista
  6.1.2.2.4 - cassonista per cemento armato
  6.1.2.2.7 - ferraiolo per cemento armato
  6.1.2.2.9 - gettatore di calcestruzzo
  6.1.2.2.10 - preparatore impasti cemento
  6.1.2.3.0 - carpentieri e falegnami nell'edilizia (esclusi i parchettisti)
  6.1.2.3.1 - armatore edile
  6.1.2.3.6 - carpentiere edile

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**
  - --

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Edilizia - Costruzione di edifici
  - ATECO 2007:
    16.23.20 - fabbricazione di altri elementi in legno e di falegnameria per l'edilizia
    41.20.00 - costruzione di edifici residenziali e non residenziali

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
  Il carpentiere edile opera all'interno di un gruppo di lavoro in locali privati/pubblici ad uso abitativo e non o in cantieri edili, sia in forma dipendente sia autonoma e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Gli orari di lavoro prevedono generalmente un impegno diurno, tuttavia in caso di particolari esigenze organizzative è possibile prevedere un prolungamento delle attività in orari notturni; inoltre, poiché il lavoro si svolge per lo più all'esterno, si riscontrano picchi di produttività nei periodi caratterizzati da condizioni climatiche favorevoli.

  Il carpentiere edile può operare in contesti lavorativi caratterizzati da diversi livelli di autonomia organizzativa, in particolare:
  - come lavoratore dipendente all'interno di imprese edili di medie e grandi dimensioni si occupa, su

richiesta del proprio caposquadra e nel rispetto di scadenze prestabilite, della costruzione di strutture portanti in calcestruzzo armato; nell'esecuzione del proprio lavoro è generalmente supportato da aiutanti non qualificati -ai quali, a sua volta, impartisce direttive- e si coordina con le altre risorse professionali qualificate presenti sul cantiere (muratori, idraulici, elettricisti, carpentieri, serramentisti; etc.);
- come imprenditore definisce la strategia della propria impresa, progetta interventi edili ovvero affida la progettazione a professionisti abilitati, programma le attività, quantifica le risorse necessarie all'esecuzione dei lavori (materiali, strumenti, attrezzature), determina il fabbisogno di manodopera e, ove necessario, affida l'esecuzione di fasi o parti del lavoro a risorse/ditte specializzate.

Prescindendo dalle disposizioni organizzative in vigore nell'impresa, l'autonomia operativa e decisionale del carpentiere edile è comunque limitata, in quanto il suo ambito precipuo di lavoro (costruzione di strutture fondanti) è rigidamente vincolato dalla normativa vigente in materia[64], nonché da stringenti prescrizioni in merito alle tecniche costruttive e le procedure di lavoro.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di specifica abilitazione.
  L'esercizio dell'attività di costruzione e manutenzione di opere murarie in forma di impresa richiede la preliminare iscrizione all'Albo Artigiani-CCIAA.

[64] In particolare: D.P.R. 6 giugno 2001, n. 380 - "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia. (Testo A)" pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 245 del 20 ottobre 2001 - Supplemento Ordinario n. 239 (Rettifica G.U. n. 47 del 25 febbraio 2002).

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Allestire il cantiere	• Recintare l'area di cantiere, predisponendo varchi di accesso idonei e delimitando con opportuna segnaletica le linee di viabilità interna. • Predisporre i basamenti in cls per baraccamenti e macchine e collaborare al montaggio delle strutture di servizio (ufficio di cantiere, spogliatoio, servizi igienici, mensa, deposito attrezzi e materiali, infermeria, etc.). • Collaborare alla realizzazione degli impianti in uso nel cantiere (elettrico, di messa a terra e di protezione contro le scariche atmosferiche, idraulico). • Partecipare all'installazione dei macchinari e delle strutture presenti sul cantiere.
Delimitare l'area di scavo	• Tracciare la linea di scavo utilizzando picchetti e spago/lenza, riportare le quote da raggiungere e segnalare i siti ove posizionare i pozzetti e far passare le tubature. • Predisporre la quota ± 0.00 di riferimento e collaborare alle operazioni di sbancamento (qualora il terreno lo richieda) e scavo. • Segnalare e proteggere lo scavo con recinzioni e segnali adeguati.
Montare opere provvisionali	• Tracciare le posizioni dove andranno installati i montanti della struttura, verificando che la solidità e livellatura del terreno. • Porre in opera i telai di base, verificando costantemente la distanza tra ponteggio ed edificio, la verticalità dei montanti, l'orizzontalità dei correnti e dei traversi. • Mettere in opera le tavole di impalcato del 1° piano di ponteggio, quindi mettere in opera gli ancoraggi e controllare la verticalità dei montanti procedere alla costruzione dei piani successivi. • Predisporre i sistemi per l'accesso ai piani di lavoro (scale o ascensori). • Installare mantovane lungo la facciata esterna che trattengano materiali e oggetti caduti accidentalmente.
Assemblare casseforme ed armature per la costruzione di fondazioni, pilastri, solai	• Predisporre le casseforme assemblando pannelli di misura e forma adeguata • Costruire l'armatura, assemblando gli elementi in ferro e posizionarla in corrispondenza dei punti indicati dal progetto, ovvero inserirla nella cassaforma, ovvero collegarla alle armature di chiamata. • Posizionare distanziatori e fissaggi e realizzare giunti di dilatazione e tenuta ove necessario.
Gettare il calcestruzzo e disarmare le strutture	• Confezionare/acquisire la quantità di calcestruzzo necessario alla realizzazione dell'opera, colarlo a strati nelle cassaforme e vibrarlo. • Proteggere i casseri coprendoli con teli di plastica o rivestendoli con teli umidi, o applicare prodotti stagionanti che formino pellicole di protezione; • Trascorso il periodo necessario alla maturazione, rimuovere le cassaforme e provvedere al trasferimento dei pannelli smontati nell'apposita area di raccolta.
Smontare opere provvisionali	• Posizionarsi all'ultimo piano del ponteggio e mettere in opera la linea di sicurezza orizzontale, quindi togliere gli elementi/ancoraggi procedendo dall'alto verso il basso per linee orizzontali. • Calare dall'altro gli elementi del ponteggio con l'aiuto di appositi sistemi di sollevamento, anche manuali e stoccarli in aree idonee.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"**[65]
	UC.2 "Esercitare le professioni del settore edile"[66]
Produrre beni/ Erogare servizi	**UC.3 "Allestire il cantiere"**[67]
	UC.4 "Allestire le opere provvisionali"[68]
	UC.5 "Realizzare opere murarie in cemento armato – Cassero, armatura e disarmo"
	UC.6 "Realizzare opere murarie in cemento armato – Getto"[69]
Gestire i fattori produttivi	**UC.7 "Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – edilizia e meccanica"**[70]
	UC.8 "Manutenere e curare le attrezzature, gli strumenti ed il proprio spazio di lavoro in cantiere"[71]
	UC.9 "Lavorare in sicurezza in cantiere"[72]
	UC.10 "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo – edilizia e meccanica"[73]

[65] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

[66] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Carpentiere; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Muratore; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Pittore; Addetto qualificato macchine movimento terra.

[67] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Carpentiere; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Muratore.

[68] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Carpentiere; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Muratore; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Pittore.

[69] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Carpentiere; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Muratore.

[70] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Carpentiere; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Muratore; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Pittore; Addetto qualificato macchine movimento terra, Addetto qualificato alle macchine utensili.

[71] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Carpentiere; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Muratore.

[72] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Carpentiere; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Muratore; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Pittore.

[73] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Carpentiere; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Muratore; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Pittore; Addetto qualificato macchine movimento terra, Addetto qualificato alle macchine utensili.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Esercitare le professioni del settore edile"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e di contesto nonché le tendenze evolutive propri delle professioni del settore edile

Abilità
- **Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore con riferimento al sistema in cui è prestata l'attività professionale**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore edile ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano.
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nell'edilizia (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), nonché i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti.

- **Definire le condizioni della prestazione professionale nel settore edile**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
  - Avviare e gestire il procedimento di iscrizione all'Albo Artigiani-CCIAA.

Conoscenze minime
- Il processo di costruzione di un opera edile: fasi, processi ed attori.
- Il concetto di "esecuzione a regola d'arte" e sue applicazioni in edilizia.
- Le figure professionali dell'edilizia: ruoli, attività e responsabilità.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato relative al settore dell'edilizia.
- Principi e norme di esercizio delle professionali del settore edile in forma di impresa.
- Procedimento di iscrizione all'Albo Artigiani – CCIAA.
- CCNL di riferimento.
- La Cassa Edile.

UC.3
"Allestire il cantiere"

Risultato generale atteso

Collaborare all'implementazione il *lay-out* delle aree di lavoro, definito dal responsabile di cantiere sulla scorta delle caratteristiche dell'area di ubicazione dell'opera e delle sue dimensioni; dell'organizzazione del lavoro adottata, del programma dei lavori e relative procedure esecutive e del piano di sicurezza e coordinamento (PSC).

Abilità

- **Partecipare alle operazioni di allestimento del cantiere**
  - Comprendere le indicazioni contenute nello schema planimetrico del cantiere in merito alla localizzazione delle varie aree di interesse (vie di accesso e viabilità interna -pedonale e carrabile-, baraccamenti, depositi materiali, aree di scavo, postazioni fisse di lavoro, etc.).
  - Consentire una facile localizzazione delle aree di interesse, mediante l'impiego di recinzioni e di segnaletica adeguata.

- **Realizzare le operazioni preliminari allo scavo, tracciando il terreno**
  - Definire con precisione i confini dell'opera da realizzare, delimitando l'area di scavo per mezzo dell'attrezzatura in dotazione.
  - Consentire il proseguimento del lavoro proprio e dei colleghi, riportando sul terreno tutte le informazioni utili a tal fine, secondo le modalità del caso e le convenzioni in vigore (quota ± 0.00 ed altre quote, posizione pozzetti e tubature, etc.).

Conoscenze minime

- Il *lay-out* di cantiere: tipologie di recinzioni e delimitazioni; postazioni di lavoro fisse; depositi; impianti a rete; servizi logistici; viabilità nei cantieri.
- Metodi, strumenti ed attrezzature per il tracciamento di un'opera edile su terreno e sul piano di posa.
- Metodi e strumenti per il controllo della verticalità ed orizzontalità delle superfici: caratteristiche e modalità di utilizzo di livelle, bolle e filo a piombo.
- Elementi di disegno tecnico per l'edilizia: principi e le regole generali per la schematizzazione delle rappresentazioni e la documentazione tecnica; metodi di rappresentazione e di realizzazione; planimetrie, piante, prospetti e sezioni; disegni esecutivi di struttura e particolari costruttivi.
- Caratteristiche e modalità di funzionamento/utilizzo delle più diffuse macchine da cantiere.
- Caratteristiche e modalità di utilizzo di strumenti ed attrezzature dell'edilizia.

UC.4
"Allestire le opere provvisionali"

Risultato generale atteso

Allestire le strutture di servizio necessarie a consentire di lavorare in sicurezza nella costruzione, manutenzione e recupero di opere edilizie.

Abilità

- **Predisporre a regola d'arte e con l'impiego di materiali idonei le opere provvisionali necessarie alla realizzazione di lavori in quota**
  - Conoscere ed applicare la modalità di montaggio/smontaggio/trasformazione di un ponteggio a regola d'arte.
  - Conoscere e saper scegliere il tipo di opera provvisionale più indicato alle caratteristiche dell'attività/struttura che si andrà a realizzare e dell'edificio ove si interverrà.
  - Verificare man mano che la struttura si eleva la distanza tra ponteggio ed edificio, la verticalità dei montanti, l'orizzontalità dei correnti e dei traversi, l'adeguatezza degli ancoraggi.
  - Evitare la salita e discesa lungo i montanti del ponteggio, predisponendo idonei sistemi per l'accesso ai piani di lavoro.
  - Evitare la caduta accidentale di materiali, installando adeguate protezioni lungo la facciata esterna.
  - Verificare che l'opera provvisionale realizzata si conservi in efficienza per la durata del lavoro.
  - Verificare che i sistemi di sollevamento siano muniti del dispositivo che impedisca la discesa libera del carico.

Conoscenze minime

- Tipologia, caratteristiche e modalità montaggio/smontaggio/trasformazione di opere provvisionali:
  - ponteggi a tubi e giunti;
  - ponteggi a telai prefabbricati;
  - ponteggi a montanti e traversi prefabbricati.
- Ancoraggi: tipologie e tecniche.

UC.5
"Realizzare opere murarie in cemento armato – Cassero, armatura e disarmo"

Risultato generale atteso

Realizzare le operazioni connesse alla creazione delle casseforme e le armature ed al disarmo delle prime in seguito alla maturazione del calcestruzzo.

Abilità

- **Realizzare le operazioni preliminari alla costruzione dei casseforme ed armature**
  - Conoscere ed applicare la modalità di costruzione di manufatti cemento armato a regola d'arte.
  - Determinare la sequenza temporale di operazioni da effettuare per realizzare il lavoro assegnato.
  - Determinare la forma e la dimensione degli elementi da assemblare per costruire le casseforme (pannelli, tavole, elementi modulari, etc.) e le armature (barre, reti, etc.).

- **Applicare il piano di armatura per la realizzazione di strutture in cemento armato**
  - Scegliere elementi adeguati alla realizzazione del proprio incarico e modellarli secondo le proprie esigenze sino ad ottenere il risultato voluto.
  - Verificare l'adeguatezza delle casseforme costruite rispetto a quanto indicato nel progetto, controllandone gli allineamenti, le dimensioni ed i livelli.
  - Individuare gli spazi ove collocare le armature, posizionarle (avvalendosi, se necessario del supporto del gruista per il sollevamento dei pezzi più pesanti) e fissarle.

- **Liberare le strutture in cemento armato dagli stampi**
  - Rispettare i tempi di maturazione del cemento armato, tenendo conto anche di eventuali contrattempi che potrebbero averne rallentato la presa.
  - Verificare, una volta tolti gli stampi, la planarità del cemento e la finitura delle superfici.
  - Attuare le procedure in vigore per il recupero dei materiali delle casseforme.

Conoscenze minime

- Elementi di geometria, calcolo di massa e volume.
- Lavorare il legno: taglio ed assemblaggio.
- Lavorare il ferro: principi di taglio, piegatura e saldatura.
- Tipologie, caratteristiche e modalità di costruzione delle casseforme per la realizzazione di murature, solai, colonne, scale.
- Tipologie, caratteristiche e modalità di costruzione delle armature per la realizzazione di murature, solai, colonne, scale.

UC.6
"Realizzare opere murarie in cemento armato - Getto"

Risultato generale atteso
Realizzare il getto del calcestruzzo all'interno delle casseforme.

Abilità
- **Realizzare le operazioni preliminari al getto del calcestruzzo nelle casseforme**
  - Conoscere ed applicare la modalità di costruzione di manufatti cemento armato a regola d'arte.
  - Determinare la sequenza temporale di operazioni da effettuare per realizzare il lavoro assegnato.
  - Determinare la qualità ed il quantitativo di calcestruzzo necessario alla realizzazione dell'opera e prepararlo.

- **Adottare le misure preventive mirate ad impedire che il calcestruzzo si alteri o addirittura perda del tutto le proprie caratteristiche**
  - Ridurre la minimo lo scarto temporale tra l'impasto del calcestruzzo e la sua posa in opera al fine di evitare una perdita di lavorabilità.
  - Rispettare il rapporto acqua/calcestruzzo fissato dalla classe di esposizione ambientale al fine di non abbattere l'indice di resistenza prevista dal progetto.
  - Rispettare le prescrizione relative alla vibrazione del calcestruzzo al fine renderlo omogeneo ed evitare la formazione di bolle d'aria all'interno dei manufatti (senza causare segregazione).
  - Adottare tutte le precauzioni che, durante il processo di stagionatura, permettano di trasformare l'impasto fresco in un materiale resistente, privo di fessure e durevole.

Conoscenze minime
- Il processo di realizzazione del cemento armato.
- Tecniche costruttive per la realizzazione di opere in cemento armato.
- Tecnologia dei materiali per la costruzione di opere in cemento armato.
- Tipologie e caratteristiche delle strutture in cemento armato: murature, solai, colonne, scale.
- Influenze fisiche e chimiche sul calcestruzzo.

UC.7
"Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – edilizia e meccanica"

Risultato generale atteso
Coordinarsi con altre risorse professionali interne ed esterne, coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione dell'attività in oggetto.

Abilità
- **Coordinarsi con le altre risorse professionali sul luogo di lavoro**
  - Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro.
  - Interagire con il proprio responsabile e con le altre figure di riferimento presenti sul luogo di lavoro in modo da agevolare lo scambio di informazioni.
  - Coordinare il proprio lavoro con quello delle altre risorse professionali presenti e favorire, in caso di controversie di vario genere, il superamento delle stesse e la prosecuzione delle attività.

Conoscenze minime
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.

UC.8
"Manutenere e curare le attrezzature, gli strumenti ed il proprio spazio di lavoro in cantiere"

Risultato generale atteso

Mantenere pulita ed ordinata l'area di lavoro e garantire la funzionalità delle attrezzature in uso, applicando metodi di pulizia e manutenzione adeguati.

Abilità

- **Mantenere pulita l'area di lavoro**
  - Applicare sistemi e metodi di pulizia opportuni.
  - Ordinare l'area di lavoro, riponendo attrezzature negli spazi appositi.
  - Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti pericolosi.

- **Manutenere i macchinari e le attrezzature in uso**
  - Mantenere i macchinari e le attrezzature in uso in buono stato, sottoponendoli ad interventi di manutenzione ordinaria.
  - Controllare l'idoneità dei macchinari e delle attrezzature a disposizione verificandone il livello di usura.

Conoscenze minime

- Modalità e strumenti per la realizzazione di manutenzione ordinaria ai macchinari ed alle attrezzature in uso.
- Metodi per la pulizia degli strumenti in uso.
- Metodi, strumenti e prodotti per la pulizia della postazione di lavoro.
- Applicazioni della normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi.

UC.9
"Lavorare in sicurezza in cantiere"

Risultato professionale minimo atteso
Rispettare le norme relative alla sicurezza nei cantieri edili.

Abilità
- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Applicare le indicazioni contenute nel POS/PSC al fine di prevenire, limitare e ridurre al minimo i rischi professionali.
  - Adottare stili e comportamenti idonei ad eseguire in sicurezza i lavori in quota.
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale, di prevenzione del rischio elettrico e degli incendi.

Conoscenze minime
- Normativa relativa a sicurezza sul lavoro e antinfortunistica - T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive
- Caratteristiche e modalità di utilizzo dei principali dispositivi di protezione individuale in edilizia.
- Caratteristiche e modalità di utilizzo dei principali dispositivi di protezione individuale anticaduta.

UC.10
"Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo – edilizia e meccanica"

Risultato generale atteso
Valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore e la conformità alle procedure di qualità interne all'azienda.

Abilità
- **Valutare la qualità dei manufatti prodotti**
  - Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda.
  - Controllare il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore.
  - Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento.

Conoscenze minime
- Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto.

Addetto qualificato alle lavorazioni edili - Pittore

- **Denominazione del profilo**
  Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Pittore.

- **Definizione**
  Il pittore edile esegue interventi di tinteggiatura, decorazione pittorica e plastica su muratura interna ed esterna e creazione di strutture in cartongesso; applicando tecniche pittoriche adeguate è in grado di riprodurre su superfici piane e modanate imitazioni di materiali vari tipo marmo, legno, stoffa.

- **Livello**
  - Inquadramento EQF: *III*

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  Codice ISTAT NUP 06:
  6.1.4.1.0 - pittori, stuccatori, laccatori e decoratori
  6.1.4.1.2 - decoratore edile
  6.1.4.1.3 - imbianchino
  6.1.4.1.4 - imitatore di marmi e legno
  6.1.4.1.8 - pittore edile
  6.1.4.1.10 - pittore ornatista

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**
  - --

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Edilizia - Costruzione di edifici
  - ATECO 2007:
    43.31.00 - intonacatura e stuccatura
    43.32.02 - posa in opera di infissi, arredi, controsoffitti, pareti mobili e simili
    43.34.00 - tinteggiatura e posa in opera di vetri

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
  Il pittore edile può operare all'interno di un gruppo di lavoro o singolarmente in locali privati/pubblici ad uso abitativo e non o in cantieri edili, sia in forma dipendente sia autonoma e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Gli orari di lavoro prevedono generalmente un impegno diurno, tuttavia in caso di particolari esigenze organizzative è possibile prevedere un prolungamento delle attività in orari notturni; inoltre, poiché il lavoro si svolge per lo più all'esterno, si riscontrano picchi di produttività nei periodi caratterizzati da condizioni climatiche favorevoli.

  Il pittore edile può operare in contesti lavorativi caratterizzati da diversi livelli di autonomia organizzativa, in particolare:
  - come lavoratore dipendente all'interno di imprese edili di medie e grandi dimensioni esegue, su richiesta del proprio caposquadra e nel rispetto di scadenze prestabilite, tinteggiature e decorazioni pittoriche di genere vario, scegliendo la modalità esecutiva opportuna; nell'esecuzione del proprio lavoro è generalmente supportato da aiutanti non qualificati -ai quali, a sua volta, impartisce direttive- e si coordina con le altre risorse professionali qualificate presenti sul cantiere (muratori, carpentieri, idraulici, elettricisti, serramentisti; etc.);

- come imprenditore definisce la strategia della propria impresa, progetta interventi pittorici ovvero affida la progettazione a professionisti abilitati, programma le attività, quantifica le risorse necessarie all'esecuzione dei lavori (materiali, strumenti, attrezzature), determina il fabbisogno di manodopera e, ove necessario, affida l'esecuzione di fasi o parti del lavoro a risorse/ditte specializzate.

Prescindendo dalle disposizioni organizzative in vigore nella singola impresa, l'autonomia operativa e decisionale del pittore edile è piuttosto ampia, in quanto l'attività in oggetto, quanto non sia limitata alla mera tinteggiatura, prevede creatività ed in taluni casi l'impiego di capacità artistiche.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di specifica abilitazione.
  L'esercizio dell'attività di costruzione e manutenzione di opere murarie in forma di impresa richiede la preliminare iscrizione all'Albo Artigiani-CCIAA.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Montare opere provvisionali	• Tracciare le posizioni dove andranno installati i montanti della struttura, verificando che la solidità e livellatura del terreno. • Porre in opera i telai di base, verificando costantemente la distanza tra ponteggio ed edificio, la verticalità dei montanti, l'orizzontalità dei correnti e dei traversi. • Mettere in opera le tavole di impalcato del 1° piano di ponteggio, quindi mettere in opera gli ancoraggi e controllare la verticalità dei montanti procedere alla costruzione dei piani successivi. • Predisporre i sistemi per l'accesso ai piani di lavoro (scale o ascensori). • Installare mantovane lungo la facciata esterna che trattengano materiali e oggetti caduti accidentalmente.
Predisporre l'ambiente di lavoro	Ricoprire il pavimento e gli eventuali mobili presenti (già allontanati dalle pareti e riposti al centro della stanza) con cellophane o cartone. • Ricoprire prese elettriche, battiscopa e telai di porte ed infissi con nastro adesivo di carta.
Predisporre la superficie muraria a ricevere la tinteggiatura /decorazione pittorica o plastica	• Pareti nuove: stendere il fissativo adeguato alla tecnica di applicazione che si intende utilizzare ovvero al tipo di tinta con cui si intende tinteggiare la superficie • Pareti vecchie: il trattamento da applicare varia in base alle condizioni in cui si trovano: – crepe e fori: inserire stucco da muro nelle fessure, carteggiare accuratamente la superficie, quindi rimuovere la polvere di rasatura con una spugna pulita ed umida – piccole irregolarità: levigare la superficie a mano o con utensili elettrici, quindi rimuovere la polvere di rasatura con una spugna pulita ed umida; – tappezzeria o vernici: eliminare la copertura, quindi provvedere ad appianare le eventuali imperfezioni sottostanti; – muffa: rimuovere le macchie, ripulendo la parete con una spugna imbevuta di candeggina o prodotto apposito Nel caso in cui la stuccatura e la rasatura interessino superfici di grandi dimensioni, ovvero, qualora si abbia necessità di aumentare l'aggrappaggio della vernice sul muro, stendere il fissativo (rispettando le sopra citate condizioni di adeguatezza).
Tinteggiare superfici murarie interne/esterne	• Tinteggiatura standard: diluire la tinta seguendo le indicazioni riportate sulla confezione, quindi intingere lo strumento scelto per tinteggiare (pennello/pennellessa/rullo) e passarlo sulla superficie murale. Essiccata la prima mano, si può passare la successiva. È possibile ottenere effetti di colore particolari, utilizzando strumenti *ad hoc* ed applicando le tecniche di tinteggiatura del caso. Tra le tecniche più utilizzate ricordiamo: • Spugnatura a mettere: una volta essiccato il fissativo, applicare due mani di pittura colorata come colore di fondo; quindi intingere la spugna nella pittura colorata a contrasto di tono con il fondo e tamponare lievemente la superficie scelta, ovvero, eseguire movimenti rotatori, badando a formare un unico motivo regolare. • Spugnatura a levare: una volta essiccato il fissativo, applicare una mani di pittura colorata come colore di fondo; dopo 4-6 ore applicare, con rullo di spugna o pennellessa, una mano sottile di pittura a contrasto di tono, lavorando su una piccola zona per volta in modo che la pittura possa rimanere fresca e lavorabile; dopo aver strizzato bene la spugna tamponare uniformemente la superficie rimuovendo la pittura. • Cenciatura a mettere: una volta essiccato il fissativo, applicare due mani di pittura colorata come colore di fondo; quindi, intingere lo "straccio" nella pittura diluita, strizzarlo bene e passarlo sulla parete asciutta tamponando con tocchi delicati mediante rotazione del polso e una battitura a largo raggio. • Velatura: una volta essiccato il fissativo, applicare due mani di pittura colorata come colore di fondo; quando la superficie è asciutta, applicare una vernice superiore (il velo) e rimuoverlo con il pennello in senso rotatorio ed incrociato, lasciando uno strato sottile di colore. • Parato: una volta essiccato il fissativo, applicare due mani di pittura colorata come colore di fondo; quindi applicare uno strato sottile di pittura diluita, con un pennello comune, secondo un movimento verticale; infine con un pennello da battitura trascinare la pittura dall'alto verso il basso in modo da realizzare strisce verticali.

Attività	*Contenuti*
Tinteggiare superfici murarie interne/esterne	• Patinatura: una volta essiccato il fissativo, applicare due mani di pittura colorata come colore di fondo; quando la superficie è asciutta, applicare un impregnante apposito e fare un ulteriore passaggio con un pennello in modo da rimuovere in parte la tinta e lasciare i classici segni delle setole sulla parete. • Tecniche con utilizzo rulli: una volta essiccato il fissativo, applicare due mani di pittura colorata come colore di fondo; quindi intingere il rullo speciale (a nido d'ape, scamosciato, increspato, con frange) nella pittura adeguatamente diluita e passarlo sulla superficie con mano leggera prestando attenzione a non sovrapporre le passate.
Realizzare decorazioni pittoriche su superfici murarie interne/esterne	Esistono molteplici finiture pregiate che possono essere realizzate per abbellire superfici murarie interne/esterne. A titolo di esempio, si lascia seguire un elenco indicativo delle decorazioni più richieste: • Stucco veneziano: una volta essiccato il fissativo, applicare più mani di stucco e rasare con frattazzo di acciaio fino ad ottenere una superficie liscia e levigata. Quando la superficie è asciutta, procedere all'applicazione del materiale scelto(calce e colore miscelati con l'aggiunta di eventuali additivi) con una piccola spatola d'acciaio flessibile, dando piccoli colpi di spatola incrociati e regolari sulla superficie. Lasciato appassire il prodotto, procedere all'operazione di lucidatura passando ripetutamente ed energicamente la spatola sulla superficie. Passare una mano leggera di cera d'api o similare, con frattazzo d'acciaio o tampone di lana. • Marmorino: stendere sulla superficie con frattazzo d'acciaio una mano di riempimento di marmorino di calce (calce con aggiunta di polvere di marmo e colore) e, ad essiccazione avvenuta, una seconda mano di livellamento. Quando la superficie risulta asciutta applicare un terzo strato sottile a spatola e sul prodotto lasciato appassire *lamare di taglio* premendo energicamente sulla spatola fino ad ottenere una superficie liscia e traslucida. In caso di applicazione su facciate si consiglia una protezione finale con un impermeabilizzante invisibile. • Grassello di calce: applicare lo stucco fine di grassello in due o più strati con frattazzo lasciando asciugare nei vari passaggi fino ad ottenere una superficie perfettamente liscia. Quando l'ultimo strato risulti né completamente asciutto né eccessivamente fresco, procedere alla lucidatura ripassando più volte la spatola sulla superficie e premendo con forza. Dopo 2/3 ore, lucidare la superficie con uno strato di sapone antico per stucco o cera d'api. • Riproduzione di marmo, legno, stoffa: applicare sull'intonaco rasato un fondo di colore uniforme secondo il tipo di materiale da simulare e quindi con tamponi, pennelli, spugne e stracci variamente imbevuti di altre pitture, procede alla sovrapposizione di striature e macchie e varie sfumature di colore il cui insieme imita il marmo/legno.
Realizzare rivestimenti plastici su superfici murarie interne/esterne	Trattare le superfici con un apposito isolante, quindi stendere una mano di fondo, prestando attenzione che sia dello stesso colore del rivestimento finale. Quando la superficie è asciutta stendere il rivestimento plastico scelto con modalità diverse a seconda della finitura desiderata (frattazzo, rullo di spugna, rullo di gomma). Subito dopo la stesura, strutturare il materiale passando sulla superficie gli attrezzi adeguati, così da ottenere la finitura desiderata (graffiato, buccia d'arancia, bugnato).
Realizzare interventi impiegando elementi in cartongesso	• Eseguire il tracciamento della struttura da realizzare. • Fissare al pavimento/soffitto/pareti gli elementi guida su cui verrà realizzata la struttura. • Costruire la struttura, in metallo/legno, fissandola agli elementi guida, prestando attenzione alla perpendicolarità. • Inserire lo strato di materiale isolante all'interno della struttura (se previsto). • Fissare i pannelli all'intelaiatura tramite viti autofilettanti, fino a ricoprire la superficie; • Stuccare e rasare i giunti tra i pannelli.
Smontare opere provvisionali	• Posizionarsi all'ultimo piano del ponteggio e mettere in opera la linea di sicurezza orizzontale, quindi togliere gli elementi/ancoraggi procedendo dall'alto verso il basso per linee orizzontali. • Calare dall'altro gli elementi del ponteggio con l'aiuto di appositi sistemi di sollevamento, anche manuali e stoccarli in aree idonee.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"**[74]
	UC.2 "Esercitare le professioni del settore edile"[75]
Produrre beni/ Erogare servizi	**UC.3 "Allestire le opere provvisionali"**[76]
	UC.4 "Preparare pareti e soffitti al colore"
	UC.5 "Tinteggiare superfici murarie e soffitti"
	UC.6 "Decorare superfici murarie – decorazioni pittoriche"
	UC.7 "Realizzare rivestimenti plastici di superfici murarie"
	UC.8 "Realizzare lavori in cartongesso"
Gestire i fattori produttivi	**UC.9 "Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – edilizia e meccanica"**[77]
	UC.10 "Allestire gli spazi di lavoro e manutenere gli strumenti – Pittore edile"
	UC.11 "Lavorare in sicurezza in cantiere"[78]
	UC.12 "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo – edilizia e meccanica"[79]

[74] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

[75] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Carpentiere; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Muratore; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Pittore; Addetto qualificato macchine movimento terra

[76] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Carpentiere; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Muratore; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Pittore.

[77] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Carpentiere; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Muratore; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Pittore; Addetto qualificato macchine movimento terra, Addetto qualificato alle macchine utensili.

[78] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Carpentiere; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Muratore; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Pittore.

[79] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Carpentiere; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Muratore; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Pittore; Addetto qualificato macchine movimento terra, Addetto qualificato alle macchine utensili.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Esercitare le professioni del settore edile"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e di contesto nonché le tendenze evolutive propri delle professioni del settore edile

Abilità
- **Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore con riferimento al sistema in cui è prestata l'attività professionale**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore edile ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano.
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nell'edilizia (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), nonché i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti.

- **Definire le condizioni della prestazione professionale nel settore edile**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
  - Avviare e gestire il procedimento di iscrizione all'Albo Artigiani-CCIAA.

Conoscenze minime
- Il processo di costruzione di un opera edile: fasi, processi ed attori.
- Il concetto di "esecuzione a regola d'arte" e sue applicazioni in edilizia.
- Le figure professionali dell'edilizia: ruoli, attività e responsabilità.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato relative al settore dell'edilizia.
- Principi e norme di esercizio delle professionali del settore edile in forma di impresa.
- Procedimento di iscrizione all'Albo Artigiani – CCIAA.
- CCNL di riferimento.
- La Cassa Edile.

UC.3
"Preparare pareti e soffitti al colore"

Risultato generale atteso
Realizzare le operazioni preliminari all'avvio dei lavori, rendendo adeguate le superfici interessate dall'intervento.

Abilità
- **Rendere le superfici murarie ed il soffitto adeguati a ricevere l'intervento pittorico o decorativo in programma**
  - Analizzare lo stato delle superfici e verificarne l'adeguatezza rispetto all'intervento in programma.
  - Scegliere la modalità di intervento più indicata a ripristinare il buono stato di superfici vecchie.
  - Determinare la qualità/quantità di materiale (stucco, solvente, fissativo) necessario alla realizzazione dell'incarico assegnato.
  - Intervenire -secondo la modalità individuata- su superfici vecchie e nuove, così da renderle idonee alla successiva tinteggiatura o decorazione

Conoscenze minime
- Tecniche e strumenti per la rasatura di pareti e soffitto
- Tecniche e strumenti per la stuccatura di pareti e soffitto
- Caratteristiche e modalità di utilizzo dei materiali in uso per l'attività in oggetto: stucco; fissativo; solventi (rimozione di vernici e carta da parati).

UC.4
"Allestire le opere provvisionali"

Risultato generale atteso

Allestire le strutture di servizio necessarie a consentire di lavorare in sicurezza nella costruzione, manutenzione e recupero di opere edilizie.

Abilità

- **Predisporre a regola d'arte e con l'impiego di materiali idonei le opere provvisionali necessarie alla realizzazione di lavori in quota**
  - Conoscere ed applicare la modalità di montaggio/smontaggio/trasformazione di un ponteggio a regola d'arte.
  - Conoscere e saper scegliere il tipo di opera provvisionale più indicato alle caratteristiche dell'attività/struttura che si andrà a realizzare e dell'edificio ove si interverrà.
  - Verificare man mano che la struttura si eleva la distanza tra ponteggio ed edificio, la verticalità dei montanti, l'orizzontalità dei correnti e dei traversi, l'adeguatezza degli ancoraggi.
  - Evitare la salita e discesa lungo i montanti del ponteggio, predisponendo idonei sistemi per l'accesso ai piani di lavoro.
  - Evitare la caduta accidentale di materiali, installando adeguate protezioni lungo la facciata esterna.
  - Verificare che l'opera provvisionale realizzata si conservi in efficienza per la durata del lavoro.
  - Verificare che i sistemi di sollevamento siano muniti del dispositivo che impedisca la discesa libera del carico.

Conoscenze minime

- Tipologia, caratteristiche e modalità montaggio/smontaggio/trasformazione di opere provvisionali:
  - ponteggi a tubi e giunti;
  - ponteggi a telai prefabbricati;
  - ponteggi a montanti e traversi prefabbricati.
- Ancoraggi: tipologie e tecniche.

UC.5
"Tinteggiare superfici murarie e soffitti"

Risultato generale atteso

- Rifinire superfici murarie e soffitti di nuova costruzione;
- cambiare colore ovvero ripristinare il colore originario di superfici murarie soffitti vecchi;

nel rispetto di quanto indicato nel progetto o richiesto dal committente.

Abilità

- **Realizzare le operazioni preliminari alla tinteggiatura**
  - Conoscere e saper riprodurre le combinazioni cromatiche dei colori da utilizzare per la tinteggiatura.
  - Individuare, sulla scorta delle caratteristiche dell'ambiente in cui verrà eseguito l'intervento, la tipologia di materiale più indicato (traspirante, lavabile, etc.).
  - Determinare sulla scorta della dimensione delle superfici e della tecnica che verrà applicata, la quantità di tinta necessaria e confezionarla.
  - Scegliere gli strumenti indicati alla realizzazione dell'intervento.

- **Realizzare tinteggiature di pareti/soffitti in maniera conforme a quanto concordato**
  - Conoscere e saper utilizzare le diverse tecniche per l'applicazione a regola d'arte del colore.
  - Garantire che il colore dato alla parete abbia l'effetto visivo previsto, applicando tecniche opportune, utilizzando strumenti adeguati e verificando *in itinere* l'andamento del lavoro.
  - Conoscere e rispettare i tempi d'attesa tra una mano e l'altra di colore, tenendo conto dei diversi fattori ambientali che potrebbero influire sull'essiccazione della tinta.
  - Individuare, qualora il lavoro finito presenti irregolarità, eventuali azioni correttive ed attuarle.

Conoscenze minime

- Principi di teoria del colore, applicati alla tinteggiatura.
- Caratteristiche, resa estetica e contesti d'impiego e modalità di preparazione dei materiali in uso per l'attività in oggetto: pitture, coloranti, additivi.
- Caratteristiche, effetto, modalità e strumenti di realizzazione delle principali tecniche di tinteggiatura:
  - tinteggiatura standard;
  - spugnatura a mettere;
  - spugnatura a levare;
  - cenciatura a mettere;
  - velatura;
  - parato;
  - patinatura;
  - tecniche con utilizzo rulli.

UC.6
"Decorare superfici murarie – decorazioni pittoriche"

Risultato generale atteso

Rifinire superfici murarie realizzando le decorazioni pittoriche, nel rispetto di quanto indicato nel progetto o richiesto dal committente.

Abilità

- **Realizzare le operazioni preliminari alla decorazione pittorica di superfici**
  - Conoscere e saper riprodurre le combinazioni cromatiche dei colori da utilizzare per la decorazione pittorica.
  - Individuare, sulla scorta delle caratteristiche dell'ambiente in cui verrà eseguito l'intervento, la decorazione pittorica più indicata.
  - Determinare sulla scorta della dimensione delle superfici e della tecnica che verrà applicata, la quantità di tinta necessaria e confezionarla.
  - Scegliere gli strumenti indicati alla realizzazione dell'intervento.

- **Realizzare decorazioni di pareti in maniera conforme a quanto concordato**
  - Conoscere e saper utilizzare le diverse tecniche per la realizzazione di decorazioni murarie a regola d'arte.
  - Garantire che la decorazione realizzata abbia l'effetto visivo previsto, applicando tecniche opportune, utilizzando strumenti adeguati e verificando *in itinere* l'andamento del lavoro.
  - Conoscere e rispettare i tempi d'attesa tra una mano e l'altra, tenendo conto dei diversi fattori ambientali che potrebbero influire sull'essiccazione della tinta.
  - Individuare, qualora il lavoro finito presenti irregolarità, eventuali azioni correttive ed attuarle.

Conoscenze minime

- Principi di teoria del colore, applicati alla decorazione.
- Caratteristiche, resa estetica e contesti d'impiego e modalità di preparazione dei materiali in uso per l'attività in oggetto: pitture, coloranti, additivi, stucco.
- Caratteristiche, effetto, modalità e strumenti di realizzazione delle principali tecniche di decorazione:
  - stucco veneziano;
  - marmorino;
  - grassello di calce;
  - riproduzione di marmo, legno, stoffa.

UC.7
"Realizzare rivestimenti plastici di superfici murarie"

Risultato generale atteso

Rifinire superfici murarie con rivestimenti plastici (graffiato, buccia d'arancia, bugnato), nel rispetto di quanto indicato nel progetto o richiesto dal committente.

Abilità

- **Realizzare le operazioni preliminari alla rifinitura di superfici con rivestimenti plastici**
  - Conoscere e saper riprodurre le combinazioni cromatiche dei colori da utilizzare per realizzare rivestimenti plastici.
  - Individuare, sulla scorta delle caratteristiche dell'ambiente in cui verrà eseguito l'intervento, il rivestimento plastico più indicato.
  - Determinare sulla scorta della dimensione delle superfici e della tecnica che verrà applicata, la quantità di tinta necessaria e confezionarla.
  - Scegliere gli strumenti indicati alla realizzazione dell'intervento.

- **Realizzare rivestimenti plastici in maniera conforme a quanto concordato**
  - Conoscere e saper utilizzare le diverse tecniche per la realizzazione di rivestimenti plastici di pareti, a regola d'arte.
  - Garantire che il rivestimento realizzato abbia l'effetto visivo previsto, applicando tecniche opportune, utilizzando strumenti adeguati e verificando *in itinere* l'andamento del lavoro.
  - Conoscere e rispettare i tempi d'attesa tra una mano e l'altra, tenendo conto dei diversi fattori ambientali che potrebbero influire sull'essiccazione della tinta.
  - Individuare, qualora il lavoro finito presenti irregolarità, eventuali azioni correttive ed attuarle.

Conoscenze minime

- Principi di teoria del colore, applicati ai rivestimenti plastici di superfici murarie.
- Caratteristiche, resa estetica e contesti d'impiego e modalità di preparazione dei materiali in uso per l'attività in oggetto: pitture, coloranti, additivi, fissativi.
- Caratteristiche, effetto, modalità e strumenti di realizzazione delle principali tecniche di decorazione:
  - graffiato;
  - buccia d'arancia;
  - bugnato.

UC.8
"Realizzare lavori in cartongesso"

Risultato generale atteso
Realizzare elementi murari/controsoffitti in cartongesso nel rispetto di quanto indicato nel progetto.

Abilità
- **Realizzare le operazioni preliminari all'assemblaggio elementi in cartongesso**
  - Conoscere ed saper applicare la modalità di costruzione di elementi murari e controsoffitti in cartongesso a regola d'arte.
  - Definire la linea della muratura ovvero del controsoffitto avvalendosi dell'attrezzatura in dotazione, in modo tale che rispetti il filo orizzontale e verticale.
  - Determinare la qualità ed il quantitativo di pannelli, elementi di struttura, materiale isolante necessari alla realizzazione dell'incarico assegnato.

- **Costruire pareti e controsoffitti in cartongesso nel rispetto di quanto indicato nel progetto.**
  - Realizzare la struttura di supporto agli elementi in cartongesso, seguendo la linea di muratura/ soffitto precedentemente individuata e rispettare così la pendenza desiderata.
  - Verificare ad intervalli regolari che la struttura che si sta costruendo mantenga gli allineamenti verticale – orizzontale.
  - Garantire la stabilità e la resistenza elemento di nuova costruzione fissando i pannelli alla struttura di supporto secondo la modalità opportuna.
  - Rendere l'elemento di nuova costruzione privo di imperfezioni, rifinendo la superficie con gli strumenti e le tecniche più indicate.

Conoscenze minime
- Elementi di geometria.
- Tecniche costruttive e strumenti per la realizzazione di pareti e controsoffitti in cartongesso.
- Metodi, strumenti ed attrezzature per il tracciamento di un'opera edile sul piano di posa.
- Metodi e strumenti per il controllo della verticalità ed orizzontalità delle superfici: caratteristiche e modalità di utilizzo di livelle, bolle e filo a piombo.
- Elementi di disegno tecnico per l'edilizia: principi e le regole generali per la schematizzazione delle rappresentazioni e la documentazione tecnica; metodi di rappresentazione e di realizzazione; planimetrie, piante,prospetti e sezioni; disegni esecutivi di struttura e particolari costruttivi.

UC.9
"Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – edilizia e meccanica"

Risultato generale atteso

Coordinarsi con altre risorse professionali interne ed esterne, coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione dell'attività in oggetto.

Abilità

- **Coordinarsi con le altre risorse professionali sul luogo di lavoro**
  - Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro.
  - Interagire con il proprio responsabile e con le altre figure di riferimento presenti sul luogo di lavoro in modo da agevolare lo scambio di informazioni.
  - Coordinare il proprio lavoro con quello delle altre risorse professionali presenti e favorire, in caso di controversie di vario genere, il superamento delle stesse e la prosecuzione delle attività.

Conoscenze minime

- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.

UC.10
"Allestire gli spazi di lavoro e manutenere gli strumenti – Pittore edile"

Risultato generale atteso
Mantenere pulita ed ordinata l'area di lavoro e garantire la funzionalità degli strumenti in uso, applicando metodi di pulizia e manutenzione adeguati.

Abilità
- **Proteggere l'ambiente di lavoro da polvere e macchie**
  - Prendere tutti i provvedimenti a disposizione per evitare che elementi dell'ambiente in cui viene prestata l'opera, non interessati dall'intervento pittorico (pavimento, prese elettriche, battiscopa, telai di porte ed infissi), vengano accidentalmente macchiati e sporcati.
  - Adottare, qualora si realizzino manutenzioni in immobili abitati, comportamenti volti a ridurre al minimo il disagio per gli abitanti.
  - Lasciare l'area di lavoro in più possibile pulita ed ordinate, applicando sistemi di pulizia opportuni e riponendo le attrezzature negli spazi appositi.
  - Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti pericolosi.

- **Manutenere i macchinari e le attrezzature in uso**
  - Mantenere gli strumenti in uso (pennelli, rulli, frattazzi, etc.) in buono stato, sottoponendoli ad interventi di pulizia.
  - Controllare l'idoneità degli strumenti a disposizione verificandone lo stato di conservazione.

Conoscenze minime
- Metodi e prodotti per la protezione del luogo di lavoro da macchie e polveri.
- Metodi e prodotti per la pulizia degli strumenti in uso.
- Metodi, strumenti e prodotti per la pulizia della postazione di lavoro.
- Applicazioni della normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi.

UC.11
"Lavorare in sicurezza in cantiere"

Risultato professionale minimo atteso
Rispettare le norme relative alla sicurezza nei cantieri edili.

Abilità
- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Applicare le indicazioni contenute nel POS/PSC al fine di prevenire, limitare e ridurre al minimo i rischi professionali.
  - Adottare stili e comportamenti idonei ad eseguire in sicurezza i lavori in quota.
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale, di prevenzione del rischio elettrico e degli incendi.

Conoscenze minime
- Normativa relativa a sicurezza sul lavoro e antinfortunistica - T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive
- Caratteristiche e modalità di utilizzo dei principali dispositivi di protezione individuale in edilizia.
- Caratteristiche e modalità di utilizzo dei principali dispositivi di protezione individuale anticaduta.

UC.12
"Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo – edilizia e meccanica"

Risultato generale atteso

Valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore e la conformità alle procedure di qualità interne all'azienda.

Abilità

- **Valutare la qualità dei manufatti prodotti**
  - Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda.
  - Controllare il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore.
  - Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento.

Conoscenze minime

- Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto.

Addetto qualificato macchine movimento terra

- **Denominazione del profilo**
  Addetto qualificato macchine movimento terra.

- **Definizione**
  L'Addetto qualificato macchine movimento terra si occupa della conduzione di mezzi di cantiere (mini-escavatore – escavatore, mini-pala, terna, pala) per l'apertura di varchi e trincee, l'estrazione e lo spostamento di terra/detriti e l'esecuzione di livellamenti e regolazioni del terreno (anche ad uso agrario), in conformità con quanto stabilito dalla documentazione tecnica o dalle direttive dei propri superiori, nel rispetto della tempistica definita nel piano di lavoro in vigore.

- **Livello**
  - Inquadramento EQF: *III*

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  Codice ISTAT NUP 06:
  7.4.4.1.0 - conduttori di macchinari per il movimento terra
  7.4.4.1.6 - conducente di escavatrice meccanica
  7.4.4.1.9 - conduttore di pale meccaniche
  7.4.4.1.10 - conduttore di ruspe
  7.4.4.1.13 - semoventista (movimento terra)

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**
  - --

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Edilizia - Costruzione di edifici
  - ATECO 2007:
    43.11.00 - demolizione
    43.12.00 - preparazione del cantiere edile e sistemazione del terreno
    43.99.02 - noleggio di gru ed altre attrezzature con operatore per la costruzione o la demolizione

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
  L'Addetto qualificato macchine movimento terra opera all'interno di un gruppo di lavoro in cantieri edili, sia in forma dipendente sia autonoma e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Gli orari di lavoro prevedono generalmente un impegno diurno, tuttavia in caso di particolari esigenze organizzative è possibile prevedere un prolungamento delle attività in orari notturni; inoltre, poiché il lavoro si svolge per lo più all'esterno, si riscontrano picchi di produttività nei periodi caratterizzati da condizioni climatiche favorevoli.

  L'Addetto qualificato macchine movimento terra può operare in contesti lavorativi caratterizzati da diversi livelli di autonomia organizzativa, in particolare:
  - come lavoratore dipendente all'interno di imprese edili di medie e grandi dimensioni si occupa, su richiesta del proprio caposquadra e nel rispetto di scadenze prestabilite, di scavare, caricare e trasportare i materiali; nell'esecuzione del proprio lavoro è generalmente supportato da aiutanti non qualificati che, da terra, eseguono le sue direttive e si coordina con le altre risorse professionali qualificate presenti sul cantiere (muratori, idraulici, elettricisti, carpentieri, etc.);

- come imprenditore definisce la strategia della propria impresa, programma le attività, quantifica le risorse necessarie all'esecuzione dei lavori (materiali, strumenti, attrezzature) e determina il fabbisogno di manodopera.

Prescindendo dalle disposizioni organizzative in vigore nell'impresa, l'autonomia operativa e decisionale dell'addetto qualificato macchine movimento terra è comunque limitata, in quanto nell'esecuzione di scavi e trincee è chiamato ad attenersi strettamente a quanto indicato nei disegni tecnici in suo possesso.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  L'esercizio della professione richiede il possesso di patente di guida adeguata alle caratteristiche della macchina in dotazione (patente B/C), inoltre il mercato del lavoro richiede spesso che i conduttori di macchine per il movimento di terra abbiamo lavorato prima come manovali, affiancando da terra il lavoro delle macchine.
  L'esercizio dell'attività di costruzione e manutenzione di opere murarie in forma di impresa richiede la preliminare iscrizione all'Albo Artigiani-CCIAA.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Acquisire le informazioni necessarie per eseguire il lavoro	• Leggere il disegno tecnico ovvero esaminare il tracciamento ed interpretarlo così da comprendere il tipo di intervento da realizzare ed il mezzo più indicato per eseguire il lavoro (mini-escavatore – escavatore, mini-pala, terna, pala).
Realizzare verifiche preliminari alla movimentazione di terra	• Controllare lo stato del mezzo assegnato, provando: freni, luci, dispositivi acustici e luminosi, comandi di manovra; ed assicurandosi che non vi siano rotture o perdite di olio idraulico/olio motore o altre irregolarità che possano compromettere il buon funzionamento della macchina. • Verificare la consistenza del terreno ove verrà realizzato lo scavo nonché lo stato di eventuali opere di sostegno poste a valle della zona di lavoro. • Reperire informazioni circa la presenza, nella zona di lavoro, di eventuali cavi o tubazioni interrate interessate dal passaggio di corrente elettrica, gas, acqua etc. e di linee elettriche aeree ad una distanza non inferiore ai 5 m. (in caso contrario far mettere fuori servizio le linee o predisporre adeguate protezioni sulle stesse). • Verificare che quanti stazionino in prossimità della macchina, siano al di fuori del raggio di azione della stessa, in ogni caso, prima di procedere, azionare il segnalatore acustico.

Eseguire lavorazioni di movimentazione di terra	• Realizzare scavi (sterri), quindi:
	  • accumulare la terra estratta ai lati o trasportarla altrove formando dei depositi
	  • compensare per quanto lo scavo realizzando riporti (rinterri) con gli sterri o altri materiali idonei.
	• Realizzare rilevati reperendo la terra occorrente in cave di prestito ovvero da scavi precedentemente realizzati.

Mantenere i mezzi in buono stato	• Effettuare interventi di manutenzione ordinaria sulle macchine in dotazione ed uso (controllo livelli acqua, olio e fluidi idraulici ed eventuale rabbocco; ingrassaggio snodi; eventuali regolazioni previste dal fornitore, etc.) • Rilevare i malfunzionamenti e procedere ad una prima diagnosi del guasto, quindi procedere alla sua riparazione ovvero segnalarlo a chi di dovere.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"**[80]
	UC.2 "Esercitare le professioni del settore edile"[81]
Produrre beni/ Erogare servizi	**UC.3 "Realizzare operazioni preliminari alla movimentazione di materiale"**
	UC.4 "Movimentare materiale – macchine movimento terra"
Gestire i fattori produttivi	**UC.5 "Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – edilizia e meccanica"**[82]
	UC.6 "Manutenere le macchine per il movimento di terra"
	UC.7 "Lavorare in sicurezza in cantiere"[83]
	UC.8 "Lavorare in sicurezza con le macchine per il movimento di terra"
	UC.9 "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo – edilizia e meccanica"[84]

[80] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

[81] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Carpentiere; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Muratore; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Pittore; Addetto qualificato macchine movimento terra

[82] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Carpentiere; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Muratore; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Pittore; Addetto qualificato macchine movimento terra, Addetto qualificato alle macchine utensili.

[83] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Carpentiere; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Muratore; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Pittore.

[84] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Carpentiere; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Muratore; Addetto qualificato alle lavorazioni edili – Pittore; Addetto qualificato macchine movimento terra, Addetto qualificato alle macchine utensili.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Esercitare le professioni del settore edile"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e di contesto nonché le tendenze evolutive propri delle professioni del settore edile

Abilità
- **Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore con riferimento al sistema in cui è prestata l'attività professionale**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore edile ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano.
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nell'edilizia (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), nonché i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti.

- **Definire le condizioni della prestazione professionale nel settore edile**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
  - Avviare e gestire il procedimento di iscrizione all'Albo Artigiani-CCIAA.

Conoscenze minime
- Il processo di costruzione di un opera edile: fasi, processi ed attori.
- Il concetto di "esecuzione a regola d'arte" e sue applicazioni in edilizia.
- Le figure professionali dell'edilizia: ruoli, attività e responsabilità.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato relative al settore dell'edilizia.
- Principi e norme di esercizio delle professionali del settore edile in forma di impresa.
- Procedimento di iscrizione all'Albo Artigiani – CCIAA.
- CCNL di riferimento.
- La Cassa Edile.

UC.3
"Realizzare operazioni preliminari alla movimentazione di materiale"

Risultato generale atteso
Garantire che sussistano condizioni adeguate alla realizzazione dell'attività assegnata (scavo, riporto, movimento terra).

Abilità
- **Comprendere le indicazioni contenute nella documentazione tecnica (disegni e specifiche tecnici) relativa all'intervento da realizzare, ovvero nel tracciamento**
  - Reperire dalla lettura dei documenti tecnici in proprio possesso, ovvero dall'osservazione del tracciamento del terreno, ogni informazione utile a determinare le fasi di lavoro, le modalità d'intervento e le macchine da impiegare per ottenere il risultato richiesto.

- **Verificare la presenza di condizioni e mezzi adeguati al lavoro da realizzare**
  - Assicurarsi che il terreno di lavoro e le eventuali opere di sostegno (muraglioni, terrapieni, etc.) ivi presenti si presentino in condizioni idonee e siano quindi in grado di reggere il peso della macchina in manovra.
  - Assicurarsi che nell'area di scavo non siano presenti cavi (interrati/all'aperto nel raggio di azione delle parti mobili della macchina) o condutture, al fine di evitare rotture dei medesimi e conseguenti danni (a se ed a terzi), in caso contrario prendere opportune precauzioni.
  - Garantire che quanti si trovino in prossimità della macchina siano informati che la stessa è in opera (e quindi prestino maggior attenzione), azionando il segnalatore acustico all'avvio attività.
  - Scegliere la macchina per il movimento di terra più indicata alla realizzazione del lavoro assegnato
  - Verificare le condizioni del mezzo in uso, esaminando attentamente la struttura nel suo insieme e rilevando alcuni parametri fondamentali il buon funzionamento della macchina

Conoscenze minime
- Il *lay-out* di cantiere: tipologie di recinzioni e delimitazioni; postazioni di lavoro fisse; depositi; impianti a rete; servizi logistici; viabilità nei cantieri.
- Metodi, strumenti ed attrezzature per il tracciamento su terreno.
- Elementi di disegno tecnico per l'edilizia: principi e le regole generali per la schematizzazione delle rappresentazioni e la documentazione tecnica; metodi di rappresentazione e di realizzazione; planimetrie, piante, prospetti e sezioni; disegni esecutivi di struttura e particolari costruttivi.
- Elementi di geologia:
  - classificazione UNI delle terre e delle rocce;
  - parametri per la caratterizzazione delle terre;
  - proprietà fisico meccaniche delle terre.
- Tipologie di lavorazioni da realizzare con le macchine operatrici.
- Tipologie, funzioni e comandi delle macchine per il movimento di terra.
- Modalità di verifica di parametri funzionali delle macchine e delle attrezzature necessarie alla lavorazione.

UC.4
"Movimentare materiale – macchine movimento terra"

Risultato generale atteso

Realizzare quanto indicato nella documentazione tecnica di riferimento, ovvero richiesto dal committente, movimentando materiale terroso con i mezzi a disposizione.

Abilità

- **Impiegare la macchina per il movimento di terra in modo tale da realizzare il lavoro assegnato nel modo migliore e più rapido**
  - Manovrare il mezzo in uso in maniera funzionale ai risultati da ottenere (savi, riporti, rilevati).
  - Sottrarre/sovrapporre materiali terrosi in quantitativo e in posizione tale che lo sterro/rinterro realizzato sia conforme a quanto indicato nella documentazione tecnica di riferimento ovvero richiesto dal committente.
  - Prestare attenzione, nello svolgimento del proprio lavoro su strade parzialmente aperte al traffico, a ridurre al minimo l'ingombro ed il disagio per pedoni ed automobilisti.
  - Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti speciali.

Conoscenze minime

- Modalità di conduzione e manovra dei più diffusi modelli di:
  - mini-escavatore – escavatore,
  - mini-pala,
  - terna,
  - pala.
- Principi di meccanica delle terre: comportamenti delle terre nelle operazioni di movimentazione e scavo.
- Modalità di esecuzione di rilievi: la strumentazione topografica e la restituzione grafica in scala.
- Applicazioni della normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti speciali.

UC.5
"Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione – edilizia e meccanica"

Risultato generale atteso

Coordinarsi con altre risorse professionali interne ed esterne, coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione dell'attività in oggetto.

Abilità

- **Coordinarsi con le altre risorse professionali sul luogo di lavoro**
  - Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro.
  - Interagire con il proprio responsabile e con le altre figure di riferimento presenti sul luogo di lavoro in modo da agevolare lo scambio di informazioni.
  - Coordinare il proprio lavoro con quello delle altre risorse professionali presenti e favorire, in caso di controversie di vario genere, il superamento delle stesse e la prosecuzione delle attività.

Conoscenze minime

- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.

UC.6
"Manutenere le macchine per il movimento di terra"

Risultato generale atteso
Garantire la funzionalità della macchina in uso, applicando metodi di pulizia e manutenzione adeguati.

Abilità
- **Manutenere la macchina operatrice in uso**
  - Mantenere la macchina operatrice in dotazione in uso in buono stato, effettuando controlli periodici e sottoponendola ad interventi di pulizia e manutenzione ordinaria.
  - Supportare i manutentori nelle operazioni di manutenzione preventiva e straordinaria, fornendo indicazioni utili a comprendere lo stato del mezzo.
  - Verificare, a seguito della sostituzione di componenti di rilievo, il ripristino delle funzioni della macchina operatrice.

Conoscenze minime
- Modalità e strumenti per la realizzazione della manutenzione ordinaria delle macchine per il movimento di terra.
- Metodi, strumenti e prodotti per la pulizia della postazione di lavoro.

UC.7
"Lavorare in sicurezza in cantiere"

Risultato generale atteso
Rispettare le norme relative alla sicurezza nei cantieri edili.

Abilità
- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Applicare le indicazioni contenute nel POS/PSC al fine di prevenire, limitare e ridurre al minimo i rischi professionali.
  - Adottare stili e comportamenti idonei ad eseguire in sicurezza i lavori in quota.
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale, di prevenzione del rischio elettrico e degli incendi.

Conoscenze minime
- Normativa relativa a sicurezza sul lavoro e antinfortunistica - T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.
- Caratteristiche e modalità di utilizzo dei principali dispositivi di protezione individuale in edilizia.
- Caratteristiche e modalità di utilizzo dei principali dispositivi di protezione individuale anticaduta.

UC.8
"Lavorare in sicurezza con le macchine per il movimento di terra"

Risultato generale atteso

Rispettare le norme relative alla sicurezza nei cantieri edili nella conduzione delle macchine per il movimento di terra.

Abilità

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario nell'ambito dell'attività di riferimento**
  - Valutare i rischi connessi alle operazioni di movimentazione e scavo.
  - Valutare i rischi connessi alle operazioni di manutenzione e riparazione delle macchine per il movimento di terra.
  - Conoscere ed applicare le appropriate misure di prevenzione del rischio nella conduzione di macchine per il movimento di terra.
  - Adottare stili e comportamenti idonei ad eseguire in sicurezza di movimentazione di terra su macchine operatrici

Conoscenze minime

- Principali rischi dovuti all'uso delle macchine movimento terra e relative modalità di prevenzione:
  - ribaltamento della macchina e conseguente possibile schiacciamento dell'operatore e/o delle persone presenti nelle vicinanze della macchina;
  - schiacciamento, lesioni per: investimento da mezzi e tra mezzi, circolanti nella zona di lavoro; per contatto con organi mobili, durante le lavorazioni e gli interventi di manutenzione; per franamenti del terreno/caduta di gravi;
  - proiezione di schegge e/o detriti durante le lavorazioni;
  - elettrocuzione e/o ustioni per il contatto: degli utensili di scavo (benne) con linee elettriche interrate; con parti in tensione (linee elettriche aeree);
  - esplosione per il contatto degli utensili di scavo (benne, lame eccetera) con tubazioni di gas in esercizio o ordigni bellici interrati;
  - lesioni, ferite, dovuti alla fuoriuscita di liquidi idraulici in pressione;
  - spruzzi negli occhi di liquidi, sostanze eccetera;
  - caduta dal posto di guida;
  - strappi muscolari dovuti al sollevamento di carichi;
  - cadute/scivolamenti sul piano di lavoro.

UC.9
"Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo – edilizia e meccanica"

Risultato generale atteso
Valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore e la conformità alle procedure di qualità interne all'azienda.

Abilità
- **Valutare la qualità dei manufatti prodotti**
  - Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda.
  - Controllare il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore.
  - Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento.

Conoscenze minime
- Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto.

Tecnico di cantiere edile

- **Denominazione del profilo**
  Tecnico di cantiere edile.

- **Definizione**
  Il Tecnico di cantiere edile si occupa di organizzare, gestire e presiedere le attività del cantiere edile, partecipando alla definizione del piano esecutivo del progetto ed all'individuazione delle modalità operative più indicate all'installazione del cantiere ed all'esecuzione dei lavori. Il Tecnico di cantiere edile definisce -sulla scorta del progetto, delle specifiche esecutive e del budget- i tempi, le risorse professionali ed i materiali necessari alla realizzazione del lavoro; monitora il corretto svolgimento delle opere e favorisce il rispetto delle procedure e delle norme in materia di sicurezza e di qualità. Il Tecnico di cantiere edile rappresenta l'impresa sul cantiere, costituendo l'elemento di contatto tra quest'ultima e le maestranze.

- **Livello**
  - Inquadramento EQF: *IV*

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  Codice ISTAT NUP 06:
  3.1.2.5.0 tecnici delle costruzioni civili ed assimilati

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**
  - --

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Edilizia - Costruzione di edifici
  - ATECO 2007:
    41.20.00 Costruzione di edifici residenziali e non residenziali

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
  Il Tecnico di cantiere edile opera nel settore delle costruzioni all'interno di imprese edili di medie e grandi dimensioni, svolgendo la sua attività in forma dipendente ovvero in forma autonoma in qualità di consulente. Opera con un buon margine di autonomia, interpretando le esigenze del proprio superiore/cliente e traducendole in compiti operativi per i propri collaboratori. L'attività del Tecnico di cantiere edile si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno, tuttavia, poiché il lavoro si svolge per lo più all'esterno, si riscontrano picchi di produttività nei periodi caratterizzati da condizioni climatiche favorevoli; gli orari di lavoro prevedono generalmente un impegno diurno ma, in caso di particolari esigenze organizzative, è possibile prevedere un prolungamento delle attività in orari notturni.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione, l'accesso al mercato del lavoro risulta, tuttavia, preferenziale per chi possiede un titolo di studio superiore, tipo diploma, inerente al settore edile (ad esempio, diploma di geometra o di perito edile) nonché un'esperienza professionale sul campo.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Partecipare all'installazione del cantiere edile	Effettuare ricognizioni sul sito ove si insedierà il cantiere al fine di raccogliere informazioni utili ad organizzare gli spazi di lavoro ed a verificare l'eventuale necessità di apportare modifiche od integrazioni al progetto originale. Definire il rilievo ed il tracciamento della costruzione in programma. Collaborare alla realizzazione delle attività di installazione ed apertura del cantiere.
Programmare le attività del cantiere edile	Elaborare, sulla scorta della documentazione tecnica di riferimento e delle direttive indicate dai propri superiori (Responsabile tecnico Capocantiere, etc.), il *planning* giornaliero e settimanale dei lavori ed individuare le modalità esecutive per realizzare le attività in programma.
Gestire l'approvvigionamento di materiali, macchinari ed attrezzature.	Individuare -alla luce del progetto approvato e del relativo *budget*- i materiali, i macchinari e le attrezzature necessarie alla realizzazione del lavoro programmato e verificarne la disponibilità. Redigere un elenco risorse mancanti e procedere al reperimento del necessario nel rispetto delle modalità di approvvigionamento in vigore.
Reperire le risorse professionali	Supportare la Direzione dei lavori nel reperimento di manodopera e di eventuali risorse specializzate da coinvolgere nella realizzazione dei lavori. Individuare per ciascuna delle risorse selezionate i ruoli e le mansioni più indicati e comporre le squadre di lavoro.
Coordinare i propri collaboratori e supportarli nella realizzazione degli incarichi assegnati	Gestire e coordinare le maestranze selezionate ed assegnate alle diverse squadre di lavoro: • assegnare compiti operativi, in base alle competenze ed ai ruoli individuali, definendo una tempistica di massima per l'esecuzione degli stessi; • suggerire anche avvalendosi di schizzi e dimostrazioni pratiche le modalità e le tecniche più indicate per la realizzazione del lavoro metodi di cottura; • partecipare e sovrintendere all'esecuzione del lavoro, verificando la corretta esecuzione dei compiti assegnati e verificando la qualità di quanto realizzato; • gestire la relazione con i propri collaboratori, facilitando i rapporti tra le squadre di lavori e tra i componenti della stessa; • gestire la relazione con altre maestranze eventualmente presenti sul cantiere.
Controllarne lo stato di avanzamento e redigere la documentazione tecnica di riferimento	Controllare lo stato di avanzamento dei lavori e redigere, anche avvalendosi di supporti informatici, note tecniche di rendicontazione delle attività, registri ed ogni altro documento utile al fine di consentire un monitoraggio puntuale delle attività che si sono svolte nel cantiere (imprevisti di natura tecnica, guasti a carico di macchinari ed attrezzature, problematiche di vario genere connesse alla gestione del personale, etc.).

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"**[85]
	UC.2 "Esercitare la professione di tecnico di cantiere edile"
	UC.3 "Definire il piano esecutivo per la realizzazione di opere edili"
Produrre beni/ Erogare servizi	**UC.4 "Partecipare e sovrintendere alla realizzazione dei lavori – opere edili"**
	UC.5 "Monitorare lo stato di avanzamento lavori"
Gestire i fattori produttivi	**UC.6 "Programmare le attività del cantiere"**
	UC.7 "Coordinare le maestranze ed interagire con le altre risorse professionali coinvolte nella costruzione"
	UC.8 "Gestire le scorte di materiale, macchine ed attrezzature per l'edilizia"
	UC.9 "Promuovere il rispetto delle indicazioni normative in materia di sicurezza sul lavoro – cantiere edile"
	UC.10 "Garantire la qualità in edilizia"

[85] UP comune con tutti i profili del Repertorio delle professioni della Regione Umbria

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Esercitare la professione di tecnico di cantiere edile"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e di contesto nonché le tendenze evolutive della professione di tecnico di cantiere edile.

Abilità

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore con riferimento al sistema in cui è prestata l'attività professionale**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore edile ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano.
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nell'edilizia (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), nonché i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti.
  - Conoscere il cantiere edile nei suoi aspetti organizzativi e gestionali.

- **Definire le condizioni della prestazione professionale nel settore edile**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
  - Avviare e gestire il procedimento di iscrizione all'Albo Artigiani-CCIAA.

Conoscenze minime

- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- La Cassa Edile.
- Procedimento di iscrizione all'Albo Artigiani – CCIAA.
- Le figure professionali dell'edilizia: ruoli, attività e responsabilità.
- Normativa vigente in materia di appalto pubblico e contabilità dei lavori pubblici.
- D.P.R. 6 giugno 2001, n. 380 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia. (Testo A)" e successivi aggiornamenti.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato relative al settore dell'edilizia.

UC.3
"Partecipare alla definizione del piano esecutivo per la realizzazione di opere edili"

Risultato generale atteso
Individuare i metodi esecutivi più indicati a realizzare quanto stabilito nel progetto, nel rispetto dei vincoli imposti dal *budget* e dei tempi di consegna definiti in fase contrattuale.

Abilità
- **Supportare il responsabile della commessa nella definizione del piano esecutivo per la realizzazione di opere edili, tenendo conto dei vincoli e delle risorse del caso**
  - Individuare, sulla scorta delle informazioni contenute nella documentazione tecnica di riferimento (progetto, *budget*, specifiche esecutive) e delle indicazioni di massima del proprio responsabile, le modalità esecutive più adatte a realizzare il progetto.
  - Interagire con il responsabile della commessa al fine di individuare, sulla scorta delle caratteristiche dell'area di lavoro, le modalità più indicate per installare il cantiere.
  - Definire, a partire dalla tempistica di massima indicata nel progetto, il piano di scadenze intermedie in modo tale da tenere sotto controllo l'avanzamento dei lavori.
  - Individuare soluzioni alternative che mirino ad agevolare la messa in opera del progetto.

Conoscenze minime
- Caratteristiche, fasi ed attori del processo di costruzione di un'opera edile.
- Il concetto di "esecuzione a regola d'arte" e sue applicazioni in edilizia.
- Modalità organizzative, gestionali e di funzionamento del cantiere edile.
- Lay-out del cantiere: definizione ed ubicazione dei locali, dei depositi, degli spazi di lavoro e degli apprestamenti in genere.
- Elementi di *budgeting*.
- Elementi di contabilità dei lavori (capitolato generale e capitolato speciale, computo metrico estimativo, elenco prezzi elementari e composti, libretto delle misure e registro di contabilità, etc.).
- Principi di gestione economico-finanziaria di un cantiere edile.

UC.4
"Partecipare e sovrintendere alla realizzazione dei lavori- opere edili"

Risultato generale atteso
Realizzare le attività connesse all'avviamento del cantiere, alla gestione dei lavori in loco ed alla chiusura della commessa.

Abilità
- **Garantire l'applicazione del planning giornaliero/settimanale al fine di realizzare l'installazione del cantiere, la costruzione dell'opera edile e la chiusura della commessa nei modi e nei tempi più opportuni**
  - Definire, sulla scorta del progetto e delle caratteristiche del sito, il rilievo ed il tracciamento della costruzione in programma.
  - Individuare i punti critici ove potrebbero verificarsi rallentamenti nella realizzazione delle attività in oggetto e predisporre misure preventive volte ad agevolarne il superamento.
  - Gestire eventuali inconvenienti ed incidenti che dovessero verificarsi sull'area del cantiere applicando le procedure del caso al fine di contenere i danni a persone/cose.
  - Determinare, sulla scorta di urgenze ed imprevisti sopravvenuti, gli scostamenti dal piano di lavoro in vigore e stabilire priorità di intervento.
  - Recepire ed implementare le variazioni al progetto apportate in itinere dalla direzione tecnica del cantiere.
  - Contribuire alla realizzazione degli adempimenti di carattere burocratico, redigendo la documentazione tecnica di competenza.

Conoscenze minime
- Principi di scienza delle costruzioni.
- Cenni di fisica e statica.
- Norme tecniche di base sul disegno tecnico per l'edilizia: principi e le regole generali per la schematizzazione delle rappresentazioni e la documentazione tecnica; metodi di rappresentazione e di realizzazione.
- Principi e metodologie per il rilievo e tracciamento della pianta di un'opera edile: finalità, fasi, strumenti e mezzi.
- L'impianto di cantiere: strutture verticali, orizzontali e di collegamento.
- Modalità operative per la realizzazione di strutture in cemento armato e carpenteria metallica.
- Modalità operative per la realizzazione di opere edili: fondamenta, coperture, impiantistica, impermeabilizzazione e coibentazione.

UC.5
"Monitorare lo stato di avanzamento lavori"

Risultato generale atteso
Realizzare un controllo costante del lavoro svolto, al fine di verificare la realizzazione dei compiti assegnati ai propri collaboratori ed il conseguente rispetto del *planning* giornaliero/settimanale in vigore.

Abilità

- **Monitorare la modalità di esecuzione delle compiti assegnati al fine di verificare la qualità dei lavori realizzati**
  - Verificare l'applicazione delle modalità operative scelte per realizzazione dei compiti assegnati ai propri collaboratori, realizzando un controllo costante del loro operato.
  - Valutare la qualità dei lavori realizzati al fine di verificare il rispetto del progetto esecutivo e di quanto concordato con il cliente in termini di quantità/qualità dei materiali utilizzati, accuratezza delle finiture, resa estetica, etc.
  - Definire, in caso di incongruenze e non conformità con quanto concordato, le misure correttive da realizzare *in itinere*.

- **Monitorare lo stato di avanzamento lavori al fine di verificarne la conformità con quanto programmato**
  - Raccogliere, elaborare ed archiviare, anche avvalendosi di supporti informatici dedicati, le informazioni relative allo stato di avanzamento dei lavori.
  - Aggiornare secondo scadenze concordate/su richiesta/in caso di irregolarità, i propri superiori in merito allo stato di avanzamento lavori, utilizzando le modalità del caso (resoconti verbali, note informali ad uso interno, report ufficiali).
  - Definire, in caso di incongruenze e non conformità con quanto stabilito dal *planning* giornaliero/settimanale, le misure correttive da realizzare *in itinere*.

Conoscenze minime

- Tecniche e strumenti per verifica ed il controllo delle strutture murarie realizzate.
- Modalità di redazione della documentazione tecnica di competenza.
- Caratteristiche e modalità di utilizzo di strumenti per la pianificazione di un progetto e verifica in itinere/ex post del rispetto di quanto pianificato (gantt, pert, cpm) – Verifica.

UC.6
"Programmare le attività del cantiere"

Risultato generale atteso
Pianificare l'attività del cantiere (a breve e medio termine).

Abilità
- **Elaborare il *planning* degli interventi da realizzare sulla scorta della documentazione tecnica di riferimento**
  - Determinare sulla scorta della documentazione tecnica di riferimento le attività necessarie alla realizzazione dell'opera edile e, se richiesto, redigere la distinta delle attività.
  - Individuare alla luce del limite temporale finale del progetto, il limite temporale previsto per ciascuna attività e le risorse professionali impegnate nella loro realizzazione.
  - Individuare, secondo cadenze collocate generalmente in corrispondenza di momenti del processo/linea di attività ritenuti particolarmente significativi, momenti di verifica in itinere, atti a monitorare l'andamento del lavoro.

Conoscenze minime
- Gestione del tempo e dei fattori produttivi.
- Caratteristiche e modalità di utilizzo di strumenti per la pianificazione di un progetto e verifica in itinere/ex post del rispetto di quanto pianificato (gantt, pert, cpm) – Pianificazione.

UC.7
"Coordinare le maestranze ed interagire con le altre risorse professionali coinvolte nella costruzione"

Risultato professionale minimo atteso

- Gestire le risorse professionali assegnate e coordinarsi con altre risorse professionali interne ed esterne coinvolte in maniera più o meno diretta nella costruzione dell'opera edile.

Abilità

- **Sovrintendere al lavoro delle risorse assegnate in cantiere**
  - Supportare il proprio responsabile nella determinazione del fabbisogno di manodopera e risorse specializzate necessarie alla realizzazione il progetto, rispettando il *budget* a disposizione.
  - Assegnare alle risorse a disposizione compiti ed incarichi adeguati alle competenze ed abilità possedute ed al livello di esperienza maturato sul campo.
  - Fornire ai propri collaboratori indicazioni più o meno puntuali in merito alle modalità, alle tecniche ed agli strumenti da utilizzare per realizzare i compiti/incarichi assegnati, anche avvalendosi di schizzi, esempi e simulazioni volti a facilitare la comprensione di quanto richiesto.

- **Coordinarsi con le altre risorse professionali coinvolte nell'attività**
  - Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro.
  - Interagire con il proprio responsabile in modo da consentire che le scambio di informazioni ed indicazioni tra il cantiere e la direzione avvenga in maniera puntuale e tempestiva.
  - Coordinarsi con i membri di altre ditte presenti in cantiere, al fine di favorire, in caso di controversie di vario genere, la definizione di criteri condivisi per l'individuazione di priorità operative.

Conoscenze minime

- Elementi di organizzazione del lavoro e gestione delle risorse umane.
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.

UC.8
"Gestire le scorte di materiale, macchine ed attrezzature per l'edilizia"

Risultato generale atteso
Garantire la presenza ed il buon funzionamento del materiale, delle macchine e delle attrezzature necessari alla realizzazione dell'opera edile.

Abilità

- **Gestire le scorte del materiale necessario alla realizzazione dell'opera edile**
  - Determinare in termini quali-quantitativi il materiale necessario a realizzare le singole attività in programma, verificarne la presenza in cantiere e, in caso di mancanza, procedere all'acquisizione dello stesso secondo le modalità previste.
  - Verificare la qualità dei materiali a disposizione e la loro conformità agli ordini effettuati.
  - Supportare la direzione nell'elaborazione del piano di approvvigionamento e nella scelta dei fornitori, fornendo a richiesta informazioni a riguardo a partire dall'esperienza sul campo.

- **Gestire le macchine e le attrezzature necessarie alla realizzazione dell'opera edile**
  - Determinare in termini quali-quantitativi le macchine e le attrezzature necessarie a realizzare le attività in programma.
  - Verificare la presenza ed il funzionamento delle macchine e delle attrezzature necessarie a realizzare le attività in programma.
  - Pianificare interventi di manutenzione ordinaria a carico di macchine ed attrezzature di proprietà, al fine di prevenire fenomeni di usura e mal utilizzo delle parti.
  - Realizzare, in caso di guasti improvvisi o incidenti, diagnosi semplici quindi contattare il tecnico più indicato alla risoluzione del problema.

Conoscenze minime

- Principi di gestione delle scorte e del magazzino.
- Tipologia, caratteristiche e modalità di impiego dei materiali per l'edilizia (laterizi, inerti, pavimentazioni, pietre e marmi, piastrelle e carte da parati, abrasivi, sigillanti, collanti, solventi e diluenti, materiale da ferramenta per uso edile, etc.).
- Tipologia, caratteristiche e modalità di utilizzo delle opere provvisionali (ponteggi metallici fissi, castelli di carico e scarico materiali, balconcini di carico e scarico materiali, protezioni delle aperture prospicienti il vuoto, trabattelli, andatoie e passerelle, ponti su ruote, scale a mano, etc.).
- Tipologia, caratteristiche e modalità di funzionamento di macchine/macchinari per l'edilizia (cariole, motocariole, dumper, autobetoniere, betoniere, mescolatori, trituratori per inerti, compressori, demolitori, gru, carrelli elevatori, levigatrici, taglia-piastrelle, etc.).
- Tipologia, caratteristiche e modalità di utilizzo ed attrezzatura da cantiere (cavalletti da muratore, cazzuole e attrezzatura minuta per muratura, scivoli per detriti, calandri e puntelli per solai, distanziatori per getto calcestruzzo, farfalle per fissaggio tondino, stadie, staffe elicoidali per getto calcestruzzo, tubi in gomma per edilizia , sbadacchi, centine regolabili per archi/semiarchi/archi a sesto; etc.).

UC.9
"Promuovere il rispetto delle indicazioni normative in materia di sicurezza sul lavoro - Edilizia"

Risultato generale atteso

Favorire il rispetto delle indicazioni normative in materia di sicurezza nell'ambito delle attività di immagazzinamento.

Abilità

- **Favorire l'adozione di comportamenti volti a ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Supportare il Direttore lavori nella redazione del piano operativo di sicurezza–POS e, ove del caso, del piano di sicurezza e coordinamento–PSC.
  - Illustrare e rendere esecutive le indicazioni contenute nel POS/PSC al fine di prevenire e ridurre al minimo i rischi.
  - Adottare e far adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale, di prevenzione del rischio elettrico e degli incendi.

Conoscenze minime

- Normativa relativa a sicurezza sul lavoro e antinfortunistica - T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.
- Caratteristiche e modalità di utilizzo delle principali opere provvisionali in edilizia.
- Normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi.

UC.10
"Garantire la qualità in edilizia"

Risultato generale atteso

- Garantire e valutare la qualità della costruzione realizzata controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente.

Abilità

- **Garantire e valutare la qualità del opera edile**
  - Conoscere e collaborare all'implementazione di un sistema di qualità.
  - Garantire l'applicazione dei sistemi e delle procedure di gestione della qualità con particolare riferimento alle funzioni logistica, produzione ed approvvigionamenti.
  - Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
  - Controllare il rispetto di parametri minimi di efficienza ed efficacia relativamente a indici economici (contenimento dei costi, equilibrio finanziario, gestione dei flussi di cassa).
  - Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
  - Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Conoscenze minime

- Evoluzione storica del sistema qualità, certificazione della qualità di sistema, normative di riferimento.
- Aspetti di gestione della qualità nel processo di realizzazione di un prodotto edile, verifiche ispettive e trattamento della non conformità.
- Modalità di stesura delle procedure operative degli approvvigionamenti e gestione dei fornitori.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un'opera edile.
- Princìpi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.

Addetto qualificato alle vendite – prodotti non *food*

- **Denominazione del profilo**
  Addetto qualificato alle vendite – prodotti non *food*.

- **Definizione**
  L'Addetto qualificato alle vendite – prodotti non *food* opera nel commercio, in esercizi di piccole, medie e grandi dimensioni, gestendo il processo di vendita ed occupandosi in alcuni casi della realizzazione di attività accessorie (allestimento scaffali e vetrine, gestione del magazzino, operazioni di cassa, etc.).

- **Livello**
  - Inquadramento EQF: *III*

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  Codice ISTAT NUP 06:
  5.1.2.1.0 - Commessi e assimilati

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**
  - --

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Servizi di distribuzione commerciale - Commercio
  - ATECO 2007:
    47 - commercio al dettaglio (escluso quello di autoveicoli e di motocicli)[86]

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
  L'Addetto qualificato alle vendite – prodotti non *food* opera all'interno di esercizi commerciali dedicati alle più diverse tipologie di prodotto, in forma sia dipendente che autonoma e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Le sue attività possono variare in funzione delle dimensioni del punto vendita:
  - in strutture piccole e medie, l'addetto gestisce completamente il processo di vendita nonché alcune attività accessorie fondamentali per il buon andamento del negozio;
  - in strutture grandi, i compiti sono più definiti e risultano di competenza dell'addetto qualificato alle vendite solo quelle attività direttamente connesse con l'assistenza del cliente.

  Gli orari di lavoro prevedono generalmente un impegno diurno che può essere articolato su turni qualora l'esercizio abbia occasionalmente/abitualmente orari di apertura prolungati. Il suo carico di lavoro è maggiore in quei periodi dell'anno tradizionalmente caratterizzati da significativi aumenti delle vendite (in particolare, periodo pre-natalizio e saldi).

[86] Escluso commercio di prodotti alimentari.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione.

  L'esercizio di attività commerciali in forma di impresa richiede la preliminare iscrizione al Registro delle Imprese - CCIAA della Provincia ove è ubicata l'attività commerciale.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Accogliere ed ascoltare il cliente	Accogliere il cliente, ascoltarne le richieste e, qualora queste non fossero tali da consentire di comprenderne i bisogni ed identificarne le attese, rivolgergli domande mirate a permettere l'acquisizione di informazioni chiare e puntuali.
Presentare il prodotto	Alla luce delle informazioni raccolte: • in caso di richieste specifiche e dettagliate: reperire il prodotto indicato e porgerlo al cliente, verificandone l'effettiva corrispondenza; • in tutti gli altri casi: interpretare le informazioni raccolte al fine di individuare il prodotto più indicato a rispondere alle esigenze del cliente; quindi reperire il prodotto in oggetto e porgerlo al cliente, illustrandone caratteristiche e peculiarità nonché eventuali articoli/accessori/servizi complementari; se necessario effettuare dimostrazioni sul funzionamento dello stesso.
Supportare il cliente nella scelta	Supportare e consigliare il cliente nella scelta evidenziando i punti di forza della proposta e, qualora questa non risultasse soddisfacente, individuare soluzioni alternative ed illustrarle.
Indicare le modalità di pagamento e finanziamento	Indicare le modalità di pagamento possibili e proporre le eventuali soluzioni di finanziamento applicabili.
Realizzare le operazioni di cambio merce	Ricevere i resi dal cliente, verificare la sussistenza delle condizioni per il cambio del prodotto ed in caso positivo procedere secondo le modalità del caso (sostituire il capo; rilasciare un buono d'acquisto; riparare il capo a titolo gratuito; restituire quanto pagato).
Rendere e mantenere il punto vendita ordinato ed accogliente	• Riporre i prodotti negli appositi spazi espositivi rispettando le indicazioni fornite dal responsabile del punto vendita in merito all'organizzazione dei locali. • Tenere sotto controllo il quantitativo di merci presenti negli espositori e provvedere, quando necessario al reintegro dei prodotti mancanti, reperendoli in magazzino ovvero segnalando le carenze riscontrate alle risorse incaricate dei rifornimenti. • Realizzare/collaborare alla realizzazione dell'allestimento della vetrina.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"**[87]
	UC.2 "Esercitare la professione di addetto qualificato alle vendite"
Gestire il sistema cliente	**UC.3 "Gestire la comunicazione con i clienti del punto vendita"**
Produrre beni/ Erogare servizi	**UC.4 "Allestire gli spazi espositivi"**
	UC.5 "Realizzare attività di vendita e vigilare sull'esercizio commerciale"
Gestire i fattori produttivi	**UC.6 "Realizzare operazioni di immagazzinamento"**
	UC.7 "Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro"[88]
	UC.8 "Lavorare in sicurezza in negozio"
	UC.9 "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio"[89]

[87] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

[88] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle vendite, Addetto qualificato al magazzino, Addetto qualificato alla segreteria.

[89] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle vendite, Addetto qualificato al magazzino, Addetto qualificato alla segreteria.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Esercitare la professione di addetto qualificato alle vendite"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato alle vendite.

Abilità
- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di addetto qualificato alle vendite**
  - Individuare le diverse tipologie di imprese commerciali in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile.
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore del commercio (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio.

- **Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato alle vendite**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
  - Avviare e gestire il procedimento di iscrizione al Registro delle Imprese – CCIAA.

Conoscenze minime
- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di addetto qualificato alle vendite in forma di impresa.
- Procedimento di iscrizione al Registro delle Imprese - CCIAA.
- Caratteristiche e modalità organizzative delle diverse tipologie di imprese commerciali: vendita all'ingrosso ed al minuto; negozi di vicinato, negozi di media struttura, grandi strutture e centri commerciali; grande distribuzione organizzata; *franchising*.
- Il personale delle imprese commerciali: ruoli, attività e responsabilità.

UC.3
"Gestire la comunicazione con i clienti del punto vendita"

Risultato generale atteso
Adottare modalità di interazione diverse a seconda delle diverse tipologie di cliente, al fine di raccogliere tutte le informazioni necessarie a comprenderne esigenze ed aspettative.

Abilità
- **Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti in modo da valorizzare il prodotto offerto e suscitare l'interesse su quanto presentato**
  - Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche.
  - Fornire informazioni chiare e complete adottando stili di comportamento improntati alla cordialità ed alla cortesia.
  - Adottare, in caso di una trattativa commerciale *ad personam*, un atteggiamento disponibile e tale da favorire la negoziazione.
  - Mantenere, in caso di eventi imprevisti e reclami, un atteggiamento caratterizzato da autocontrollo ed assunzione di responsabilità.

Conoscenze minime
- Elementi di comunicazione.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Principi e modalità di realizzazione dell'ascolto attivo.
- Tecniche di *mirroring*, *pacing, leading*.
- Tecniche di negoziazione.

UC.4
"Allestire gli spazi espositivi"

Risultato generale atteso

Allestire le vetrine e gli spazi espositivi interni applicando le indicazioni del proprio responsabile; individuare soluzioni alternative in grado di valorizzare i prodotti ed attirare l'attenzione dei clienti.

Abilità

- **Focalizzare l'attenzione del cliente su prodotti di punta, offerte commerciali e promozioni ed ottimizzare l'utilizzo dei volumi a disposizione**
  - Comprendere ed applicare le indicazioni del proprio responsabile in merito alle modalità di allestimento delle vetrine e degli spazi interni.
  - Individuare modalità di allestimento degli spazi tali da orientare il percorso ella clientela, facilitare il processo d'acquisto e razionalizzare l'attività di rifornimento.
  - Garantire il rifornimento di scaffali ed espositori in modo tale da lasciare a disposizione del cliente una gamma di prodotti ricca sia per quantità che per qualità.
  - Rendere il punto vendita accogliente e, ove del caso, predisporre servizi accessori che lo rendano adeguato al *target* di clienti dell'esercizio.
  - Adottare comportamenti orientati all'ordine ed alla pulizia.

Conoscenze minime

- Elementi di analisi del *target*, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta.
- Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita: *layout* delle attrezzature, *layout* merceologico, *display*.

UC.5
"Realizzare attività di vendita e vigilare sull'esercizio commerciale"

Risultato generale atteso

- Realizzare trattative commerciale volte a massimizzare le vendite, soddisfare i desideri e le aspettative del cliente ed ottenerne la fidelizzazione, vigilando al contempo sulle merci esposte al fine di evitare fenomeni di taccheggio o danneggiamento.

Abilità

- **Accogliere il cliente ed ascoltarne le richieste, proporre soluzioni d'acquisto e supportarlo nella scelta**
  - Ascoltare ed interpretare le richieste del cliente al fine di individuare il prodotto più indicato a rispondere alle sue esigenze.
  - Presentare al cliente la propria offerta commerciale, fornendo le informazioni del caso e chiarendo eventuali dubbi e perplessità.
  - Consigliare, su richiesta, la soluzione più indicata alle esigenze ed aspettative espresse.
  - Valutare l'opportunità di avviare una trattativa commerciale *ad personam* ed individuare i margini di negoziazione esistenti.
  - Effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.

- **Gestire resi e reclami applicando le politiche aziendali in materia**
  - Ascoltare con attenzione le rimostranze del cliente in merito a quanto acquistato e verificarne in sua presenza la veridicità nonché la sussistenza delle condizioni necessarie per effettuare il cambio, in caso positivo procedere secondo le modalità del caso.
  - Avviare la procedura scelta in modo tempestivo e puntuale quindi registrare quanto realizzato secondo la modalità in uso.

- **Vigilare sull'esercizio commerciale al fine di evitare, per quanto possibile, furti e danneggiamenti a carico della struttura e delle merci esposte**
  - Tenere sotto osservazione la clientela, prestando particolare attenzione a coloro che agiscono comportamenti sospetti o insoliti, adottando in ogni caso un comportamento discreto.
  - Conoscere ed utilizzare gli strumenti ed i mezzi per la gestione della vigilanza (telecamere, sistemi antitaccheggio, etc.).
  - Attuare, nel caso in cui si colga qualcuno in flagranza di furto/danneggiamento, comportamenti coerenti con le politiche aziendali in materia e, se opportuno, informare le autorità competenti.

Conoscenze minime

- Caratteristiche merceologiche e modalità di utilizzo delle merci trattate nell'esercizio commerciale ove opera l'addetto.
- Fasi del processo di vendita e ciclo di vita del cliente.
- Tecniche di vendita assistita ed attiva.
- Modalità di funzionamento della strumentazione per le operazioni di cassa: *scanner* per la lettura dei codici a barre, POS, apparecchiature antitaccheggio, etc.
- Caratteristiche e modalità di realizzazione dei principali sistemi di pagamento e gestione delle transazioni monetarie.
- Procedure di cambio merce.
- Strumenti e modalità operative per la gestione della vigilanza.

UC.6
"Realizzare operazioni di immagazzinamento"

Risultato generale atteso

Realizzare, se richiesto, le operazioni connesse alla ricezione ed allo stoccaggio delle merci in magazzino.

Abilità

- **Ricevere le merci in entrata applicandole procedure operative in vigore**
  - Verificare le condizioni di trasporto ed arrivo delle merci, la regolarità della documentazione di accompagnamento e la presenza/integrità degli elementi identificativi e dei dispositivi di sicurezza previsti.
  - Verificare la corrispondenza quantitativa e qualitativa delle merci ricevute, segnalando le eventuali irregolarità riscontrate al proprio responsabile.

- **Depositare le merci in magazzino, rispettando le indicazioni del proprio responsabile in merito alla disposizione da attuare**
  - Riporre le merci negli spazi ritenuti più idonei al loro stoccaggio, secondo il metodo di immagazzinamento in vigore.
  - Comunicare tempestivamente al proprio superiore eventuali imprevisti ed irregolarità occorsi in fase di stoccaggio, tali da compromettere il buono stato delle merci.

Conoscenze minime

- Elementi di gestione delle scorte (*pull-push*; gestione a fabbisogno; f.i.f.o. (*first in - first out*) / l.i.f.o. (*last in - first out*).
- Specifiche di stoccaggio, imballaggio, trasporto delle merci trattate nell'esercizio commerciale ove opera l'addetto.
- Principali criteri d'ordinamento e di identificazione delle merci.
- Modalità di compilazione ed utilizzo della documentazione obbligatoria.

UC.7
"Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro"

Risultato generale atteso

Interagire con le risorse professionali interne ed esterne coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione delle attività di riferimento.

Abilità

- **Coordinarsi con le altre risorse professionali coinvolte nell'attività**
  - Coordinarsi con i propri colleghi e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo.
  - Recepire le indicazioni operative fornite dal proprio responsabile in merito alla modalità di realizzazione delle attività programmate, assumendo un atteggiamento collaborativo e propositivo.
  - Interagire con risorse professionali interne alla struttura e impiegate in ruoli di responsabilità, dimostrando disponibilità a fornire ogni eventuale informazioni in possesso rispetto allo stato delle attività.
  - Interagire con le risorse professionali esterne che a vario titolo accedono al luogo di lavoro al fine di prevenire/identificare ogni eventuale irregolarità nell'ambito delle attività in cui questi ultimi sono coinvolti.

Conoscenze minime

- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.

UC.8
"Lavorare in sicurezza in negozio"

Risultato generale atteso
Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (negozio).

Abilità
- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime
- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive, in relazione alla specifica destinazione dei locali e delle attività lavorative di riferimento.

UC.9
"Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio"

Risultato generale atteso
Valutare la qualità del proprio operato controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori e la conformità alle proprie procedure di qualità.

Abilità
- **Valutare la qualità del servizio erogato**
  - Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda.
  - Percepire il grado di soddisfazione del cliente interno/esterno.
  - Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento.

Conoscenze minime
- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.

Direttore d'albergo

- **Denominazione del profilo**
  Direttore d'albergo.

- **Definizione**
  A ciascun esercizio ricettivo alberghiero classificato tre stelle, quattro stelle, cinque stelle o cinque stelle lusso è preposto un direttore d'albergo dotato di adeguata professionalità. Il direttore d'albergo svolge compiti di coordinamento tecnico-amministrativo, ha la responsabilità gestionale ed operativa e costituisce il punto di riferimento tra la clientela e l'amministrazione alberghiera.
  (*da L.R. n. 18/2006 Legislazione turistica regionale, art. 28*).

- **Livello**
  - Inquadramento EQF: VI

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  Codice ISTAT NUP 06:
  1.2.2.5.4 - direttore di albergo

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**
  - --

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Servizi turistici - Ricettività
  - ATECO 2007:
    55.10.0 - alberghi

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
  Il Direttore d'albergo opera all'interno di esercizi ricettivo-alberghieri a tre, quattro, cinque stelle o cinque stelle lusso, svolgendo la sua attività in forma dipendente o autonoma (se titolare dell'albergo). La professione di Direttore è esercitata con elevati livelli di autonomia e responsabilità; qualora esso sia lavoratore dipendente le sue scelte devono comunque rispettare le politiche aziendali e le indicazioni della Proprietà. Le attività del Direttore possono variare in base alle dimensioni dell'albergo: laddove la struttura sia a conduzione familiare o di piccole dimensioni il proprietario ed il direttore tendono a coincidere in un'unica figura che svolge attività sia di tipo gestionale-organizzativo sia operativo (ricevimento). In strutture di medio-grandi dimensioni o di alta categoria il direttore d'albergo (che quasi mai coincide con il proprietario) si occupa di attività quasi esclusivamente gestionali.
  L'attività, che viene svolta prevalentemente all'interno dell'albergo (ufficio, reparti, aree comuni), è caratterizzata da una forte componente relazionale in quanto prevede contatti giornalieri con il personale della struttura, la clientela ed i fornitori.
  I ritmi di lavoro richiedono un impegno elevato durante tutto il corso dell'anno, con picchi significativi in primavera, in occasione delle principali festività ed in coincidenza con avvenimenti di rilievo (festival, fiere, eventi, etc.). Gli orari di lavoro sono flessibili: la presenza del Direttore in albergo è richiesta generalmente per un numero elevato di ore (dal mattino presto alla sera tardi) e le festività non costituiscono giornate di riposo.
  Nell'esercizio della propria attività, inoltre il Direttore è chiamato ad affrontare e risolvere una molteplicità di problematiche e ciò, unito all'intensa mole di lavoro, può provocare alti livelli di stress.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  L'esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia la normativa regionale vigente in materia di turismo (*L.R. n. 18/2006 Legislazione turistica regionale, art. 28*), richiede che la figura in oggetto sia "dotata di adeguata professionalità"; tale definizione nel mercato del lavoro attuale comporta il possesso da parte del Direttore d'albergo almeno di: titolo di studio superiore (diploma o laurea); specializzazione post-secondaria; conoscenza di 1 o più lingue straniere (in base alla categoria di albergo[90]); significativa esperienza pluriennale nel settore in ruoli di responsabilità.

[90] Ai sensi della L.R. 18/2006, la conoscenza delle lingue è articolata come segue:
1. una lingua per gli alberghi classificati a tre stelle;
2. due lingue per gli alberghi classificati a quattro stelle;
3. tre lingue per gli alberghi classificati a cinque stelle.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Analizzare il mercato e le risorse a disposizione	• Analizzare l'ampiezza ed il trend del mercato, l'offerta della concorrenza e le caratteristiche del target di riferimento. • Stimare la propria quota di mercato, le risorse umane, strutturali e finanziarie a disposizioni.
Definire il piano strategico aziendale	Sulla scorta delle analisi ed osservazioni svolte, definire le caratteristiche della propria offerta e le risorse necessarie per realizzarla (strumentali, umane e finanziarie), le modalità di gestione ed organizzazione della struttura, le politiche di comunicazione e marketing, ed i piani di sviluppo dell'azienda.
Gestire l'impresa alberghiera	• Programmare il lavoro dei diversi reparti (ricevimento, alloggio, ristorazione, servizio bar, ecc.) sulla scorta delle strategie definite. • Organizzare il lavoro dei diversi reparti ed assegnare compiti/impartire direttive ai collaboratori, definendo tempi e modi di lavoro. • Gestire gli approvvigionamenti sia dal punto di vista fisico che finanziario-amministrativo. • Monitorare la corretta esecuzione dei compiti assegnati e l'applicazione delle procedure in vigore. • Effettuare periodiche rilevazioni sui risultati complessivi e settoriali della struttura.
Realizzare/Sovrintendere le attività connesse agli aspetti burocratici ed amministrativi	• Realizzare/monitorare la corretta esecuzione degli adempimenti burocratici ed amministrativi della struttura alberghiera. • Predisporre il budget. • Redigere la reportistica periodica (preventiva e consuntiva) e sottoporla alla Proprietà/Direzione Generale (là dove esistente).
Tenere sotto controllo l'andamento economico e finanziario dell'attività	• Controllare i costi ed i ricavi, nonché il grado di raggiungimento degli obiettivi predeterminati in budget, verificando gli scostamenti ed intraprendendo le misure correttive.
Realizzare/Sovrintendere le attività connesse alla gestione del personale	• Determinare il fabbisogno di personale, gestendo ove del caso le attività di ricerca e selezione il personale, • Predisporre i piani retributivi e di sviluppo del personale. • Collaborare alla predisposizione del piano formativo. • Gestire le relazioni sindacali.
Intrattenere relazioni con il cliente	• Intrattenere relazioni con la clientela, al fine di verificarne la soddisfazioni e raccogliere informazioni utili per migliorare il servizio. • Intervenire in supporto al cliente in occasione di situazioni impreviste ed eccezionali, che non possano essere affrontate e risolte dal personale normalmente preposto all'assistenza. • Gestire criticità e reclami. • Occuparsi della clientela di rilievo, garantendo in prima persona la soddisfazione di desideri e richieste specifici. • Garantire la realizzazione di iniziative di fidelizzazione del cliente (biglietti di auguri, invio listino prezzi aggiornato, etc.).
Intrattenere relazioni con l'esterno	• Rappresentare la struttura alberghiera nel confronto con Terzi, adottando un comportamento ed uno stile che garantiscano il rispetto dell'immagine societaria. • Intrattenere rapporti con Tour Operators, Agenzie di Viaggi, Ditte, Enti Pubblici locali e con i privati, adottando una condotta conforme con le direttive aziendali. • Curare l'immagine e la promozione della struttura alberghiera intrattenendo relazioni con i Media (articoli su riviste del settore, pubblicità, etc.).

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"**[91]
	UC.2 "Gestire l'attività professionale di Direttore d'albergo"
	UC.3 "Definire le strategie dell'impresa alberghiera"
Gestire il sistema cliente	**UC.4 "Gestire la relazione, in lingua italiana ed in lingua straniera, con i clienti della struttura ricettiva – Direttore d'albergo"**
	UC.5 "Gestire le relazioni e la comunicazione con l'esterno – Impresa alberghiera"
Produrre beni/Erogare servizi	**UC.6 "Sovrintendere alle attività dell'impresa alberghiera"**
Gestire i fattori produttivi	**UC.7 "Gestire gli aspetti amministrativi e di controllo di gestione dell'impresa alberghiera"**
	UC.8 "Gestire il personale"[92]
	UC.9 "Garantire la vigilanza della struttura ricettiva e promuovere il rispetto della normativa in materia di igiene e sicurezza"
	UC.10 "Garantire la qualità del servizio alberghiero"

[91] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

[92] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo; Direttore d'albergo.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Gestire l'attività professionale di Direttore d'albergo"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti organizzativi, contrattuali e deontologici propri della prestazione professionale del Direttore d'albergo.

Abilità
- **Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore con riferimento al sistema in cui è prestata l'attività professionale**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche del sistema turistico regionale.
  - Individuare le diverse tipologie e formule di ricettività in termini di: caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile.
  - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore dell'accoglienza alberghiera.

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di direttore d'albergo**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore della ricezione (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio.
  - Conoscere ed applicare i codici deontologici – anche definiti dalle prassi – nell'esercizio della professione.

- **Definire le condizioni della prestazione professionale di Direttore d'albergo**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Definire una strategia di sviluppo del proprio ruolo professionale.

Conoscenze minime
- Il sistema turistico regionale (quadro legislativo in Italia e in Regione, caratteristiche del mercato turistico regionale, politiche turistiche regionali, caratteristiche dei soggetti economici e sociali rilevanti ai fini della costruzione di un'offerta turistica adeguata).
- Normativa turistica internazionale, nazionale e regionale.
- Tipologie e caratteristiche delle diverse forme di ricettività.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore dell'accoglienza alberghiera.
- Il personale dell'albergo: ruoli, attività e responsabilità.
- Responsabilità civile e penale legata all'esercizio della professione. Aspetti etici e deontologici.
- CCNL di riferimento.
- Il riconoscimento delle qualifiche professionali nell'UE (Direttiva 2005/36/CE e decreti attuativi).

UC.3
"Definire le strategie dell'impresa alberghiera"

Risultato generale atteso
Definire le strategie dell'impresa alberghiera in relazione alle caratteristiche del mercato di riferimento e alle risorse disponibili.

Abilità
- **Posizionare la propria impresa rispetto al sistema competitivo di riferimento, con attenzione alle tendenze evolutive del mercato**
  - Valutare il contesto in cui opera la propria impresa alberghiera, rilevando e analizzando le variabili utili a comprendere lo stato dell'arte e le possibili tendenze evolutive (ampiezza del mercato, trend, concorrenza, target).
  - Stimare la propria capacità produttiva analizzando la propria agenzia sia dal punto di vista della struttura (assetto istituzionale ed organizzativo) che delle risorse a disposizione (strumentali, umane e finanziarie).

- **Definire, ovvero partecipare alla definizione di, politiche e strategie coerenti con le analisi effettuate**
  - Definire le logiche di relazione con il mercato della domanda e le caratteristiche dell'offerta (quali servizi, quali tipi di mercati e clienti, quali politiche commerciali, di promozione e relazione, etc.).
  - Definire gli investimenti in risorse e le azioni di sviluppo necessarie, effettuando una valutazione di convenienza e sostenibilità economica.

Conoscenze minime.
- Principi e strumenti di analisi del mercato.
- Principi e strumenti di definizione di un piano aziendale.
- Marketing turistico e territoriale.

UC.4
"Gestire la relazione, in lingua italiana ed in lingua straniera, con i clienti della struttura ricettiva – Direttore d'albergo"

Risultato generale atteso

Rappresentare la struttura alberghiera nell'interazione con il cliente, intrattenendo relazioni con gli ospiti ed affrontando, ove del caso, situazioni impreviste e criticità.

Abilità

- **Interagire con le diverse tipologie di clienti**
  - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di garantire l'immagine e lo stile della struttura e valorizzare il servizio offerto.
  - Consigliare ed informare i clienti, in modo chiaro e completo, al fine di soddisfare le loro aspettative.
  - Garantire la fidelizzazione del cliente mediante la programmazione di iniziative di *customer care* (biglietti di auguri, invio listino prezzi aggiornato, etc.).
  - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.
  - Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e reclami.

- **Applicare le conoscenze relative ad una lingua straniera nell'esercizio della professione**
  - Comunicare in una o più lingue straniere (a seconda della categoria di albergo in cui si presta servizio) con gli ospiti al fine intrattenere relazioni ed affrontare, ove del caso, situazioni impreviste e criticità.

Conoscenze minime

- Modelli teorici di comunicazione.
- Princìpi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di cliente.
- Lingua straniera almeno al livello C1 del Quadro comune europeo di riferimento per le lingue.

UC.5
"Gestire le relazioni e la comunicazione con l'esterno – Impresa alberghiera"

Risultato generale atteso
Rappresentare e garantire l'immagine della struttura alberghiera nella relazione con Terzi (soggetti pubblici e privati locali, medie, *tour operators*, agenzie di viaggi, imprese, etc.).

Abilità
- **Interagire con i soggetti del territorio**
  - Relazionarsi ed interagire con amministratori locali e soggetti delegati alla promozione del territorio.
  - Promuovere la propria struttura, partecipando agli eventi significativi che si svolgono sul territorio.

- **Curare l'immagine e la promozione della struttura alberghiera**
  - Intrattenere relazioni con i media locali e non, e di settore garantendosi periodicamente articoli e spazi pubblicitari ed informativi.
  - Individuare gli eventi fieristici nazionali ed internazionali di maggior rilievo/di tendenza e garantirvi la presenza della propria struttura.
  - Mettere in atto strategie promozionali, utilizzando le tecniche più opportune (prestando attenzione alle innovazioni tecnologiche).

Conoscenze minime
- Tecniche e canali di promozione dei servizi ricettivo-alberghieri.
- Software applicativi e internet per la gestione degli aspetti di comunicazione, promozione e commercializzazione.

UC.6
"Sovrintendere alle attività dell'impresa alberghiera"

Risultato generale atteso

Gestire la struttura alberghiera in maniera conforme alle strategie elaborate.

Abilità

- **Garantire una corretta gestione organizzativa dell'impresa alberghiera**
  - Definire ed implementare il piano organizzativo e delle attività dei diversi reparti (ricevimento, alloggio, ristorazione, servizio bar, ecc.), sulla scorta delle strategie definite.
  - Determinare ruoli, compiti e responsabilità per lo svolgimento delle operazioni connesse alla realizzazione delle attività programmate.
  - Monitorare l'andamento complessivo dell'attività al fine di rilevare tempestivamente eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato.

- **Garantire l'implementazione delle strategie commerciali**
  - Definire tariffe, listini prezzi ed eventuali promozioni, adeguati al raggiungimento degli obiettivi strategico-commerciali.
  - Prevedere l'allocazione ottimale di un contingente di camere per ogni livello tariffario determinato, in funzione della domanda.

- **Definire le necessità di approvvigionamento dei diversi reparti della struttura alberghiera**
  - Negoziare e stipulare i contratti di approvvigionamento.
  - Gestire le procedure di evasione degli ordini, anche mediante l'utilizzo di sistemi informativi specifici per la gestione degli acquisti.
  - Monitorare le prestazioni dei fornitori, stimando l'incidenza di merci difettose.

- **Garantire la custodia ed il mantenimento in efficienza del patrimonio alberghiero**
  - Garantire il corretto utilizzo degli impianti, delle attrezzature e delle dotazioni tecniche nonché delle scorte di magazzino.
  - Predisporre programmi specifici di manutenzione della struttura e delle attrezzature patrimoniali dell'esercizio.

Conoscenze minime

- Principi di organizzazione del lavoro.
- Food and beverage management.
- Strumenti per la valutazione dei risultati.
- Tecniche e strumenti di *yield management.*
- '*Pricing*': gestione delle tariffe.
- Modalità di stesura delle procedure operative degli approvvigionamenti e gestione dei fornitori.
- Principi di gestione della manutenzione.
- Strumenti e *software* a supporto della gestione dell'impresa alberghiera.

UC.7
"Gestire gli aspetti amministrativi e di controllo di gestione dell'impresa alberghiera"

Risultato generale atteso
Gestire gli aspetti amministrativi e di controllo di gestione dell'impresa alberghiera.

Abilità
- **Garantire la corretta esecuzione degli adempimenti burocratici ed amministrativi dell'impresa alberghiera**
  - Garantire la corretta la gestione dei flussi in entrata ed in uscita della clientela dal punto di vista burocratico, amministrativo e contabile.
  - Garantire la corretta la gestione degli aspetti amministrativi ordinari a supporto della gestione economica della struttura ricettiva.

- **Gestire il bilancio ed effettuare il controllo di gestione**
  - Redigere il *budget* interpretando i dati in entrata in rapporto agli obiettivi economico finanziari dell'impresa al fine di effettuare previsioni sul risultato economico.
  - Monitorare periodicamente costi e ricavi dagli obiettivi del *budget* al fine di verificare eventuali scostamenti ed attuare, ove del caso, azioni correttive.
  - Garantire la corretta redazione del bilancio.
  - Fornire una visione complessiva dei risultati intermedi e finali della struttura mediante la redazione di reportistica periodica.

Conoscenze minime
- Tecnica alberghiera: modalità, procedure e documentazione.
- Contabilità ed amministrazione alberghiera: modalità, procedure e documentazione.
- Budget e bilancio: obiettivi e tecniche di redazione.
- Controllo di gestione: scopo e strumenti.
- Legislazione in materia di accoglienza alberghiera (disposizioni in materia di tutela della privacy).
- Strumenti e *software* a supporto delle pratiche amministrative.

UC.8
"Gestire il personale"

Risultato generale atteso
Sovrintendere al lavoro del personale dell'impresa alberghiera.

Abilità
- **Gestire le risorse professionali operative nell'impresa alberghiera**
  - Garantire la presenza di un organico adeguato quantitavamente e qualitativamente al fabbisogno di risorse professionali, realizzando, se necessario, attività di ricerca e selezione del personale.
  - Garantire l'applicazione del sistema retributivo in vigore, predisponendo piani salariali adeguati alle competenze ed all'anzianità professionale delle risorse.
  - Valutare le prestazioni individuali e di gruppo, anche al fine della gestione strategica delle risorse professionali (sistemi incentivanti e di sviluppo professionale).
  - Garantire la presenza di un organico preparato ed aggiornato e contribuire all'accrescimento professionale delle risorse meno esperte, collaborando alla predisposizione del piano formativo.
  - Garantire l'attuazione omogenea dei contratti lavorativi in uso presso la struttura, confrontandosi con le rappresentanze sindacali (se presenti).

- **Coordinare il personale in servizio presso la struttura nello svolgimento delle attività programmate**
  - Assegnare alle risorse a disposizione compiti ed incarichi adeguati alle abilità possedute e fornire indicazioni più o meno puntuali per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi).
  - Facilitare la relazione tra/con le risorse assegnate, favorendo lo scambio di opinioni e la comunicazione.

Conoscenze minime
- Elementi di gestione delle risorse umane:
  - processo di selezione;
  - formazione aziendale;
  - sviluppo e valutazione;
  - politiche retributive.

UC.9
"Garantire la vigilanza della struttura ricettiva e promuovere il rispetto della normativa in materia di igiene e sicurezza"

Risultato generale atteso

- Favorire il rispetto delle indicazioni normative in materia di igiene e sicurezza nell'ambito delle attività ricettive.
- Garantire la vigilanza della struttura ricettiva.

Abilità

- **Favorire l'adozione di comportamenti volti a ridurre il rischio professionale, ambientale e del cliente**
  - Adottare e far adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale e del cliente.
  - Adottare e far adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico.
  - Adottare e far adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

- **Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene**
  - Garantire che la struttura alberghiera operi nel rispetto delle indicazioni di legge in materia igienico-sanitaria.
  - Garantire l'applicazione delle direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.

- **Garantire la vigilanza della struttura ricettiva al fine di evitare, per quanto possibile, furti e danneggiamenti**
  - Garantire l'attuazione da parte del personale preposto di tutte le misure volte a vigilare sulla struttura ricettiva.

Conoscenze minime

- Normativa relativa a sicurezza sul lavoro e antinfortunistica -T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.
- La gestione ambientale negli alberghi (in particolare, smaltimento rifiuti e lotta agli infestanti).
- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).
- Strumenti ed i mezzi per la gestione della vigilanza.

UC.10
"Garantire la qualità del servizio offerto"

Risultato professionale minimo atteso

Garantire e valutare la qualità del servizio offerto controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente.

Abilità

- **Garantire e valutare la qualità del servizio offerto**
  - Conoscere e collaborare all'implementazione di un sistema di qualità.
  - Garantire l'applicazione dei sistemi e delle procedure di gestione della qualità.
  - Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
  - Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
  - Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Conoscenze minime

- Evoluzione storica del sistema qualità, certificazione della qualità di sistema, normative di riferimento.
- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi, verifiche ispettive e trattamento della non conformità.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.

Addetto qualificato al *front office*

- **Denominazione del profilo**
  Addetto qualificato al *front office.*

- **Definizione**
  L'addetto qualificato al *front office* opera nel settore delle servizi ricettivi, dove si occupa di eseguire e coordinare le attività connesse alla gestione delle prenotazioni, degli arrivi/partenze e dell'accoglienza e della cura del cliente durante la permanenza presso la struttura. L'addetto qualificato al *front office* si occupa, inoltre, di svolgere funzioni amministrativo-contabili, di vigilanza e controllo e, se la struttura dispone di sale per convegni e congressi, si occupa anche del servizio prenotazioni di questi spazi.

- **Livello**
  - Inquadramento EQF: *III*

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  Codice ISTAT NUP 06:
  5.2.1.3.1 - concierge

- **Profili contigui regolamentati in Umbria:**
  - --

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Servizi turistici - Ricettività
  - ATECO 2007:
    55.10.00 - alberghi
    55.20.10 - villaggi turistici
    55.20.20 - ostelli della gioventù
    55.30.00 - aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
  L'addetto qualificato al *front office* opera all'interno di strutture ricettive di qualsiasi tipologia (albergo, campeggio, villaggio turistico, etc.) e svolge la sua attività esclusivamente come lavoratore dipendente, attenendosi alle indicazioni generali fornite dalla direzione ed interagendo con gli altri operatori della struttura. L'addetto qualificato al *front office* lavora nella hall della struttura ricettiva, presso il bancone della portineria; il suo carico di lavoro è maggiore durante i giorni festivi e pre-festivi e nei periodi di alta stagione, gli orari di lavoro prevedono un impegno diurno, articolato su turni. Nelle località turistiche l'addetto qualificato al *front office* può essere impiegato in modo stagionale.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Il mercato del lavoro richiede di solito la conoscenza di almeno due lingue straniere ed il possesso di una qualifica, ottenuta attraverso frequenza di un corso di istruzione e formazione professionale di durata triennale, oppure derivante da un percorso di apprendistato o da un'esperienza professionale nel settore.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Gestire le prenotazioni	Ascoltare le richieste dei clienti, al telefono o di persona, fornire le informazioni richieste, verificare la disponibilità ricettiva e, se possibile, effettuare la prenotazione.
Eseguire le operazioni di *check-in*	Ricevere il documento di identità dal cliente ed annotarne i dati sui registri appositamente disposti dall'esercizio ricettivo e dalle autorità competenti in materia di sicurezza, sia in formato cartaceo sia elettronico. Assegnare la camera, assecondando, se possibile, particolari richieste espresse dal cliente ed aprire il conto.
Assistere il cliente durante il soggiorno	Assistere il cliente durante il suo soggiorno presso la struttura ricettiva, fornendo informazioni, gestendo le eventuali reclami e realizzando (in prima persona o delegando ad altri operatori) servizi di vario tipo (facchinaggio, sveglia, corrispondenza, custodia valori).
Eseguire le operazioni di *check-out*	Redigere il conto e gestire le operazioni di cassa effettuando la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.
Gestire la sicurezza e garantire la vigilanza	Gestire la sicurezza e garantire la vigilanza della struttura ricettiva, adottando un comportamento conforme alle indicazioni normative vigenti ed alle procedure operative interne, contattando, in caso di necessità, le Autorità locali competenti.
Coordinare i collaboratori ed interagire con i propri colleghi	Gestire e coordinare le risorse assegnate, se presenti (ad es., operatori di ricevimento e facchino), nell'ambito delle operazioni finalizzate alla buona riuscita del soggiorno del cliente presso la struttura. Interagire e coordinarsi con i propri colleghi (ad es., portiere di notte ed addetti ai piani) nelle attività di assistenza al cliente.

Unità di Competenza

Macro Processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"**[93]
	UC.2 "Esercitare la professione di *receptionist*"
	UC.3 "Operare nel settore turistico - ricettivo"
Gestire il sistema cliente	**UC.4 "Gestire la relazione, in lingua italiana ed in lingua straniera, con i clienti della struttura ricettiva - *receptionist*"**
Produrre beni/ Erogare servizi	**UC.5 "Gestire le prenotazioni"**
	UC.6 "Gestire gli arrivi e le partenze – ricezione alberghiera"
	UC.7 "Realizzare le attività di assistenza al cliente"
Gestire i fattori produttivi	**UC.8 "Gestire l'amministrazione alberghiera"**
	UC.9 "Pianificare il proprio lavoro e coordinarsi con le altre risorse professionali della struttura ricettiva - *receptionist*"
	UC.10 "Gestire la sicurezza e garantire la vigilanza della struttura ricettiva"
	UC.11 "Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive"[94]

[93] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

[94] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato al bar, Addetto qualificato alla cucina, Addetto qualificato alla sala, Addetto qualificato al front office, Addetto qualificato pizzaiolo.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Esercitare la professione di *receptionist*"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di *receptionist*.

Abilità
- **Definire le condizioni della prestazione professionale di *receptionist***
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di receptionist**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore della ricezione (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio.

Conoscenze minime
- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Il personale delle strutture ricettive: ruoli, attività e responsabilità.

UC.3
"Operare nel settore turistico-ricettivo"

Risultato generale atteso
Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore turistico-ricettivo ed i possibili contesti di inserimento lavorativo.

Abilità
- **Analizzare il settore turistico-ricettivo, le sue caratteristiche e le relazioni con gli altri settori o aree**
  - Individuare le diverse tipologie e formule di ricettività in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile.
  - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore turistico-ricettivo.
  - Posizionare l'offerta ricettiva nell'ambito della più generale offerta di servizi turistici del sistema in cui è prestata l'attività professionale.

Conoscenze minime
- Tipologie e caratteristiche delle diverse forme di ricettività.
- Elementi di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta.
- Elementi di marketing turistico e territoriale.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore turistico-ricettivo.

UC.4
"Gestire la relazione, in lingua italiana ed in lingua straniera, con i clienti della struttura ricettiva - *receptionist*"

Risultato generale atteso

Informare e consigliare i clienti, adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative.

Abilità

- **Comunicare con le diverse tipologie di clienti**
  - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di descrivere e valorizzare il servizio offerto, in forma orale (in presenza o a telefono) e scritta (redazione preventivi, e-mail, etc.).
  - Consigliare ed informare i clienti, in modo chiaro e completo, al fine di soddisfare le loro aspettative.
  - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.
  - Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e reclami.

- **Comunicare in inglese con le diverse tipologie di clienti**
  - Comunicare oralmente, in presenza o a telefono, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B2 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.
  - Redigere preventivi ed offerte commerciali, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B2 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.

- **Comunicare in una terza lingua straniera con le diverse tipologie di clienti**
  - Comunicare oralmente, in presenza o a telefono, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B2 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.
  - Redigere preventivi ed offerte commerciali, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B2 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.

Conoscenze minime

- Modelli teorici di comunicazione.
- Princìpi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di cliente.
- Competenza linguistica al livello B2, inclusi i termini tecnici di settore, per la lingua inglese.
- Competenza linguistica al livello B2, inclusi i termini tecnici di settore, per una terza lingua straniera (francese/ tedesco/spagnolo).

UC.5
"Gestire le prenotazioni"

Risultato generale atteso
Ascoltare le richieste dei clienti, fornire le informazioni richieste, verificare la disponibilità ricettiva e, se possibile, effettuare la prenotazione.

Abilità
- **Gestire le prenotazioni in modo tale da ottimizzare l'occupazione delle camere e degli spazi ricettivi**
  - Acquisire le informazioni necessarie a determinare la disponibilità delle camere sia dal punto di vista del numero che del tipo.
  - Acquisire le informazioni necessarie a determinare la disponibilità degli spazi congressuali, ove presenti.

- **Accogliere e registrare le prenotazioni**
  - Ascoltare le richieste del cliente e fornire indicazioni in merito alle caratteristiche dell'offerta (disponibilità, prezzo, modalità di conferma della prenotazione, etc.).
  - Registrare la prenotazione, tenendo conto delle eventuali convenzioni aziendali ed offerte promozionali, utilizzando i supporti in uso (cartacei/elettronici).
  - Gestire la *waiting-list*.

- **Gestire le prenotazioni con le agenzie di viaggio**
  - Gestire le prenotazioni con le agenzie di viaggio in relazioni alla tipologia pattuita (garantita, opzionata).

- **Gestire le prenotazioni degli spazi destinati a convegni e congressi**
  - Gestire le prenotazioni delle sale verificando la presenza e la funzionalità delle attrezzature necessarie.

Conoscenze minime
- Tipologie e caratteristiche di prenotazioni.
- Tipologie e caratteristiche di convenzioni con imprese.
- Tipologie e caratteristiche di convenzioni con agenzie di viaggio.
- Legislazione in materia di accoglienza alberghiera (disposizioni in materia di tutela della *privacy*, Legge 31 dicembre 1996, n. 675).
- Elementi di informatica a supporto delle operazioni di gestione delle prenotazioni.
- Principali software applicativi (windows, excel).
- Internet e posta elettronica.
- Tecniche di *yeld management*.

UC.6
"Gestire gli arrivi e le partenze – ricezione alberghiera"

Risultato generale atteso

Accogliere e registrare il cliente, assegnandogli, quando possibile una sistemazione confacente alle sue esigenze. Congedare il cliente effettuando la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dallo stesso e previste dall'esercizio.

Abilità

- **Accogliere il cliente in arrivo**
  - Espletare l'iter di registrazione del cliente, utilizzando supporti informatici.
  - Assegnare la camera, avendo cura, se possibile, di soddisfare le richieste espresse dal cliente.
  - Trasmettere le informazioni circa l'arrivo del cliente alle risorse interne interessate (ad es., responsabile servizio ai piani).
  - Avviare la procedura di apertura del conto (passaggio da prenotazione garantita a prenotazione registrata, allo scopo di garantire l'avvio dell'addebito).
  - Fornire informazioni generali in merito al funzionamento della struttura ricettiva (orari e servizi offerti).
  - Individuazione e raccolta dei dati statistici da trasmettere agli enti locali di riferimento.

- **Congedare il cliente in partenza**
  - Espletare l'iter di *check-out* del cliente, utilizzando supporti informatici.
  - Consegnare il conto al cliente (comprensivo di extra e consumazioni) ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.
  - Effettuare la compilazione e l'emissione di ricevute e fatture.

Conoscenze minime

- Gestione delle procedure di *check-in* (verifica validità e registrazione documento di identità, compilazione scheda informativa per Pubblica Sicurezza, etc.) e *check-out*.
- Documentazione in uso nel *front-office* (libri arrivi/partenze, libro questura, schede notificazione).
- Tipologie di forme di pagamento e prenotazione, loro caratteristiche e relative procedure.
- Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture.
- Elementi di informatica a supporto delle operazioni di gestione arrivi/partenze.

UC.7
"Realizzare le attività di assistenza al cliente"

Risultato generale atteso
Fornire assistenza al cliente durante il soggiorno, fornendogli informazioni, gestendo le eventuali reclami e realizzando servizi di vario tipo.

Abilità
- **Fornire informazioni al cliente**
  - Fornire informazioni su richiesta del cliente in merito alle caratteristiche del territorio ed ai servizi offerti (trasporti, ubicazione esercizi e strutture sanitarie, etc.).
  - Fornire informazioni su richiesta del cliente in merito alle opportunità di ricreative culturali, sportive, escursionistiche e offerte dal territorio, tenendo conto delle sue caratteristiche ed aspettative.

- **Fornire servizi extra**
  - Fornire su richiesta del cliente servizi accessori offerti dalla struttura ricettiva (custodia valori, sveglia, etc.).
  - Fornire su richiesta del cliente servizi extra di vario tipo finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva (prenotazione trasporti; prenotazione biglietti per ingressi a musei, teatri, etc.).

- **Gestire i reclami adottando un comportamento improntato alla cortesia ed alla discrezione**
  - Ascoltare ed accogliere i reclami con discrezione e cortesia.
  - Prendere provvedimenti che mirino a sanare l'inconveniente in modo tempestivo ed a tutelare la rispettabilità della struttura ricettiva nel rispetto del regolamento interno e della normativa vigenti.

Conoscenze minime
- Conoscenze di base in merito alle caratteristiche del territorio (ubicazione di opere d'arte, monumenti, beni archeologici; parchi naturali; artigianato ed enogastronomia; etc.).
- Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.
- Strumenti e tecniche di negoziazione e gestione del conflitto.

UC.8
"Gestire l'amministrazione alberghiera"

Risultato generale atteso
Gestire gli aspetti amministrativi ordinari a supporto della gestione economica della struttura ricettiva.

Abilità
- **Gestione amministrativa ordinaria**
  - Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione.
  - Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili con il supporto di software applicativi specifici.
  - Applicare la normativa fiscale relativa al settore alberghiero.
  - Applicare la procedura di gestione delle caparre confirmatorie.
  - Applicare le regole per il calcolo dei cambi.
  - Effettuare la registrazione dell'incasso o del sospeso (ivi compresi i sospesi dei pagamenti relativi ai soggiorni di clienti inviati da agenzia).

- **Gestire il ritardo nel pagamento dei sospesi**
  - Monitorare i ritardi nel pagamento dei sospesi e sollecitare il cliente in caso di mancato pagamento.
  - Effettuare la registrazione del pagamento del sospeso.

- **Gestire la procedure delle commissioni per le agenzie**
  - Comunicare all'agenzia le informazioni relative al soggiorno dei clienti inviati.
  - Emettere fattura all'agenzia.
  - Controllare e registrare la fattura emessa dall'agenzia (relativa alla commissione).
  - Inviare il pagamento della commissione tramite le modalità concordate.

Conoscenze minime
- Procedura di gestione delle caparre confirmatorie, dei sospesi e delle commissioni per le agenzie.
- Elementi di legislazione tributaria e fiscale.
- Tipologia di libri (libro cassa, registro corrispettivi, registro prima nota, registro delle caparre) e documenti contabili e loro caratteristiche.
- Modalità di registrazione di prima nota di documenti contabili.
- Modalità di archiviazione dei documenti contabili.
- Principali software di contabilità.

UC.9
"Pianificare il proprio lavoro e coordinarsi con le altre risorse professionali della struttura ricettiva - *receptionist*"

Risultato generale atteso
Sovrintendere al lavoro delle risorse assegnate (ad es., operatori di ricevimento e facchino), se presenti, e coordinarsi con i propri colleghi (ad es., portiere di notte, addetti ai piani, *maître*, etc.) nell'ambito delle operazioni finalizzate alla buona riuscita del soggiorno del cliente presso la struttura.

Abilità
- **Gestire i collaboratori assegnati**
  - Impartire direttive ai propri collaboratori per lo svolgimento delle operazioni di *reception*.
  - Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi).
  - Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio erogato.

- **Coordinarsi con le altre risorse professionali operative nella struttura ricettiva**
  - Prendere le consegne dal Portiere di notte e/o altri Addetti alla *reception*, ad inizio turno, per avere sotto controllo la disponibilità delle camere e poter pianificare correttamente i nuovi arrivi.
  - Interagire con il Responsabile del servizio ai piani trasmettendogli informazioni ed indicazioni sulla scorta delle presenze registrate.
  - Coordinarsi con il Responsabile servizi di ristorazione per l'eventuale fornitura di buffet/rinfreschi, laddove vi sia la presenza di sale congressi.
  - Comunicare alle risorse interessate eventuali cambiamenti effettuati/da effettuare (ad es., cambio camera) a seguito di reclami o richieste presentati dal cliente.

Conoscenze minime
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Concetti di autonomia, responsabilità, leadership, delega, coordinamento, controllo, motivazione, valutazione delle prestazioni.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.

UC.10
"Gestire la sicurezza e garantire la vigilanza della struttura ricettiva"

Risultato generale atteso

Gestire la sicurezza e garantire la vigilanza della struttura ricettiva, adottando un comportamento conforme alle indicazioni normative vigenti ed alle procedure operative interne, contattando, in caso di necessità, le Autorità locali competenti.

Abilità

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del cliente**
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale, ambientale e del cliente.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.
  - Coordinarsi con il Responsabile della sicurezza al fine di favorire l'incolumità di clienti e colleghi.
  - Avvisare tempestivamente la Pubblica sicurezza in caso di necessità.

- **Garantire la vigilanza della struttura ricettiva al fine di evitare, per quanto possibile, furti e danneggiamenti**
  - Vigilare sulla struttura ricettiva identificando coloro che accedono alla stessa e consentendo l'accesso agli spazi interni solo alle persone autorizzate.
  - Prestare la massima attenzione a circostanze insolite ed informare in caso di necessità le autorità competenti.
  - Conoscere ed utilizzare gli strumenti ed i mezzi per la gestione della vigilanza (telecamere a circuito chiuso, sistemi di allarme, etc.)

Conoscenze minime

- Normativa relativa a sicurezza sul lavoro e antinfortunistica - T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.
- Strumenti ed i mezzi per la gestione della vigilanza.

UC.11
"Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive"

Risultato generale atteso

Valutare la qualità del servizio controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente.

Abilità

- **Valutare la qualità del servizio erogato**
  - Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa vigente in materia di servizi di ricezione.
  - Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
  - Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
  - Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi. Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
- Princìpi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.

Addetto alla cucina

- **Denominazione del profilo**
  Addetto alla cucina.

- **Definizione**
  L'addetto alla cucina opera nel settore della ristorazione, rivolgendo in particolare la sua attività alla produzione delle basi e dei semilavorati ed al supporto dell'addetto qualificato nella preparazione dei piatti finiti. Gestisce, inoltre, la pulizia e la sanificazione delle attrezzature, lo stoccaggio e la conservazione delle materie prime.

- **Livello**
  - Inquadramento EQF: *II*

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  Codice ISTAT NUP 06:
  5.2.2.1.1 - aiuto cuoco

- **Profili contigui regolamentati in Umbria:**
  - --

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Servizi turistici - Ristorazione
  - ATECO 2007:
    56.10.11 - ristorazione con somministrazione
    56.21.00 - catering per eventi, banqueting
    56.29.10 - mense
    56.29.20 - catering continuativo su base contrattuale

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
  L'addetto alla cucina opera all'interno di un'impresa di ristorazione di qualsiasi tipologia (ristorante, autonomo o annesso ad albergo o struttura extralberghiera; agriturismo; pizzeria; *fast-food*; tavola calda; rosticceria e gastronomia con cibi da asporto; cucina di supporto a servizi di *catering*; ospedale e altre strutture socio-sanitarie che offrano ospitalità e/o degenza; mensa, etc.). Nelle località turistiche l'addetto alla cucina può essere impiegato in modo stagionale. I ritmi di lavoro sono di solito molto intensi durante i giorni festivi e pre-festivi e nei periodi di alta stagione, in particolare per i ristoranti annessi alle strutture ricettive nei luoghi di villeggiatura. Gli orari di lavoro possono prevedere un impegno prolungato nel corso dell'intera giornata.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia, il mercato del lavoro richiede di solito il possesso di una qualifica, ottenuta attraverso frequenza di un corso di istruzione e formazione professionale di durata biennale/triennale, oppure derivante da un percorso di apprendistato o da esperienza professionale nel settore. L'usuale percorso professionale dell'addetto alla cucina prevede l'acquisizione di esperienza in diversi ristoranti di livello medio-alto (in Italia ed all'estero) nonché la frequenza di corsi di aggiornamento e specializzazione ovvero di percorsi finalizzati al conseguimento della qualifica professionale di Addetto qualifi-

cato alla cucina del Repertorio regionale dei profili professionali della Regione Umbria. Dopo aver fatto buona prova del funzionamento dei diversi reparti della cucina per un periodo che solitamente dura 2/3 anni, il *commis* può divenire *chef de partie* scegliendo di dedicarsi ad un particolare ambito dell'arte culinaria.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Allestire il posto di lavoro	Allestire il posto di lavoro sulla scorta delle indicazioni del cuoco, nel rispetto delle procedure in materia di igiene degli alimenti e di sicurezza sul lavoro.
Preparare le materie prime	• Prelevare le materie prime necessarie alla preparazione dei piatti in programma. • Nettare, pelare, tagliare le verdure. • Pulire e eviscerare i prodotti ittici. • Pulire, disossare, battere e macinare le carni.
Preparare i semilavorati	• Miscelare ed emulsionare ingredienti per realizzare sughi, salse, condimenti e creme. • Lavorare gli ingredienti per ottenere impasti. • Adottare sistemi di conservazione dei semilavorati.
Assistere e collaborare alla preparazione dei piatti	Assistere e collaborare alla preparazione dei piatti sulla base delle istruzioni ricevute, realizzando operazioni semplici (porgere utensili, accendere e spegnere i fuochi, etc.).
Realizzare preparazioni gastronomiche semplici	Preparare piatti semplici sulla base delle indicazioni del cuoco e della ricetta da realizzare, a partire dai semilavorati precedentemente preparati, applicando le tecniche di cottura più idonee.
Sanificare e pulire la cucina e le attrezzature in uso	Svolgere le operazioni connesse alla pulizia ed alla sanificazione dell'area di lavoro (cucina ed attrezzature) nel rispetto le norme igienico-sanitarie vigenti, utilizzando detersivi e detergenti specifici e riposizionando le attrezzature negli appositi contenitori.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"[95]
	UC.2 "Esercitare la professione di addetto alla cucina"
	UC.3 "Operare nel settore della ristorazione"[96]
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.4 "Preparare e conservare semilavorati - cucina"[97]
	UC.5 "Realizzare preparazioni gastronomiche semplici"
	UC.6 "Assistere e collaborare alla preparazione dei piatti"
Gestire i fattori produttivi	UC.7 "Allestire il posto di lavoro – Addetto alla cucina"
	UC.8 "Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Ristorazione"[98]
	UC.9 "Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione"[99]
	UC.10 "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito delle strutture ricettive"

[95] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

[96] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto alla cucina, Addetto qualificato al bar, Addetto qualificato alla cucina , Addetto qualificato alla sala, Addetto qualificato pizzaiolo.

[97] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto alla cucina ed Addetto qualificato alla cucina.

[98] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto alla cucina, Addetto qualificato al bar, Addetto qualificato alla cucina , Addetto qualificato alla sala, Addetto qualificato pizzaiolo.

[99] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto alla cucina, Addetto qualificato al bar, Addetto qualificato alla cucina , Addetto qualificato alla sala, Addetto qualificato pizzaiolo.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Esercitare la professione di addetto alla cucina"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di addetto alla cucina.

Abilità
- **Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto alla cucina**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di addetto alla cucina**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore della ristorazione (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio.
  - Conoscere e comprendere i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti tra se e gli altri membri della brigata.
  - Conoscere e comprendere i possibili percorsi di sviluppo professionale accessibili all'addetto alla cucina.

Conoscenze minime
- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- La brigata di cucina: ruoli, attività e responsabilità.

UC.3
"Operare nel settore della ristorazione"

Risultato generale atteso
Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore della ristorazione ed i possibili contesti di inserimento lavorativo.

Abilità
- **Analizzare il settore della ristorazione, le sue caratteristiche e relazioni con altre aree del comparto turistico**
  - Individuare le diverse tipologie e formule di ristorazione in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte gastronomiche, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile.
  - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore della ristorazione.
  - Posizionare l'offerta di ristorazione nell'ambito della più generale offerta di servizi turistici del sistema in cui è prestata l'attività professionale.

Conoscenze minime
- Elementi di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta.
- Elementi di marketing turistico e territoriale.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore della ristorazione.

UC.4
"Preparare e conservare semilavorati - cucina"

Risultato generale atteso
Preparare e conservare i semilavorati in modo che siano adatti ad essere utilizzati nella preparazione dei piatti ed alla loro successiva commercializzazione.

Abilità
- **Preparare vegetali crudi, anche conservati con tecniche del freddo, in modo che siano adatti ad essere utilizzati nella preparazione dei piatti.**
  - Scegliere i vegetali in qualità e quantità adatta alla realizzazione dei piatti in programma.
  - Mondare, pelare, tagliare e cuocere i vegetali.

- **Preparare le carni, anche conservate con tecniche del freddo, in modo che siano adatte ad essere utilizzate nella preparazione dei piatti complessi ed alla loro successiva commercializzazione.**
  - Scegliere le carni in qualità e quantità adatta alla realizzazione dei piatti in programma.
  - Utilizzare appositi strumenti ed utensili al fine di rendere le carni adatte ai successivi trattamenti.

- **Preparare i prodotti ittici, anche conservati con tecniche del freddo, in modo che siano adatti ad essere utilizzati nella preparazione dei piatti complessi ed alla loro successiva commercializzazione.**
  - Scegliere i prodotti ittici in qualità e quantità adatta alla realizzazione dei piatti in programma.
  - Utilizzare appositi utensili e tecniche al fine di rendere i prodotti ittici adatti ai successivi trattamenti.

- **Preparare impasti dolci e salati in modo che siano adatti ad essere utilizzati nella preparazione dei piatti.**
  - Scegliere le materie prime in qualità e quantità adatta alla preparazione degli impasti scelti per realizzare i piatti in programma.
  - Preparare impasti dolci e salati applicando le tecniche di lavorazione del caso ed utilizzando appositi recipienti ed utensili.

- **Preparare salse e condimenti in modo che siano adatti ad essere utilizzati nella preparazione dei piatti.**
  - Scegliere le materie prime in qualità e quantità adatta alla preparazione di salse e condimenti da utilizzare per realizzare i piatti in programma.
  - Preparare salse e condimenti applicando le tecniche di cottura del caso ed utilizzando appositi recipienti ed utensili.

- **Conservare materie prime e semilavorati in vista del loro successivo impiego per la preparazione di piatti finiti.**
  - Applicare sistemi e metodi di conservazione di alimenti crudi e semilavorati.

Conoscenze minime
- Elementi di merceologia di settore: vegetali (cereali, legumi, verdura); carni (rosse, bianche, cacciagione); prodotti ittici; impasti (all'uovo, sfoglia, frolla, brisé, impasti di uova, pasta per il pane e la pizza); salse e condimenti; caratteristiche organolettiche e loro apporto calorico; modalità di conservazione e possibili alterazioni.

- Tecniche di manipolazione e trattamento di vegetali crudi, carni crude, prodotti ittici crudi (operazione di marinatura e/o messa in salamoia).
- Tecniche di sezionatura delle carni, pulitura e spurgo dei prodotti ittici crudi, sfilettatura dei pesci.
- Tecniche di cottura della salsa.
- Procedura, tecniche e strumenti di amalgama ed impasto degli ingredienti; lavorazione della pasta laminata o trafilata; taglio della pasta.
- Indicatori della bontà e qualità dei vegetali, carni, prodotti ittici, salse/condimenti, impasti
- Elementi di chimica (implicazioni chimico-fisiche nella formazione degli impasti; parametri tecnologici; maturazione dell'impasto).
- Ricettario di base relativo a salse e condimenti.
- Caratteristiche e tipologie di metodi di conservazione (tecniche e strumenti).
- Fasi del processo di conservazione.
- Metodi di controllo, rischi ed errori frequenti.

UC.5
"Realizzare preparazioni gastronomiche semplici"

Risultato generale atteso
Elaborare, sulla base delle caratteristiche del prodotto da realizzare e delle tecniche da applicare, preparazioni gastronomiche semplici.

Abilità
- **Scegliere gli ingredienti (materie prime e semilavorati) in qualità e quantità adatta alla preparazione di piatti semplici**
  - Identificare, mediante l'ausilio di schede tecniche, gli ingredienti (materie prime e semilavorati) più indicati per realizzare i piatti in programma.
  - Selezionare le materie prime ed i semilavorati valutandone la qualità.
  - Prelevare le materie prime ed i semilavorati in un quantitativo sufficiente alla realizzazione dei piatti in programma.

- **Preparare piatti semplici applicando le tecniche di cottura del caso ed utilizzando appositi recipienti ed utensili**
  - Unire (a caldo/freddo) gli ingredienti, utilizzando le tecniche e gli strumenti del caso, secondo la successione indicata dalla ricetta.
  - Cuocere gli ingredienti, separatamente o insieme così come previsto dalla ricetta, utilizzando le tecniche di cottura più indicate, nel rispetto dei tempi e delle temperature opportune.
  - Realizzare eventuali interventi correttivi, su indicazione del cuoco, qualora il livello di qualità riscontrato non fosse all'altezza di quanto previsto.

Conoscenze minime
- Elementi di merceologia alimentare:
  - il riso, la pasta, brodi e minestre, il formaggio, le uova.
- Elementi di scienza dell'alimentazione.
- Ricettario di base:
  - antipasti caldi e freddi;
  - primi piatti;
  - secondi piatti a base di carne;
  - secondi piatti a base di prodotti ittici;
  - pietanze varie a base di uova e/o formaggi.
- Procedure e tecniche di cottura per la preparazione di piatti semplici.

UC.6
"Assistere e collaborare alla preparazione dei piatti"

Risultato generale atteso

Assistere e collaborare alla preparazione dei piatti, realizzando le operazioni di supporto richieste dal cuoco.

Abilità

- **Svolgere attività di supporto all'interno della brigata di cucina, nel rispetto dei parametri stabiliti**
  - Realizzare operazioni semplici su richiesta del cuoco durante il processo di preparazione dei piatti, nei tempi stabiliti e secondo modalità operative adeguate.
  - Comprendere anticipatamente le necessità del cuoco e realizzare le opportune operazioni di supporto, sulla scorta di conoscenze pregresse in materia di gastronomia.
  - Partecipare al miglioramento della qualità durante tutto il processo.
  - Lavorare in gruppo.

Conoscenze minime

- Indicatori di qualità applicabili al processo di elaborazione dei piatti.
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo.

UC.7
"Allestire il posto di lavoro – Addetto alla cucina"

Risultato generale atteso
Allestire il posto mobile di lavoro secondo quanto richiesto dal cuoco ed in modo funzionale alla realizzazione delle ricette.

Abilità
- **Allestire il posto mobile con attrezzature e strumenti**
  - Individuare e posizionare le attrezzature, le utensilerie ed il materiale occorrente per rendere veloce e precisa la lavorazione degli ingredienti.
  - Prelevare i condimenti e gli ingredienti di base necessari alla realizzazione dei piatti.

Conoscenze minime
- Buone prassi per l'organizzazione del posto mobile di lavoro.
- Tecnologie di funzionamento di forni, fornelli, griglie e dei relativi dispositivi di controllo e sicurezza.
- Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili da cucina.
- Caratteristiche e modalità di funzionamento di attrezzature da cucina e dei relativi dispositivi di controllo e sicurezza.
- Terminologia tecnica di cucina.

UC.8
"Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Ristorazione"

Risultato generale atteso

Garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie per il trattamento dei cibi e l'applicazione di metodi sanificazione, atti a garantire le salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso.

Abilità

- **Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti**
  - Identificare le principali tipologie di intossicazione alimentare ed individuarne le possibile cause e fonti di rischio e contaminazione.
  - Applicare le procedure volte a garantire il rispetto delle condizioni igienico-sanitarie adeguate al trattamento ed alla manipolazione degli alimenti.
  - Curare la propria igiene personale.

- **Lavare e sanificare l'area di lavoro**
  - Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
  - Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.
  - Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.
  - Monitorare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione.

- **Lavare e riporre le attrezzature ed i contenitori utilizzati per la preparazione dei piatti**
  - Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
  - Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.

Conoscenze minime

- Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari .
- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni.
- Principi di igiene e cura della persona.
- Sistemi e metodi di gestione dell'igiene del ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali; monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione del piano di lavoro e delle attrezzature utilizzate in cucina.

UC.9
"Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione"

Risultato generale atteso
Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (esercizi ricettivi).

Abilità
- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico e legato all'uso del gas.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime
- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.

UC.10
"Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito delle strutture ricettive"

Risultato generale atteso
Valutare la qualità del proprio operato controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori e la conformità alle proprie procedure di qualità.

Abilità
- **Valutare la qualità del servizio erogato**
  - Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda.
  - Percepire il grado di soddisfazione del cliente interno/esterno.
  - Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento.

Conoscenze minime
- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.

Addetto qualificato al servizio al bar

- **Denominazione del profilo**
  Addetto qualificato al servizio bar.

- **Definizione**
  L'addetto qualificato al servizio al bar opera nel settore della ristorazione e garantisce la conduzione del bar, occupandosi della gestione del locale e delle attrezzature. Accoglie il cliente, lo consiglia nella scelta, riceve le ordinazioni e lo serve.

- **Livello**
  - Inquadramento EQF: *III*

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  Codice ISTAT NUP 06:
  5.2.2.4.6 - barista

- **Profili contigui regolamentati in Umbria:**
  - --

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Servizi turistici - Ristorazione
  - ATECO 2007:
    56.10.11 - ristorazione con somministrazione
    56.30.00 - bar e altri esercizi simili senza cucina

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
  L'addetto qualificato al servizio al bar opera all'interno di imprese di ristorazione di qualsiasi tipologia (bar, anche annesso ad albergo o struttura extralberghiera; enoteca; etc.), per lo più in forma dipendente e, nelle località turistiche, anche in modo stagionale. I ritmi di lavoro sono di solito molto intensi durante i giorni festivi e pre-festivi e nei periodi di alta stagione. Gli orari di lavoro possono prevedere un impegno prolungato nel corso dell'intera giornata. L'addetto qualificato al servizio al bar può possedere il/i titolo/i rilasciato/i da AIBES (Associazione Italiana Barmen e Sostenitori) ed AIS (Associazione Italiana Sommelier), riconosciuti a livello nazionale.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Il mercato del lavoro solitamente richiede che l'addetto qualificato al servizio al bar possieda una qualifica, ottenuta attraverso frequenza di un corso di istruzione e formazione professionale di durata triennale, oppure derivante da un percorso di apprendistato o da una significativa esperienza professionale nel settore. Nel percorso di carriera, sono importanti, in particolare per barmen e per chi svolge attività di sommelier, i corsi di aggiornamento e specializzazione svolti in modo sistematico nell'ambito della propria vita professionale (formazione continua).
  Coloro che intendano avviare un'attività di somministrazione di alimenti e bevande sono tenuti a documentare direttamente al Comune il possesso dei requisiti personali, morali e professionali richiesti dalla Legge 287/91.
  Requisiti professionali richiesti (ne è sufficiente uno, in alternativa, fra quelli indicati):

- aver frequentato con esito positivo un corso di qualificazione professionale riconosciuto dalla Regione o dalla Provincia riguardante l'attività di somministrazione di alimenti e bevande;
- aver conseguito un diploma di scuola secondaria o laurea di indirizzo alberghiero con specifico profilo professionale ristorativo o di cucina;
- aver superato presso la Camera di Commercio l'esame di idoneità all'esercizio dell'attività in seguito a domanda presentata prima del 04.07.2006;
- essere stato iscritto al REC per l'attività di somministrazione alimenti e bevande anteriormente al 4.7.2006;
- avere svolto un'attività nel settore del commercio per un periodo di 2 anni (negli ultimi 5 anni).

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Elaborare il menù	Individuare, su richiesta del proprietario, l'offerta di bar (cocktail, long drink, vini, snack, spuntini, *appetizer*, etc.) e caffetteria da inserire nel menù, tenendo conto della stagionalità, dei costi di produzione dell'offerta e del flusso standard di clienti
Definire le specifiche per l'organizzazione del bar	Organizzare operativamente la disposizione dei prodotti e delle attrezzature di uso quotidiano in maniera funzionale all'utilizzo delle stesse, nel rispetto delle procedure in materia di igiene degli alimenti e di sicurezza sul lavoro.
Accogliere il cliente	Accogliere il cliente adottando un comportamento consono alle caratteristiche della struttura ristorativa.
Realizzare il servizio al bar	• Presentare, se richiesto dal cliente, l'offerta del bar ed eventualmente consigliarlo ed orientarlo nella scelta. • Raccogliere le ordinazioni in modo funzionale a soddisfare le esigenze del cliente; • Preparare e servire i prodotti di bar/caffetteria secondo lo standard di qualità previsto. • Effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.
Gestire gli approvvigionamenti	• Individuare le materie prime, le attrezzature e gli equipaggiamenti vari necessari per la realizzazione del servizio al bar e verificarne la disponibilità in magazzino/dispensa. • Redigere un elenco (quantitativo/qualitativo) delle risorse mancanti ed applicare le procedure di acquisto in vigore. • Realizzare, se richiesto, le operazioni connesse alla ricezione, al controllo ed all'immagazzinamento delle merci per la ristorazione.
Sovrintendere la pulizia del locale e delle attrezzature in uso	• Organizzare le operazioni connesse alla pulizia e sanificazione dell'area di lavoro (bar ed attrezzature) nel rispetto le norme igienico sanitarie vigenti. • Monitorare il lavaggio dell'area di lavoro delle attrezzature (pre-post) al fine di verificare il corretto utilizzo di detersivo specifico e detergente. • Controllare il corretto riposizionamento delle attrezzature negli appositi contenitori.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità Professionali
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"[100]
	UC.2 "Esercitare la professione di addetto qualificato al servizio al bar"
	UC.3 "Operare nel settore della ristorazione"[101]
	UC.4 "Pianificare l'offerta di bar, caffetteria e vini e definire le necessità di approvvigionamento"
Gestire il sistema cliente	UC.5 "Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio ricettivo"[102]
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.6 "Preparare e servire prodotti di caffetteria e snack"
	UC.7 "Preparare e servire alcolici, super-alcolici, cocktail e long drink"
Gestire i fattori produttivi	UC.8 "Monitorare le scorte – bar e sala"[103]
	UC.9 "Definire le specifiche per l'organizzazione del bar e del bancone"
	UC.10 "Coordinare i collaboratori nella realizzazione del servizio – Strutture ricettive"[104]
	UC.11 "Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Ristorazione"[105]
	UC.12 "Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione"[106]
	UC.13 "Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive"[107]

[100] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

[101] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto alla cucina, Addetto qualificato al bar, Addetto qualificato alla cucina , Addetto qualificato alla sala, Addetto qualificato pizzaiolo.

[102] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato al bar ed Addetto qualificato alla sala.

[103] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato al bar ed Addetto qualificato alla sala.

[104] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato al bar, Addetto qualificato alla cucina ed Addetto qualificato alla sala.

[105] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria :Addetto alla cucina, Addetto qualificato al bar, Addetto qualificato alla cucina, Addetto qualificato pizzaiolo..

[106] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria :Addetto alla cucina, Addetto qualificato al bar, Addetto qualificato alla cucina, Addetto qualificato pizzaiolo..

[107] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato al bar, Addetto qualificato alla cucina, Addetto qualificato alla sala, Addetto qualificato al front office, Addetto qualificato pizzaiolo.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Esercitare la professione di addetto qualificato al servizio al bar"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato al servizio al bar.

Abilità
- **Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato al servizio al bar**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
  - Avviare e gestire l'iter di richiesta di autorizzazione all'esercizio dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande sul territorio regionale.

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di addetto qualificato al servizio al bar**
  - Individuare le diverse tipologie e formule di ricettività (tipo bar) in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile.
  - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore dei pubblici esercizi (tipo bar)

Conoscenze minime
- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Principi e norme regionali e nazionali per l'esercizio dell'attività ristorativa in forma di impresa (ex-REC).
- Caratteristiche e principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore della ricettività (tipo bar)

UC.3
"Operare nel settore della ristorazione"

Risultato generale atteso
Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore della ristorazione ed i possibili contesti di inserimento lavorativo.

Abilità
- **Analizzare il settore della ristorazione, le sue caratteristiche e relazioni con altre aree del comparto turistico**
  - Individuare le diverse tipologie e formule di ristorazione in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte gastronomiche, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile.
  - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore della ristorazione.
  - Posizionare l'offerta di ristorazione nell'ambito della più generale offerta di servizi turistici del sistema in cui è prestata l'attività professionale.

Conoscenze minime
- Elementi di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta.
- Elementi di marketing turistico e territoriale.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore della ristorazione.

UC.4
"Pianificare l'offerta di bar, caffetteria e vini e definire le necessità di approvvigionamento"

Risultato generale atteso
Elaborare il menù tenendo conto dei vincoli del caso e definire le necessità di approvvigionamento per realizzarlo.

Abilità
- **Elaborare il menù in modo che l'offerta risulti attraente, equilibrata ed adeguata al tipo di clientela**
  - Definire l'offerta dei prodotti di caffetteria e snack, cocktail, long dinks e vini tenendo conto di: tipologia di locale, clientela di riferimento e potenziale; tipo di servizio da offrire (servizio al tavolo ed al banco); stagionalità dei prodotti; risorse materiali, umane ed economiche per realizzarlo.

- **Definire le necessità di approvvigionamento delle risorse necessarie per la realizzazione dell'offerta del bar**
  - Identificare quali-quantitativamente le risorse necessarie per la realizzazione dell'offerta prestando attenzione ai costi delle materie prime, anche mediante l'utilizzo di strumenti informatici dedicati.

Conoscenze minime
- Elementi di merceologia di settore:
  - alcolici (vino, spumanti e champagne; vini liquorosi e aromatizzati; distillati di vino e cereali; birra; liquori dolci e amari);
  - super-alcolici caratteristiche organolettiche e loro gradazione alcolica; modalità di conservazione e possibili alterazioni.
  - prodotti di bar e caffetteria (caffè, cacao, latte, materie prime per la preparazione di snack, etc.), caratteristiche organolettiche e loro apporto calorico; modalità di conservazione e possibili alterazioni.
- Principi di gestione economica del bar.
- Evoluzione e tendenze dei prodotti di bar e caffetteria.

UC.5
"Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio ricettivo"

Risultato generale atteso
Accogliere, informare e consigliare i clienti, adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative.

Abilità
- **Accogliere il cliente, in lingua italiana ed in lingua straniera**
  - Accompagnare il cliente al tavolo e, se richiesto, illustrare le caratteristiche del locale.
  - Interpretare le richieste avanzate dal cliente.
  - Rilevare criticità e problematiche poste dai clienti.

- **Comunicare con le diverse tipologie di clienti**
  - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, rivolti alla valorizzazione dei piatti proposti.
  - Consigliare ed informare i clienti, in modo chiaro e completo, al fine di orientarli, a seconda dei loro gusti e preferenze, alle vivande ed alle bevande presenti nel menù.
  - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.

- **Comunicare in lingua straniera con le diverse tipologie di clienti**
  - Comunicare oralmente, in presenza o a telefono, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.
  - Redigere i menù e le offerte commerciali, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.

Conoscenze minime
- Modelli teorici di comunicazione.
- Princìpi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Competenza linguistica al livello B1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue, inclusi i termini tecnici di settore, per la lingua francese o inglese o tedesca.

UC.6
"Preparare e servire prodotti di caffetteria e snack"

Risultato generale atteso
Preparare e servire i prodotti di caffetteria e snack secondo lo standard di qualità previsto.

Abilità
- **Realizzare e servire i prodotti di caffetteria**
  - Reperire gli ingredienti necessari per la realizzazione dei prodotti di caffetteria richiesti dal cliente.
  - Individuare ed utilizzare gli strumenti e le attrezzature indicati per la realizzazione dei prodotti.
  - Servire il prodotto, seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio.
  - Consegnare il conto al cliente, in caso di servizio al tavolo, ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.

- **Realizzare e servire snack e piatti pronti**
  - Reperire gli ingredienti necessari per la realizzazione degli snack e dei piatti pronti richiesti dal cliente.
  - Individuare ed utilizzare gli strumenti e le attrezzature indicati per la realizzazione dei prodotti.
  - Servire il prodotto, seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio.
  - Consegnare il conto al cliente, in caso di servizio al tavolo, ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.

Conoscenze minime
- Regole di galateo.
- Tecniche di preparazione dei prodotti di caffetteria (caffè, cappuccino, caffè freddo, cioccolata, tè, panna montata, spremute, frappé, frullato, centrifugato).
- Tecniche di preparazione e ricettario di base relativo a snack ed appetizer (tramezzini, toast, sandwich, tartine, canapé, stuzzichini).
- Tecniche di preparazione di piatti freddi.
- Tecniche di preparazione piatti pronti surgelati/precotti.
- Indicatori di qualità applicabili ai prodotti di caffetteria e snack (freschi e surgelati).

UC.7
"Preparare e servire alcolici, super-alcolici, cocktail e long drink"

Risultato generale atteso
Preparare e servire alcolici, super-alcolici, cocktail e long drink secondo lo standard di qualità previsto.

Abilità
- **Realizzare e servire cocktail e long drink, seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio**
  - Reperire gli ingredienti necessari per la realizzazione dei cocktail e long drink richiesti dal cliente.
  - Individuare ed utilizzare gli strumenti e le attrezzature indicati per la realizzazione dei prodotti.
  - Creare e decorare cocktail e long drink.
  - Servire il prodotto, seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio.
  - Consegnare il conto al cliente, in caso di servizio al tavolo, ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.

- **Servire alcolici e super-alcolici, seguendo le regole di mescita e del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio**
  - Individuare il prodotto richiesto, mescerlo secondo le modalità del caso e servirlo nel bicchiere adeguato.
  - Servire il prodotto, seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio.
  - Consegnare il conto al cliente, in caso di servizio al tavolo ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.

- **Servire i vini seguendo le regole di mescita e del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio**
  - Presentare, se richiesto, la carta dei vini.
  - Applicare le tecniche e le regole della mescita, oltre alle norme del galateo, indispensabili per il corretto svolgimento del lavoro al banco ed ai tavoli.

Conoscenze minime
- Tecniche di preparazione dei classici *"on the rocks",* pre dinner, after dinner a tutte le ore.
- Tecniche di preparazione e ricettario di base relativo a cocktail e long drink.
- Tecniche di miscelazione avanzata.
- Tecniche di degustazione del cocktail.
- Tecniche di spillatura della birra.
- Tecniche e le regole della mescita.
- Caratteristiche dei principali vini italiani ed internazionali
- Indicatori di qualità applicabili a cocktail e long drink.
- Abbinamenti bicchieri e bevande.

UC.8
"Monitorare le scorte – bar e sala"

Risultato generale atteso
Monitorare le scorte del materiale utilizzato in sala e definirne il fabbisogno.

Abilità
- **Presiedere alle operazioni di approvvigionamento**
  - Verificare la disponibilità in magazzino delle risorse destinate al servizio (tovagliati, stoviglie ed accessori).
  - Pianificare le attività di lavanderia e stireria dei tovagliati.
  - Verificare, se richiesto, le scorte della cantina.
  - Compilare l'elenco (quantitativo/qualitativo) delle risorse mancanti in relazione alle necessità di sala/bar utilizzando il modulo di ordinazione specifico.
  - Gestire, se richiesto, le operazioni connesse alla ricezione, al controllo ed all'immagazzinamento delle merci per la ristorazione.

Conoscenze minime
- Procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine; moduli ordinazione; etc.).
- Norme sull'etichettatura e marcatura dei prodotti.
- Tecniche e metodi di controllo dell'igiene del processo (diagrammi di flusso: ricevimento, stoccaggio, preparazione, cottura, conservazione a freddo e a caldo, riscaldamento, raffreddamento, etc.).
- Principali sistemi di immagazzinamento delle merci e criteri d'ordinamento dei prodotti alimentari.
- Principali sistemi di immagazzinamento dei vini e criteri d'ordinamento.

UC.9
"Definire le specifiche per l'organizzazione del bar e del bancone"

Risultato generale atteso
Organizzare le risorse del bar funzionalmente alla realizzazione del servizio.

Abilità
- **Organizzare le risorse del bar**
  - Organizzare la disposizione delle bottiglie e dei prodotti del bar in modo funzionale alla realizzazione del servizio ed esteticamente gradevole.
  - Individuare le attrezzature, le utensilerie ed il materiale occorrente per rendere veloce e precisa la lavorazione.
  - Verificare lo stato di efficienza delle attrezzature.
  - Effettuare piccole manutenzioni alle attrezzature di servizio.

Conoscenze minime
- Buone prassi per l'organizzazione del posto mobile di lavoro.
- Caratteristiche e modalità di funzionamento delle attrezzature del bar (piccole attrezzature: mix, frullatore, passaverdura, centrifuga, etc; grandi attrezzature: macchina del caffè, banco dei freschi, celle frigorifere e relativi dispositivi di controllo e sicurezza).
- Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili (ad es., *mixing glass* e *shaker*) utilizzati al banco.
- Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili utilizzati al banco.
- Terminologia tecnica di settore.

UC.10
"Coordinare i collaboratori nella realizzazione del servizio – Strutture ricettive"

Risultato generale atteso
Sovrintendere al lavoro dei propri collaboratori, verificando la corretta esecuzione dei compiti assegnati e la qualità del servizio.

Abilità
- **Gestire i collaboratori assegnati**
  - Impartire direttive ai propri collaboratori per la realizzazione delle attività di riferimento.
  - Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi).
  - Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio svolto.
  - Valutare le prestazioni individuali e di gruppo, anche al fine della gestione strategica delle risorse professionali.

Conoscenze minime
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Concetti di autonomia, responsabilità, leadership, delega, coordinamento, controllo, motivazione, valutazione delle prestazioni.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.
- Gestione del tempo.

UC.11
"Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Ristorazione"

Risultato generale atteso

Garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie per il trattamento dei cibi e l'applicazione di metodi sanificazione, atti a garantire le salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso.

Abilità

- **Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti**
  - Identificare le principali tipologie di intossicazione alimentare ed individuarne le possibile cause e fonti di rischio e contaminazione.
  - Applicare le procedure volte a garantire il rispetto delle condizioni igienico-sanitarie adeguate al trattamento ed alla manipolazione degli alimenti.
  - Curare la propria igiene personale.

- **Lavare e sanificare l'area di lavoro**
  - Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
  - Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.
  - Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.
  - Monitorare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione.

- **Lavare e riporre le attrezzature ed i contenitori utilizzati per la preparazione dei piatti**
  - Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
  - Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.

Conoscenze minime

- Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari.
- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni.
- Principi di igiene e cura della persona.
- Sistemi e metodi di gestione dell'igiene del ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali; monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione del piano di lavoro e delle attrezzature utilizzate in cucina.

UC.12
"Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione"

Risultato generale atteso

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (esercizi ricettivi).

Abilità

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico e legato all'uso del gas.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.

UC.13
"Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive"

Risultato generale atteso

Valutare la qualità del servizio controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente.

Abilità

- **Valutare la qualità del servizio erogato e del processo produttivo**
  - Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa vigente in materia di servizi di ristorazione.
  - Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
  - Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
  - Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi. Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
- Princìpi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.

Addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani

- **Denominazione del profilo**
  Addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani.

- **Definizione**
  L'Addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani opera nel settore della ristorazione, si occupa di garantire la conduzione della sala da pranzo, occupandosi della gestione del locale e delle attrezzature. Accoglie il cliente, lo consiglia nella scelta dei piatti e dei vini, riceve le ordinazioni e lo serve.

- **Livello**
  - Inquadramento EQF: *III*

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  Codice ISTAT NUP 06:
  5.2.2.3.14 - cameriere di rango
  5.2.2.3.15 - cameriere di ristorante
  5.2.2.3.16 - cameriere di sala

- **Profili contigui regolamentati in Umbria:**
  - --

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Servizi turistici - Ristorazione
  - ATECO 2007:
    56.10.11 - ristorazione con somministrazione
    56.21.00 - catering per eventi, banqueting
    56.29.20 - catering continuativo su base contrattuale

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
  L'Addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani opera all'interno di imprese di ristorazione di qualsiasi tipologia (ristorante, autonomo o annesso ad albergo o struttura extralberghiera; agriturismo; pizzeria; servizi di *catering*; etc.), per lo più in forma dipendente e, nelle località turistiche, può essere impiegato in modo stagionale. I ritmi di lavoro sono di solito molto intensi durante i giorni festivi e pre-festivi e nei periodi di alta stagione, in particolare per i ristoranti annessi alle strutture ricettive nei luoghi di villeggiatura. Gli orari di lavoro possono prevedere un impegno prolungato nel corso dell'intera giornata. L'Addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani può possedere il/i titolo/i rilasciato/i da AIBES (Associazione Italiana Barmen e Sostenitori) ed AIS (Associazione Italiana Sommelier), riconosciuti a livello nazionale.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia il mercato del lavoro solitamente richiede che l'addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani possieda una qualifica ottenuta attraverso frequenza di un corso di istruzione e formazione professionale di durata triennale, oppure derivante da un percorso di apprendistato o da una significativa esperienza professionale nel settore. Nel percorso di carriera, sono importanti, per chi svolge attività di sommelier, i corsi di aggiornamento e specializzazione svolti in modo sistematico nell'am-

bito della propria vita professionale (formazione continua).
Coloro che intendano avviare un'attività di somministrazione di alimenti e bevande sono tenuti a documentare direttamente al Comune il possesso dei requisiti personali, morali e professionali richiesti dalla Legge 287/91.
Requisiti professionali richiesti (ne è sufficiente uno, in alternativa, fra quelli indicati):
- aver frequentato con esito positivo un corso di qualificazione professionale riconosciuto dalla Regione o dalla Provincia riguardante l'attività di somministrazione di alimenti e bevande;
- aver conseguito un diploma di scuola secondaria o laurea di indirizzo alberghiero con specifico profilo professionale ristorativo o di cucina;
- aver superato presso la Camera di Commercio l'esame di idoneità all'esercizio dell'attività in seguito a domanda presentata prima del 04.07.2006;
- essere stato iscritto al REC per l'attività di somministrazione alimenti e bevande anteriormente al 4.7.2006;
- avere svolto un'attività nel settore del commercio per un periodo di 2 anni (negli ultimi 5 anni).

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Definire le specifiche per la *mise en place* della sala	Definire e realizzare la *mise en place* della sala, del buffet, dei tavoli e dei vassoi per il servizio in camera individuando i tovagliati, le stoviglie, e gli accessori più adeguati alla tipologia di prodotti e servizi ristorativi offerti.
Redigere la carta dei vini	Redigere, laddove non fosse presente il *sommelier*, la carta dei vini a partire dalle caratteristiche della clientela, dallo stile del locale, dalla situazione di magazzino ed dalle indicazioni del titolare.
Recepire l'offerta gastronomica definita dal cuoco	Recepire l'offerta gastronomica definita dal cuoco: piatti, specialità del giorno, ingredienti utilizzati, tecniche di cottura, etc.
Accogliere il clienti	Accogliere il cliente adottando un comportamento consono alle caratteristiche della struttura ristorativa.
Realizzare il servizio in sala e ai piani	• Presentare l'offerta gastronomica e, laddove non fosse presente il sommelier, quella enologica, consigliando ed orientado il cliente nella scelta. • Raccogliere le ordinazioni in modo funzionale a soddisfare le esigenze del cliente e l'organizzazione delle attività della cucina (comande ed ordine di priorità comprensibili). • Trasmettere gli ordini in cucina. • Effettuare il servizio secondo lo standard di qualità previsto. • Utilizzare il carrello per trasportare ai piani le vivande e, se necessario, per tagliare e servire in sala pietanze particolari. • Effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.
Gestire l'approvvigionamento di risorse	• Individuare l'equipaggiamento (tovagliati e stoviglie) necessario alla realizzazione del servizio in sala, al banco ed ai piani e verificarne la disponibilità in magazzino. • Redigere un elenco delle risorse mancanti utilizzando, ove presente, un modulo ordinazione specifico predisposto dalla direzione. • Consegnare i moduli ordinazione compilati alla direzione che provvederà all'acquisto di quanto indicato nel rispetto del budget stabilito. • Gestire, se richiesto, le operazioni connesse alla ricezione, al controllo ed all'immagazzinamento di attrezzature ed equipaggiamenti vari.
Sovrintendere la pulizia ed al riordino dell'area di lavoro e degli equipaggiamenti	• Organizzare le operazioni connesse alla pulizia ed il riordino dell'area di lavoro e degli equipaggiamenti nel rispetto le norme igienico sanitarie vigenti. • Monitorare il lavaggio dell'area di lavoro al fine di verificare il corretto utilizzo di detersivo specifico e detergente. • Controllare il corretto riposizionamento delle tovagliati e stoviglie negli appositi contenitori.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma "[108]
	UC.2 "Esercitare la professione di responsabile di sala"
	UC.3 "Operare nel settore della ristorazione"[109]
Gestire il sistema cliente	UC.4 "Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio ricettivo"[110]
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.5 "Realizzare il servizio al tavolo, ai piani ed a buffet"
	UC.6 "Conoscere e servire vini umbri, italiani ed internazionali"
Gestire i fattori produttivi	UC.7 "Monitorare le scorte – bar e sala"[111]
	UC.8 "Definire la *mise en place* del servizio in sala ed ai piani"
	UC.9 "Coordinare i collaboratori nella realizzazione del servizio – Strutture ricettive"[112]
	UC.10 "Operare nel rispetto del sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – sala e piani"
	UC.11 "Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione"[113]
	UC.12 "Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive"[114]

[108] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

[109] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto alla cucina, Addetto qualificato al bar, Addetto qualificato alla cucina , Addetto qualificato alla sala, Addetto qualificato pizzaiolo.

[110] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato al bar ed Addetto qualificato alla sala.

[111] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato al bar ed Addetto qualificato alla sala.

[112] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto alla cucina, Addetto qualificato al bar, Addetto qualificato alla cucina ed Addetto qualificato alla sala.

[113] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto alla cucina, Addetto qualificato al bar, Addetto qualificato alla cucina, Addetto qualificato alla sala, Addetto qualificato pizzaiolo.

[114] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato al bar, Addetto qualificato alla cucina, Addetto qualificato alla sala, Addetto qualificato al front office, Addetto qualificato pizzaiolo.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Esercitare la professione di addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani"

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani.

Abilità

- **Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
  - Avviare e gestire l'iter di richiesta di autorizzazione all'esercizio dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande sul territorio regionale.

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore della ristorazione (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio.
  - Conoscere e comprendere i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti tra se e le altre risorse operative in sala.

Conoscenze minime

- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Principi e norme regionali e nazionali per l'esercizio dell'attività ristorativa in forma di impresa (ex-REC).
- Il personale di sala: ruoli, attività e responsabilità.
- La brigata di cucina: ruoli, attività e responsabilità.

UC.3
"Operare nel settore della ristorazione"

Risultato generale atteso
Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore della ristorazione ed i possibili contesti di inserimento lavorativo.

Abilità
- **Analizzare il settore della ristorazione, le sue caratteristiche e relazioni con altre aree del comparto turistico**
  - Individuare le diverse tipologie e formule di ristorazione in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte gastronomiche, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile.
  - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore della ristorazione.
  - Posizionare l'offerta di ristorazione nell'ambito della più generale offerta di servizi turistici del sistema in cui è prestata l'attività professionale.

Conoscenze minime
- Elementi di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta.
- Elementi di marketing turistico e territoriale.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore della ristorazione.

UC.4
"Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio ricettivo"

Risultato generale atteso
Accogliere, informare e consigliare i clienti, adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative.

Abilità
- **Accogliere il cliente, in lingua italiana ed in lingua straniera**
  - Accompagnare il cliente al tavolo e, se richiesto, illustrare le caratteristiche del locale.
  - Interpretare le richieste avanzate dal cliente.
  - Rilevare criticità e problematiche poste dai clienti.

- **Comunicare con le diverse tipologie di clienti**
  - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, rivolti alla valorizzazione dei piatti proposti.
  - Consigliare ed informare i clienti, in modo chiaro e completo, al fine di orientarli, a seconda dei loro gusti e preferenze, alle vivande ed alle bevande presenti nel menù.
  - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.

- **Comunicare in lingua straniera con le diverse tipologie di clienti**
  - Comunicare oralmente, in presenza o a telefono, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.
  - Redigere i menù e le offerte commerciali, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.

Conoscenze minime
- Modelli teorici di comunicazione.
- Princìpi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Competenza linguistica al livello B1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue, inclusi i termini tecnici di settore, per la lingua francese o inglese o tedesca.

UC.5
"Realizzare il servizio al tavolo, ai piani ed a buffet"

Risultato generale atteso

Definire ed eseguire le operazioni da effettuare al fine di raccogliere e quindi soddisfare gli ordini pervenuti (in sala e ai piani), tenendo conto delle caratteristiche delle pietanze e delle bevande scelte, del numero di commensali e della scansione temporale di somministrazione.

Abilità

- **Illustrare l'offerta gastronomica e raccogliere l'ordine del cliente**
  - Illustrare il menù e promuovere le "specialità della casa".
  - Raccogliere le ordinazioni in modo funzionale a soddisfare le esigenze del cliente ed all'organizzazione delle attività della cucina ("comande" ed ordine di priorità comprensibili).
  - Trasmettere in modo chiaro e comprensibile gli ordini alla cucina e, quando previsto, ai propri collaboratori.

- **Servire al tavolo, ai piani, al buffet seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio**
  - Approntare il carrello di servizio/vassoio ed utilizzarlo in maniera adeguata.
  - Porzionare, laddove necessario, i cibi nelle dimensioni corrette.
  - Effettuare, se previsto, il dressage delle insalate.
  - Realizzare la cottura in sala (*flambage*).
  - Consegnare il conto al cliente ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.

Conoscenze minime

- Regole di galateo.
- Tecniche di organizzazione del servizio in sala.
- Tecniche di filettatura, sezionatura, spezzatura dei pesci.
- Tecniche di taglio delle carni e di *grosses pièces*.
- Tecniche di cottura di sala.
- Tecniche di lavorazione dei principali piatti alla lampada.
- *Découpage* della polleria.
- Dressage delle insalate.
- Trancio e porzionatura di formaggi, frutta, dessert.

UC.6
"Conoscere e servire vini umbri, italiani ed internazionali"

Risultato generale atteso
Valorizzare gli abbinamenti dei cibi e dei vini scegliendo i prodotti adeguati, servire le bevande applicando, oltre alle norme del galateo, le tecniche e le regole di mescita.

Abilità
- **Consigliare il cliente, laddove non fosse presente il sommelier, nella scelta dei vini e servirlo con cura e professionalità**
  - Presentare la carta dei vini illustrando le principali caratteristiche delle bottiglie proposte.
  - Consigliare gli abbinamenti più indicati tra cibi e vini.
  - Applicare le tecniche e le regole della mescita, oltre alle norme del galateo, indispensabili per il corretto svolgimento del lavoro in sala ed al banco.

Conoscenze minime
- Caratteristiche dei principali vini umbri, italiani ed internazionali (principali zone vitivinicole, vitigni e vini).
- Tecniche e le regole della mescita.
- Principi di degustazione del vino e dell'abbinamento cibo-vino.

UC.7
"Monitorare le scorte – bar e sala"

Risultato generale atteso
Monitorare le scorte del materiale utilizzato in sala e definirne il fabbisogno.

Abilità
- **Presiedere alle operazioni di approvvigionamento**
  - Verificare la disponibilità in magazzino delle risorse destinate al servizio (tovagliati, stoviglie ed accessori).
  - Pianificare le attività di lavanderia e stireria dei tovagliati.
  - Verificare, se richiesto, le scorte della cantina.
  - Compilare l'elenco (quantitativo/qualitativo) delle risorse mancanti in relazione alle necessità di sala/bar utilizzando il modulo di ordinazione specifico.
  - Gestire, se richiesto, le operazioni connesse alla ricezione, al controllo ed all'immagazzinamento delle merci per la ristorazione.

Conoscenze minime
- Procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine; moduli ordinazione; etc.).
- Norme sull'etichettatura e marcatura dei prodotti.
- Tecniche e metodi di controllo dell'igiene del processo (diagrammi di flusso: ricevimento, stoccaggio, preparazione, cottura, conservazione a freddo e a caldo, riscaldamento, raffreddamento, etc.).
- Principali sistemi di immagazzinamento delle merci e criteri d'ordinamento dei prodotti alimentari.
- Principali sistemi di immagazzinamento dei vini e criteri d'ordinamento.

UC.8
"Definire la *mise en place* del servizio in sala ed ai piani"

Risultato generale atteso
Definire la *mise en place* degli spazi funzionalmente al servizio realizzare, seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio.

Abilità
- **Definire le specifiche per l'organizzazione degli spazi**
  - Scegliere il tovagliato adeguato al servizio da realizzare e disporlo in modo corretto.
  - Scegliere le stoviglie, i bicchieri e le posate adeguati al servizio da realizzare ed apparecchiare la tavola in modo corretto.
  - Scegliere accessori ed eventuali decorazioni adeguati al servizio da realizzare e disporle in modo funzionale ed esteticamente gradevole.

Conoscenze minime
- Terminologia tecnica di settore.
- Tecniche di allestimento della sala per servizi ordinari e cerimonie ufficiali.
- Tipologie di *mise en place* (tovagliati, stoviglie, bicchieri, posate ed accessori).
- Tipologie di servizi (*table d'hôte*, *carte*, *grand carte*, *guéridon*)
- Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili per il servizio in sala.

UC.9
"Coordinare i collaboratori nella realizzazione del servizio – Strutture ricettive"

Risultato generale atteso
Sovrintendere al lavoro dei propri collaboratori, verificando la corretta esecuzione dei compiti assegnati e la qualità del servizio.

Abilità
- **Gestire i collaboratori assegnati**
  - Impartire direttive ai propri collaboratori per la realizzazione delle attività di riferimento.
  - Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi).
  - Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio svolto.
  - Valutare le prestazioni individuali e di gruppo, anche al fine della gestione strategica delle risorse professionali.

Conoscenze minime
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Concetti di autonomia, responsabilità, leadership, delega, coordinamento, controllo, motivazione, valutazione delle prestazioni.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.
- Gestione del tempo.

UC.10
"Operare nel rispetto del sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – sala e piani"

Risultato generale atteso

Rispettare le norme igienico-sanitarie per la somministrazione dei cibi ed applicare metodi sanificazione, atti a garantire le salubrità dell'area di lavoro.

Abilità

- **Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti**
  - Applicare le procedure volte a garantire condizioni igienico-sanitarie adeguate alla somministrazione degli alimenti.
  - Curare la propria igiene personale.

- **Lavare e sanificare l'area di lavoro**
  - Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
  - Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.

Conoscenze minime

- Accenni alle specifiche norme di settore.
- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).
- Principi di igiene e cura della persona.
- Sistemi e metodi di gestione dell'igiene del ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione dell'area di lavoro.

UC.11
"Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione"

Risultato generale atteso

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (esercizi ricettivi).

Abilità

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico e legato all'uso del gas.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.

UC.12
"Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive"

Risultato generale atteso

Valutare la qualità del servizio controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente.

Abilità

- **Valutare la qualità del servizio erogato e del processo produttivo**
  - Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa vigente in materia di servizi di ristorazione.
  - Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
  - Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
  - Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi. Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
- Princìpi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.

Addetto qualificato alla cucina (cuoco)

- **Denominazione del profilo**
  Addetto qualificato alla cucina (cuoco).

- **Definizione**
  L'addetto qualificato alla cucina opera nel settore della ristorazione, dove si occupa dell'intero processo di preparazione dei cibi, dalla fase iniziale di definizione delle caratteristiche dell'offerta (menù), all'acquisito delle materie prime, alla loro lavorazione secondo le tecniche e gli standard codificati nei ricettari o elaborati autonomamente. In quanto addetto qualificato, è inoltre responsabile dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi (incluso l'eventuale personale di cucina), garantendo la qualità dei cibi ed il rispetto delle norme di igiene e sicurezza.

- **Livello**
  - Inquadramento EQF: *III*

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  Codice ISTAT NUP 06:
  5.2.2.1.0 - cuochi in alberghi e ristoranti

- **Profili contigui regolamentati in Umbria:**
  - --

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Servizi turistici - Ristorazione
  - ATECO 2007:
    56.10.11 - ristorazione con somministrazione
    56.21.00 - catering per eventi, banqueting
    56.29.10 - mense
    56.29.20 - catering continuativo su base contrattuale

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
  L'addetto qualificato alla cucina, nell'accezione qui utilizzata di "cuoco unico", opera all'interno di imprese di ristorazione di piccole dimensioni (ad es., ristoranti autonomi o annessi ad albergo; agriturismi; strutture socio-sanitarie di piccole dimensioni che offrano ospitalità e/o degenza; etc.). Può essere dipendente o gestire in proprio l'esercizio in cui presta l'attività. Nelle località turistiche l'addetto qualificato alla cucina, se dipendente, può essere impiegato in modo stagionale. I ritmi di lavoro sono di solito molto intensi durante i giorni festivi e pre-festivi e nei periodi di alta stagione, in particolare per i ristoranti annessi alle strutture ricettive nei luoghi di villeggiatura. Gli orari di lavoro possono prevedere un impegno prolungato nel corso dell'intera giornata, soprattutto in caso di gestione diretta di un ristorante.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia, il mercato del lavoro richiede di solito il possesso di una qualifica, ottenuta attraverso frequenza di un corso di istruzione e formazione professionale di durata triennale, oppure derivante da un percorso di apprendistato o da una significativa esperienza professionale nel settore. La carrie-

ra professionale del "cuoco unico" può confluire in quella dello *chef de partie*, solo dopo un adeguato percorso di specializzazione (esperienza lavorativa, formazione, etc.) volto ad affinare le competenze dello stesso in uno specifico ambito dell'arte culinaria.
Coloro che intendano avviare un'attività di somministrazione di alimenti e bevande sono tenuti a documentare direttamente al Comune il possesso dei requisiti personali, morali e professionali richiesti dalla Legge 287/91.
Requisiti professionali richiesti (ne è sufficiente uno, in alternativa, fra quelli indicati):
- aver frequentato con esito positivo un corso di qualificazione professionale riconosciuto dalla Regione o dalla Provincia riguardante l'attività di somministrazione di alimenti e bevande;
- aver conseguito un diploma di scuola secondaria o laurea di indirizzo alberghiero con specifico profilo professionale ristorativo o di cucina;
- aver superato presso la Camera di Commercio l'esame di idoneità all'esercizio dell'attività in seguito a domanda presentata prima del 04.07.2006;
- essere stato iscritto al REC per l'attività di somministrazione alimenti e bevande anteriormente al 4.7.2006;
- avere svolto un'attività nel settore del commercio per un periodo di 2 anni (negli ultimi 5 anni).

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Elaborare il menù	• Scegliere, sulla scorta delle indicazioni del proprietario, gli antipasti, i primi piatti, i secondi piatti, i contorni, dessert e frutta/macedonia da inserire nel menù sia fisso che giornaliero, dal punto di vista qualitativo e quantitativo, tenendo conto della stagionalità, dei costi di produzione dei piatti, delle prenotazioni ricevute e del flusso standard di clienti. • Redigere e consegnare alla direzione il menù elaborato, con indicazione dei principali ingredienti, al fine di pubblicare il menù ed informare i camerieri.
Gestire l'approvvigionamento di risorse (materie prime ed attrezzature)	• Individuare le materie prime necessarie alla realizzazione dei piatti selezionati e verificarne la disponibilità in magazzino/dispensa. • Redigere un elenco (quantitativo/qualitativo) delle materie prime mancanti utilizzando, ove presente, il modulo ordinazione specifico predisposto dalla direzione. • Individuare le attrezzature necessarie alla realizzazione dei piatti selezionati e verificarne la disponibilità in magazzino/dispensa. • Redigere un elenco (quantitativo/qualitativo) delle attrezzature mancanti utilizzando, ove presente, il modulo ordinazione specifico predisposto dalla direzione. • Consegnare i moduli ordinazione compilati alla direzione che provvederà all'acquisto di quanto indicato nel rispetto del budget stabilito.
Organizzare il posto di lavoro	• Suddividere i compiti tra i collaboratori. • Definire l'organizzazione dei posti di lavoro (attrezzature e utensilerie). • Impartire direttive ai collaboratori per l'allestimento dei posti mobili di cucina.
Preparare le materie prime	• Prelevare le materie prime necessarie alla preparazione dei piatti in programma. • Nettare, pelare, tagliare le verdure. • Pulire e eviscerare i prodotti ittici. • Pulire, disossare, battere e macinare le carni.
Preparare i semilavorati	• Miscelare ed emulsionare ingredienti per realizzare sughi, salse, condimenti e creme. • Lavorare gli ingredienti per ottenere impasti. • Adottare sistemi di conservazione dei semilavorati.
Pianificare le operazioni per l'evasione degli ordini di sala	Definire la sequenza di operazioni da effettuare al fine di soddisfare gli ordini pervenuti, tenendo conto delle caratteristiche delle pietanze scelte, del numero di commensali e della scansione temporale di somministrazione, attribuendo compiti e responsabilità tra i componenti della brigata di cucina.
Realizzare preparazioni gastronomiche	Preparare i piatti (antipasti, primi, secondi, contorni e dolci contenenti alimenti delle diverse tipologie merceologiche) sulla base della tipologia di ricetta da realizzare e a partire dai semilavorati applicando le tecniche di cottura più idonee e le loro combinazioni
Rifinire i piatti per la presentazione	Preparare le porzioni sulla base dei valori nutrizionali delle pietanze e del prezzo di vendita, in maniera che le singole porzioni risultino equilibrate ed armoniche per quantità, forma e colore valorizzando, ove opportuno, il piatto con guarnizioni.
Coordinare i collaboratori nella preparazione di semilavorati per le pietanze	• Assegnare compiti ai propri collaboratori, in base alle competenze e ai ruoli individuali, indicando tempi e metodi di cottura. • Sovrintendere al lavoro, verificando la corretta esecuzione dei compiti assegnati e verificando la qualità del preparato. • Monitorare l'andamento della preparazione delle pietanze sulle diverse linee di cucina. • Modificare l'ordine delle fasi di preparazione dei piatti, sulla base della rilevazione di eventuali ritardi.
Sovrintendere la pulizia del locale e delle attrezzature in uso	• Organizzare le operazioni connesse alla pulizia e sanificazione dell'area di lavoro (piani di lavoro ed attrezzature) nel rispetto le norme igienico sanitarie vigenti. • Monitorare il lavaggio dell'area di lavoro delle attrezzature (pre-post) al fine di verificare il corretto utilizzo di detersivo specifico e detergente. • Controllare il corretto riposizionamento delle attrezzature negli appositi contenitori.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"[115]
	UC.2 "Esercitare la professione di addetto qualificato alla cucina"
	UC.3 "Operare nel settore della ristorazione"[116]
	UC.4 "Pianificare l'offerta gastronomica e definire le necessità di approvvigionamento"
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.5 "Preparare e conservare semilavorati - cucina"[117]
	UC.6 "Preparare antipasti caldi e freddi"
	UC.7 "Preparare primi piatti"
	UC.8 "Preparare secondi piatti"
	UC.9 "Preparare pietanze varie a base di uova e/o formaggi"
	UC.10 "Preparare piatti della tradizione umbra"
Gestire i fattori produttivi	UC.11 "Monitorare le scorte di cucina"
	UC.12 "Organizzare il posto di lavoro e programmare la sequenza di evasione degli ordini"
	UC.13 "Coordinare i collaboratori nella realizzazione del servizio – Strutture ricettive"[118]
	UC.14 "Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Ristorazione"[119]
	UC.15 "Lavorare in Sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione"[120]
	UC.16 "Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive"[121]

[115] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

[116] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto alla cucina, Addetto qualificato al bar, Addetto qualificato alla cucina , Addetto qualificato alla sala, Addetto qualificato pizzaiolo.

[117] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto alla cucina ed Addetto qualificato alla cucina.

[118] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto alla cucina, Addetto qualificato al bar, Addetto qualificato alla cucina ed Addetto qualificato alla sala.

[119] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria :Addetto alla cucina, Addetto qualificato al bar, Addetto qualificato alla cucina, Addetto qualificato pizzaiolo..

[120] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto alla cucina, Addetto qualificato al bar, Addetto qualificato alla cucina, Addetto qualificato alla sala, Addetto qualificato pizzaiolo.

[121] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato al bar, Addetto qualificato alla cucina, Addetto qualificato alla sala, Addetto qualificato al front office, Addetto qualificato pizzaiolo.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Esercitare la professione di addetto qualificato alla cucina"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato alla cucina.

Abilità
- **Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato alla cucina**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
  - Avviare e gestire l'iter di richiesta di autorizzazione all'esercizio dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande sul territorio regionale.

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di addetto qualificato alla cucina**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore della ristorazione (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio.
  - Conoscere e comprendere i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti tra se e gli altri membri della brigata.

Conoscenze minime
- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Principi e norme regionali e nazionali per l'esercizio dell'attività ristorativa in forma di impresa (ex-REC).
- La brigata di cucina: ruoli, attività e responsabilità.
- Il personale di sala: ruoli, attività e responsabilità.

UC.3
"Operare nel settore della ristorazione"

Risultato generale atteso
Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore della ristorazione ed i possibili contesti di inserimento lavorativo.

Abilità
- **Analizzare il settore della ristorazione, le sue caratteristiche e relazioni con altre aree del comparto turistico**
  - Individuare le diverse tipologie e formule di ristorazione in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte gastronomiche, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile.
  - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore della ristorazione.
  - Posizionare l'offerta di ristorazione nell'ambito della più generale offerta di servizi turistici del sistema in cui è prestata l'attività professionale.

Conoscenze minime
- Elementi di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta.
- Elementi di marketing turistico e territoriale.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore della ristorazione.

UC.4
"Pianificare l'offerta gastronomica e definire le necessità di approvvigionamento"

Risultato generale atteso
Elaborare il menù tenendo conto dei vincoli del caso e definire le necessità di approvvigionamento per realizzarlo.

Abilità
- **Elaborare il menù in modo che l'offerta gastronomica risulti attraente, equilibrata ed adeguata al tipo di clientela**
  - Definire l'offerta gastronomica (antipasti; primi e secondi piatti; pietanze varie; contorni; dessert) tenendo conto di: tipologia di locale, clientela di riferimento e potenziale; stagionalità dei prodotti; risorse materiali, umane ed economiche per realizzarlo; valore nutritivo degli alimenti.
  - Definire offerte gastronomiche specifiche quali, ad esempio, degustazioni, menù stagionali e tematici, menù turistici.
  - Definire offerte gastronomiche legate alla tradizione culinaria regionale.

- **Definire le necessità di approvvigionamento delle risorse necessarie per la realizzazione dei piatti inseriti nel menù**
  - Identificare quali-quantitativamente le risorse necessarie per la realizzazione dei piatti inseriti nel menù prestando attenzione ai costi delle materie prime, anche mediante l'utilizzo di strumenti informatici dedicati.

Conoscenze minime
- Scienza dell'alimentazione: elementi di dietetica e nutrizione (le caratteristiche dei principali nutrienti: glucidi, lipidi, proteine, vitamine minerali; le caratteristiche nutrizionali dei principali alimenti; il fabbisogno energetico dei gruppi di popolazione; i meccanismi di digestione ed assorbimento dei nutrienti).
- Elementi di gestione economica di un'impresa di ristorazione.

UC.5
"Preparare e conservare semilavorati - cucina"

Risultato generale atteso
Preparare e conservare i semilavorati in modo che siano adatti ad essere utilizzati nella preparazione dei piatti ed alla loro successiva commercializzazione.

Abilità
- **Preparare vegetali crudi, anche conservati con tecniche del freddo, in modo che siano adatti ad essere utilizzati nella preparazione dei piatti.**
  - Scegliere i vegetali in qualità e quantità adatta alla realizzazione dei piatti in programma.
  - Mondare, pelare, tagliare e cuocere i vegetali.

- **Preparare le carni, anche conservate con tecniche del freddo, in modo che siano adatte ad essere utilizzate nella preparazione dei piatti complessi ed alla loro successiva commercializzazione.**
  - Scegliere le carni in qualità e quantità adatta alla realizzazione dei piatti in programma.
  - Utilizzare appositi strumenti ed utensili al fine di rendere le carni adatte ai successivi trattamenti.

- **Preparare i prodotti ittici, anche conservati con tecniche del freddo, in modo che siano adatti ad essere utilizzati nella preparazione dei piatti complessi ed alla loro successiva commercializzazione.**
  - Scegliere i prodotti ittici in qualità e quantità adatta alla realizzazione dei piatti in programma.
  - Utilizzare appositi utensili e tecniche al fine di rendere i prodotti ittici adatti ai successivi trattamenti.

- **Preparare impasti dolci e salati in modo che siano adatti ad essere utilizzati nella preparazione dei piatti.**
  - Scegliere le materie prime in qualità e quantità adatta alla preparazione degli impasti scelti per realizzare i piatti in programma.
  - Preparare impasti dolci e salati applicando le tecniche di lavorazione del caso ed utilizzando appositi recipienti ed utensili.

- **Preparare salse e condimenti in modo che siano adatti ad essere utilizzati nella preparazione dei piatti.**
  - Scegliere le materie prime in qualità e quantità adatta alla preparazione di salse e condimenti da utilizzare per realizzare i piatti in programma.
  - Preparare salse e condimenti applicando le tecniche di cottura del caso ed utilizzando appositi recipienti ed utensili.

- **Conservare materie prime e semilavorati in vista del loro successivo impiego per la preparazione di piatti finiti.**
  - Applicare sistemi e metodi di conservazione di alimenti crudi e semilavorati.

Conoscenze minime
- Elementi di merceologia di settore: vegetali (cereali, legumi, verdura); carni (rosse, bianche, cacciagione); prodotti ittici; impasti (all'uovo, sfoglia, frolla, brisé, impasti di uova, pasta per il pane e la pizza); salse e condimenti; caratteristiche organolettiche e loro apporto calorico; modalità di conservazione e possibili alterazioni.

- Tecniche di manipolazione e trattamento di vegetali crudi, carni crude, prodotti ittici crudi (operazione di marinatura e/o messa in salamoia)
- Tecniche di sezionatura delle carni, pulitura e spurgo dei prodotti ittici crudi, sfilettatura dei pesci.
- Tecniche di cottura della salsa.
- Procedura, tecniche e strumenti di amalgama ed impasto degli ingredienti; lavorazione della pasta laminata o trafilata; taglio della pasta.
- Indicatori della bontà e qualità dei vegetali, carni, prodotti ittici, salse/condimenti, impasti
- Elementi di chimica (implicazioni chimico-fisiche nella formazione degli impasti; parametri tecnologici; maturazione dell'impasto).
- Ricettario di base relativo a salse e condimenti.
- Caratteristiche e tipologie di metodi di conservazione (tecniche e strumenti).
- Fasi del processo di conservazione.
- Metodi di controllo, rischi ed errori frequenti.

UC.6
"Preparare antipasti caldi e freddi"

Risultato generale atteso
Preparare i principali antipasti caldi e freddi identificando gli ingredienti, le tecniche di preparazione e i metodi di cottura da utilizzare.

Abilità
- **Scegliere gli ingredienti (materie prime e semilavorati) in qualità e quantità adatta alla preparazione di antipasti caldi e freddi**
  - Identificare, anche mediante l'ausilio di schede tecniche, gli ingredienti (materie prime e semilavorati) più indicati per realizzare i piatti in programma.
  - Selezionare le materie prime ed i semilavorati valutandone la qualità.
  - Prelevare le materie prime ed i semilavorati in un quantitativo sufficiente alla realizzazione dei piatti in programma.

- **Preparare antipasti caldi e freddi applicando le tecniche di cottura del caso ed utilizzando appositi recipienti ed utensili**
  - Unire (a caldo/freddo) gli ingredienti, utilizzando le tecniche e gli strumenti del caso, secondo la successione indicata dalla ricetta.
  - Cuocere gli ingredienti, separatamente o insieme così come previsto dalla ricetta, utilizzando le tecniche di cottura più indicate, nel rispetto dei tempi e delle temperature opportune.
  - Controllare (in itinere/ex post) la consistenza ed il sapore dell'antipasto utilizzando gli utensili in dotazione e realizzare eventuali interventi correttivi qualora il livello di qualità riscontrato non fosse all'altezza di quanto previsto.

Conoscenze minime
- Ricettario di base relativo a antipasti caldi e freddi.
- Procedure e tecniche di cottura per la preparazione di antipasti caldi o freddi.
- Indicatori di antipasti caldi o freddi.

UC.7
"Preparare primi piatti"

Risultato generale atteso
Preparare i principali primi piatti identificando gli ingredienti, le tecniche di preparazione e i metodi di cottura da utilizzare.

Abilità

- **Scegliere gli ingredienti (materie prime e semilavorati) in qualità e quantità adatta alla preparazione dei primi piatti**
  - Identificare, anche mediante l'ausilio di schede tecniche, gli ingredienti (materie prime e semilavorati) più indicati per realizzare i piatti in programma.
  - Selezionare le materie prime valutandone la qualità.
  - Prelevare le materie prime e i semilavorati in un quantitativo sufficiente alla realizzazione dei piatti in programma.
  - Pre-trattare secondo le modalità più opportune gli ingredienti che necessitino di trattamenti a monte del loro utilizzo per la preparazione di piatti finiti.

- **Preparare paste fresche ripiene utilizzando appositi recipienti ed utensili**
  - Predisporre gli ingredienti per la preparazione del ripieno.
  - Realizzare l'amalgama degli ingredienti utilizzando gli strumenti e le tecniche del caso.
  - Controllare (*in itinere/ex post*) la consistenza ed il sapore del ripieno utilizzando gli utensili in dotazione e realizzare eventuali interventi correttivi qualora il livello di qualità riscontrato non fosse all'altezza di quanto previsto.
  - Inserire il composto preparato nella pasta laminata precedentemente preparata.

- **Preparare primi piatti a base di riso, paste fresche e paste secche, applicando le tecniche di cottura del caso ed utilizzando appositi recipienti ed utensili**
  - Unire (a caldo/freddo) gli ingredienti che costituiranno il condimento del piatto, utilizzando le tecniche e gli strumenti del caso secondo la successione indicata dalla ricetta.
  - Cuocere gli ingredienti, condimento e riso/pasta fresca o secca, separatamente o insieme così come previsto dalla ricetta, utilizzando le tecniche di cottura più indicate, nel rispetto dei tempi e delle temperature opportune.
  - Controllare (*in itinere/ex post*) la consistenza ed il sapore del primo piatto utilizzando gli utensili in dotazione e realizzare eventuali interventi correttivi qualora il livello di qualità riscontrato non fosse all'altezza di quanto previsto.

- **Preparare brodi e minestre applicando le tecniche di cottura del caso ed utilizzando appositi recipienti ed utensili**
  - Bollire gli ingredienti (carne, pesce, verdure) in acqua opportunamente aromatizzata, utilizzando le tecniche e gli strumenti del caso secondo la successione indicata dalla ricetta e nel rispetto dei tempi previsti.
  - Provvedere, se necessario, ad una schiumatura superficiale delle impurità affioranti.
  - Cuocere nel composto preparato pasta o riso (se previsto).
  - Controllare (*in itinere/ex post*) la consistenza ed il sapore del primo piatto utilizzando gli utensili in dotazione e realizzare eventuali interventi correttivi qualora il livello di qualità riscontrato non fosse all'altezza di quanto previsto.

Conoscenze minime

- Elementi di merceologia di settore:
  - le diverse varietà di riso, loro caratteristiche organolettiche ed apporto calorico; modalità di conservazione del riso e possibili alterazioni;
  - le diverse varietà di pasta (secca, fresca, ripiena), loro caratteristiche organolettiche ed apporto calorico; modalità di conservazione della pasta e possibili alterazioni;
  - le diverse varietà di brodi e minestre, loro caratteristiche organolettiche ed apporto calorico; modalità di conservazione della pasta e possibili alterazioni.
- Ricettario di base relativo a primi piatti (risotti e piatti a base di riso; paste secche; paste fresche; brodi; minestre).
- Procedure e tecniche di cottura per la preparazione di primi piatti.
- Indicatori di qualità applicabili.

UC.8
"Preparare secondi piatti"

Risultato generale atteso
Preparare i principali secondi piatti a base di carne e prodotti ittici identificando gli ingredienti, le tecniche di preparazione e i metodi di cottura da utilizzare.

Abilità
- **Scegliere gli ingredienti (materie prime e semilavorati) in qualità e quantità adatta alla preparazione dei secondi piatti a base di carne ovvero prodotti ittici**
  - Identificare, anche mediante l'ausilio di schede tecniche, gli ingredienti (materie prime e semilavorati) più indicati per realizzare i piatti in programma.
  - Selezionare le materie prime valutandone la qualità.
  - Prelevare le materie prime e i semilavorati in un quantitativo sufficiente alla realizzazione dei piatti in programma.

- **Preparare secondi piatti a base di carne utilizzando appositi recipienti ed utensili**
  - Unire (a caldo/freddo) gli ingredienti previsti nella preparazione del piatto, utilizzando le tecniche e gli strumenti del caso secondo la successione indicata dalla ricetta.
  - Cuocere gli ingredienti separatamente o insieme (così come previsto dalla ricetta), nel rispetto dei tempi e delle temperature opportune, utilizzando le tecniche di cottura più indicate.
  - Controllare (*in itinere/ex post*) la consistenza ed il sapore del secondi piatti a base di carne utilizzando gli utensili in dotazione e realizzare eventuali interventi correttivi qualora il livello di qualità riscontrato non fosse all'altezza di quanto previsto.

- **Preparare secondi piatti a base di pesce utilizzando appositi recipienti ed utensili**
  - Unire (a caldo/freddo) gli ingredienti previsti nella preparazione del piatto, utilizzando le tecniche e gli strumenti del caso secondo la successione indicata dalla ricetta.
  - Cuocere gli ingredienti separatamente o insieme (così come previsto dalla ricetta), nel rispetto dei tempi e delle temperature opportune, utilizzando le tecniche di cottura più indicate.
  - Controllare (*in itinere/ex post*) la consistenza ed il sapore del secondi piatti a base di prodotti ittici utilizzando gli utensili in dotazione e realizzare eventuali interventi correttivi qualora il livello di qualità riscontrato non fosse all'altezza di quanto previsto.

Conoscenze minime
- Ricettario di base relativo a secondi piatti a base di carne.
- Ricettario di base relativo a secondi piatti a base di prodotti ittici (prodotti ittici arrostiti e grigliati; fritto di pesce; pietanze varie a base di frutti di mare, crostacei e molluschi).
- Procedure e tecniche di cottura per la preparazione di secondi piatti a base di carne (brasati e stracotti; arrosti, carni in crosta ed al cartoccio; stufati e bolliti; carni grigliate; fritti di carne).
- Procedure e tecniche di cottura per la preparazione di secondi piatti a base di prodotti ittici.
- Indicatori di qualità applicabili.

UC.9
"Preparare pietanze varie a base di uova e/o formaggi"

Risultato generale atteso
Preparare le principali pietanze varie a base di uova e/o formaggi identificando gli ingredienti, le tecniche di preparazione e i metodi di cottura da utilizzare.

Abilità
- **Scegliere gli ingredienti (materie prime e semilavorati) in qualità e quantità adatta alla preparazione di pietanze varie a base di uova e/o formaggi**
  - Identificare, anche mediante l'ausilio di schede tecniche, gli ingredienti (materie prime e semilavorati) più indicati per realizzare i piatti in programma.
  - Selezionare le materie prime valutandone la qualità.
  - Prelevare le materie prime e i semilavorati in un quantitativo sufficiente alla realizzazione dei piatti in programma.

- **Preparare pietanze varie a base di uova e/o formaggi utilizzando appositi recipienti ed utensili**
  - Unire (a caldo/freddo) gli ingredienti previsti nella preparazione del piatto, utilizzando le tecniche e gli strumenti del caso secondo la successione indicata dalla ricetta.
  - Cuocere gli ingredienti separatamente o insieme (così come previsto dalla ricetta), nel rispetto dei tempi e delle temperature opportune, utilizzando le tecniche di cottura più indicate per la realizzazione di: torte salate, soufflé, crespelle, frittate ed altri prodotti.
  - Controllare (*in itinere/ex post*) la consistenza ed il sapore delle pietanze utilizzando gli utensili in dotazione e realizzare eventuali interventi correttivi qualora il livello di qualità riscontrato non fosse all'altezza di quanto previsto.

Conoscenze minime
- Elementi di merceologia di settore:
  - le uova, caratteristiche organolettiche e loro apporto calorico; modalità di conservazione e possibili alterazioni;
  - il formaggio, caratteristiche organolettiche e loro apporto calorico; modalità di conservazione e possibili alterazioni.
- Ricettario di base relativo a secondi piatti a base di uova e/o formaggi (torte salate; soufflé; crespelle; frittate ed altri prodotti).
- Procedure e tecniche di cottura per la preparazione di secondi piatti a base di uova e/o formaggi.
- Indicatori di qualità applicabili.

UC.10
"Preparare piatti della tradizione umbra"

Risultato generale atteso
Realizzare i piatti tipici della tradizione culinaria dell'Umbria.

Abilità
- **Realizzare un menù della tradizione culinaria regionale**
  - Reperire le ricette tipiche del territorio umbro.
  - Reperire gli ingredienti tipici della cucina regionale.
  - Reperire gli strumenti e le attrezzature indicati per la realizzazione dei piatti della tradizione culinaria regionale.
  - Creare, a partire a partire dagli elementi reperiti, i piatti scelti.

Conoscenze minime
- Elementi di merceologia di settore: i prodotti della tradizione, le loro caratteristiche organolettiche e l'apporto calorico; le modalità produttive e le norme di tutela; i marchi DOC, DOCG, IGT, IGP, DOP del territorio umbro; le modalità di conservazione e possibili alterazione.
- Ricettario della tradizione culinaria regionale.
- Principi eno-gastronomici legati al territorio.
- Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili utilizzati nella cucina regionale.
- Indicatori di qualità applicabili.

UC.11
"Monitorare le scorte di cucina"

Risultato generale atteso

Monitorare le scorte tenendo conto del piano di approvvigionamento stabilito e definire il fabbisogno di merci per la ristorazione.

Abilità

- **Presiedere alle operazioni di approvvigionamento**
  - Verificare la disponibilità in magazzino/dispensa delle materie prime necessarie per la realizzazione dei piatti in menù.
  - Compilare l'elenco (quantitativo/qualitativo) delle materie prime mancanti per la preparazione dei piatti da realizzare.
  - Applicare le procedure di acquisto in vigore.

Conoscenze minime

- Procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine; moduli ordinazione; etc.).
- Norme sull'etichettatura e marcatura dei prodotti.
- Tecniche e metodi di controllo qualità dei generi alimentari.
- Tecniche e metodi di controllo dell'igiene del processo (diagrammi di flusso: ricevimento, stoccaggio, preparazione, cottura, conservazione a freddo e a caldo, riscaldamento, raffreddamento, etc.).

UC.12
"Organizzare il posto di lavoro e programmare la sequenza di evasione degli ordini"

Risultato generale atteso

Organizzare il posto mobile di lavoro in modo funzionale alla realizzazione delle ricette da realizzare e definire la sequenza di operazioni da effettuare, assegnando di conseguenza i compiti ai componenti della brigata di cucina.

Abilità

- **Allestire il posto mobile con attrezzature e strumenti**
  - Individuare le attrezzature, le utensilerie ed il materiale occorrente per rendere veloce e precisa la lavorazione degli ingredienti.
  - Individuare i condimenti e gli ingredienti di base necessari alla realizzazione dei piatti.
  - Definire l'organizzazione dei posti di lavoro.

- **Analizzare gli ordini di sala e definire la sequenza temporale delle operazioni**
  - Analizzare gli ordini pervenuti e valutare i tempi necessari per la loro esecuzione, tenendo in conto il carico di lavoro in essere e le eventuali priorità segnalate dal personale di sala.
  - Definire di conseguenza la sequenza temporale delle operazioni da effettuare.
  - Modificare l'ordine delle fasi di preparazione dei piatti, sulla base della rilevazione di eventuali ritardi.

Conoscenze minime

- Buone prassi per l'organizzazione del posto mobile di lavoro.
- Tecnologie di funzionamento di forni, fornelli, griglie e relativi dispositivi di controllo e sicurezza.
- Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili da cucina.
- Caratteristiche e modalità di funzionamento di attrezzature da cucina e dei relativi dispositivi di controllo e sicurezza.
- Terminologia tecnica di cucina.
- Gestione dei fattori produttivi in situazioni di accesso concorrente (operazioni parallele che richiedono l'uso contemporaneo di uno o più fattori comuni).
- Gestione del tempo del personale di cucina.

UC.13
"Coordinare i collaboratori nella realizzazione del servizio – Strutture ricettive"

Risultato generale atteso
Sovrintendere al lavoro dei propri collaboratori, verificando la corretta esecuzione dei compiti assegnati e la qualità del servizio.

Abilità
- **Gestire i collaboratori assegnati**
  - Impartire direttive ai propri collaboratori per la realizzazione delle attività di riferimento.
  - Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi).
  - Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio svolto.
  - Valutare le prestazioni individuali e di gruppo, anche al fine della gestione strategica delle risorse professionali.

Conoscenze minime
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Concetti di autonomia, responsabilità, leadership, delega, coordinamento, controllo, motivazione, valutazione delle prestazioni.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.
- Gestione del tempo.

UC.14
"Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Ristorazione"

Risultato generale atteso

Garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie per il trattamento dei cibi e l'applicazione di metodi sanificazione, atti a garantire le salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso.

Abilità

- **Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti**
  - Identificare le principali tipologie di intossicazione alimentare ed individuarne le possibile cause e fonti di rischio e contaminazione.
  - Applicare le procedure volte a garantire il rispetto delle condizioni igienico-sanitarie adeguate al trattamento ed alla manipolazione degli alimenti.
  - Curare la propria igiene personale.

- **Lavare e sanificare l'area di lavoro**
  - Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
  - Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.
  - Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.
  - Monitorare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione.

- **Lavare e riporre le attrezzature ed i contenitori utilizzati per la preparazione dei piatti**
  - Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
  - Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.

Conoscenze minime

- Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari.
- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni.
- Principi di igiene e cura della persona.
- Sistemi e metodi di gestione dell'igiene del ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali; monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione del piano di lavoro e delle attrezzature utilizzate in cucina.

UC.15
"Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione"

Risultato generale atteso
Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (esercizi ricettivi).

Abilità
- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico e legato all'uso del gas.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime
- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.

UC.16
"Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive"

Risultato generale atteso

Valutare la qualità del servizio controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente.

Abilità

- **Valutare la qualità del servizio erogato e del processo produttivo**
  - Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa vigente in materia di servizi di ristorazione.
  - Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
  - Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
  - Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi. Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
- Princìpi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.

Addetto qualificato pizzaiolo

- **Denominazione del profilo**
  Addetto qualificato pizzaiolo.

- **Definizione**
  Il pizzaiolo opera nel settore della ristorazione, occupandosi dell'intero processo di preparazione della pizza dalla fase iniziale di preparazione dell'impasto e formazione dei panetti, al confezionamento del disco di pasta lievitata ed alla sua guarnizione, sino alla cottura e distribuzione al cliente.
  Il pizzaiolo si occupa inoltre del mantenimento delle condizioni ottimali di igiene e pulizia della sua area di lavoro, della conservazione degli alimenti e -su richiesta- delle operazione di approvvigionamento.

- **Livello**
  - Inquadramento EQF: *III*

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  Codice ISTAT NUP 06:
  5.2.2.1.0 - cuochi in alberghi e ristoranti

- **Profili contigui regolamentati in Umbria:**
  - --

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Servizi turistici - Ristorazione
  - ATECO 2007:
    10.85.04 - produzione di pizza confezionata
    56.10.11 - ristorazione con somministrazione
    56.10.20 - ristorazione senza somministrazione con preparazione di cibi da asporto

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
  Il pizzaiolo opera all'interno di pizzerie (con o senza somministrazione) e ristoranti. Può essere dipendente o gestire in proprio l'esercizio in cui presta l'attività. Nelle località turistiche il pizzaiolo, se dipendente, può essere impiegato in modo stagionale. I ritmi di lavoro sono di solito molto intensi durante i giorni festivi e pre-festivi e nei periodi di alta stagione. Gli orari di lavoro prevedono generalmente un impegno serale che può prolungarsi fino ad ora tarda o riguardare l'intera giornata, soprattutto in caso di gestione diretta di un ristorante.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia, il mercato del lavoro richiede il possesso di forti competenze e conoscenze acquisibili, con un percorso che dovrebbe comprendere sia una componente di carattere teorico (corsi di formazione) sia una significativa esperienza sul campo in affiancamento ad un pizzaiolo esperto.

  Coloro che intendano avviare un'attività di somministrazione di alimenti e bevande sul territorio regionale sono tenuti a documentare direttamente al Comune il possesso dei requisiti personali, morali e professionali richiesti dalla Legge 287/91 e successive integrazioni.

Requisiti professionali richiesti (ne è sufficiente uno, in alternativa, fra quelli indicati):

- iscrizione al R.E.C. per la somministrazione di alimenti e bevande ottenuta in data antecedente al 04.07.2006;
- superamento dell'esame presso le Camere di Commercio finalizzato alla iscrizione al R.E.C. in data antecedente al 04.07.2006;
- diploma di scuola alberghiera o di altra scuola a specifico indirizzo professionale;
- frequenza e superamento di corsi professionali riconosciuti dalle regioni o dalle province autonome di Trento e di Bolzano, aventi ad oggetto l'attività di somministrazione di alimenti e bevande;
- pratica commerciale ovvero avere prestato servizio, per almeno due anni negli ultimi cinque, presso imprese esercenti attività di somministrazione di alimenti e bevande, in qualità di dipendente qualificato ovvero di socio prestatore d'opera addetto alla somministrazione, alla produzione o all'amministrazione o, se trattasi di coniuge, parente, o affine entro il terzo grado dell'imprenditore, in qualità di coadiutore.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Gestire l'approvvigionamento delle risorse	• Individuare le materie prime necessarie alla realizzazione delle pizze in menù e verificarne la disponibilità in magazzino/dispensa. • Monitorare lo stato delle scorte di legna. • Redigere un elenco (quantitativo/qualitativo) delle materie prime mancanti. • Attuare le procedure di acquisto in vigore.
Accendere il forno	In caso di forno a legna: • Inserire la legna nel forno, spingendola verso uno dei lati. • Dare fuoco alla legna. • Attendere la formazione della brace. • Verificare che il forno abbia raggiunto la temperatura ottimale e quando necessario aggiungere altra legna. • Eliminare la cenere in eccesso ed i residui vari. In caso di forno elettrico: • Azionare il forno mediante gli appositi comandi.
Organizzare il posto di lavoro	• Disporre sul banco di pizzeria gli ingredienti e gli utensili da utilizzare in modo funzionale alla preparazione delle pizze.
Preparare la pasta della pizza	• Determinare, sulla scorta del numero di clienti previsto, la quantità di pasta da preparare. • Acquisire gli ingredienti in quantità e qualità adeguata. • Miscelare gli ingredienti fino a quando l'impasto è pronto. • Stagliare l'impasto preparando le c.d. pallotte (panetti o panielli) e lasciarli lievitare.
Preparare i condimenti	• Preparare i condimenti e disporli in appositi contenitori sul banco di lavoro.
Preparare le pizza	• Spianare la pasta modellandola fino a farle acquisire la forma opportuna. • Condire la piazza secondo le richieste del cliente. • Inserire la pizza nel forno e verificarne di tanto in tanto la cottura. • Togliere la pizza dal forno, impiattarla/inserirla nei contenitori da asporto ed aggiungere eventuali ingredienti a crudo.
Sanificare e pulire la cucina e le attrezzature in uso	• Svolgere le operazioni connesse alla pulizia ed alla sanificazione dell'area di lavoro (banco di lavoro, utensili, attrezzature, contenitori, forno) nel rispetto le norme igienico-sanitarie vigenti, utilizzando detersivi e detergenti specifici. • Rriposizionare utensili, attrezzature e contenitori nei luoghi deputati ad accoglierli.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"**[122]
	UC.2 "Esercitare la professione di pizzaiolo"
	UC.3 "Operare nel settore della ristorazione"[123]
Produrre beni/ Erogare servizi	**UC.4 "Preparare la pizza"**
Gestire i fattori produttivi	**UC.5 "Monitorare le scorte della pizzeria"**
	UC.6 "Organizzare il posto di lavoro - Pizzeria"
	UC.7 "Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Ristorazione"[124]
	UC.8 "Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione"[125]
	UC.9 "Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive"[126]

[122] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

[123] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto alla cucina, Addetto qualificato al bar, Addetto qualificato alla cucina , Addetto qualificato alla sala, Addetto qualificato pizzaiolo.

[124] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria :Addetto alla cucina, Addetto qualificato al bar, Addetto qualificato alla cucina, Addetto qualificato pizzaiolo..

[125] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto alla cucina, Addetto qualificato al bar, Addetto qualificato alla cucina, Addetto qualificato alla sala, Addetto qualificato pizzaiolo.

[126] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato al bar, Addetto qualificato alla cucina, Addetto qualificato alla sala, Addetto qualificato al front office, Addetto qualificato pizzaiolo.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Esercitare la professione di pizzaiolo"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di pizzaiolo.

Abilità
- **Definire le condizioni della prestazione professionale di pizzaiolo**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
  - Avviare e gestire l'iter di richiesta di autorizzazione all'esercizio dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande sul territorio regionale.

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di pizzaiolo**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore della ristorazione (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio.
  - Conoscere e comprendere i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti tra se ed il personale di sala e cucina

Conoscenze minime
- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Principi e norme regionali e nazionali per l'esercizio dell'attività ristorativa in forma di impresa (ex-REC).
- Il personale di sala e cucina: ruoli, attività e responsabilità.
- Il marchio di qualità per la pizza: stato dell'arte del dibattito.

UC.3
"Operare nel settore della ristorazione"

Risultato generale atteso

Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore della ristorazione ed i possibili contesti di inserimento lavorativo.

Abilità

- **Analizzare il settore della ristorazione, le sue caratteristiche e relazioni con altre aree del comparto turistico**
  - Individuare le diverse tipologie e formule di ristorazione in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte gastronomiche, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile.
  - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore della ristorazione.
  - Posizionare l'offerta di ristorazione nell'ambito della più generale offerta di servizi turistici del sistema in cui è prestata l'attività professionale.

Conoscenze minime

- Elementi di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta.
- Elementi di marketing turistico e territoriale.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore della ristorazione.

UC.4
"Preparare la pizza"

Risultato generale atteso

Preparare la pizza identificando gli ingredienti da utilizzare ed applicando le tecniche di preparazione e di cottura più indicate.

Abilità

- **Preparare l'impasto in modo che sia adatto ad essere utilizzato nella preparazione dei piatti**
  - Quantificare la dose di impasto da preparare, tenendo conto del numero di clienti previsto e dei tempi di lievitazione da rispettare.
  - Scegliere le materie prime in qualità e quantità adeguata alla preparazione dell'impasto.
  - Amalgamare gli ingredienti applicando le modalità di lavorazione del caso (manuale o con impastatrice), fino a quando l'impasto non raggiunge la giusta consistenza (non appiccicoso al tatto, morbido ed elastico).
  - Stagliare l'impasto in modo ottenere porzioni di pasta adeguate per forma e dimensione.
  - Proteggere adeguatamente i singoli pani di pasta in fase di lievitazione e fino al loro utilizzo per evitare che secchino.

- **Preparare gli ingredienti per il condimento e la farcitura della pizza in modo che siano adatti ad essere utilizzata per il loro successivo utilizzo**
  - Scegliere gli ingredienti in qualità e quantità adatta alla realizzazione delle pizze in menù.
  - Sottoporre gli ingredienti scelti al trattamento più indicato a renderli pronti ad essere utilizzati.
  - Conservare i semilavorati in vista del loro successivo impiego applicando opportuni sistemi e metodi di conservazione.

- **Preparare la pizza in modo che risulti adeguatamente condita e opportunamente cotta**
  - Manipolare il disco di pasta fino a conferirgli le dimensioni opportune (in larghezza e spessore).
  - Disporre il condimento/farcitura in maniera uniforme e seguendo l'ordine adeguato (prima della cottura o a crudo).
  - Cuocere la pizza seguendo la tecnica di infornata adeguata al forno a disposizione (elettrico/a legna).

Conoscenze minime

- Elementi di scienza dell'alimentazione: le caratteristiche dei principali nutrienti: glucidi, lipidi, proteine, vitamine minerali; le caratteristiche nutrizionali dei principali alimenti; il fabbisogno energetico dei gruppi di popolazione; i meccanismi di digestione ed assorbimento dei nutrienti.
- Elementi di merceologia di settore: farine, lieviti, pomodoro, mozzarella, olio. Ingredienti base per la preparazione della pizza: caratteristiche organolettiche e loro apporto calorico; modalità di conservazione e possibili alterazioni.
- Procedura, tecniche e strumenti di amalgama ed impasto degli ingredienti.
- Tecniche di manipolazione e trattamento degli ingredienti utilizzati per la preparazione delle pizze tradizionali (formaggi, salumi, verdure, conserve sott'olio)
- Indicatori della bontà e qualità dei degli ingredienti utilizzati per la preparazione della pizza.
- Elementi di chimica (implicazioni chimico-fisiche nella formazione degli impasti; parametri tecnologici; maturazione dell'impasto).
- Ricettario di base relativo alle pizze tradizionali.
- Caratteristiche e tipologie di metodi di conservazione (tecniche e strumenti).
- Fasi del processo di conservazione.
- Metodi di controllo, rischi ed errori frequenti.

UC.5
"Monitorare le scorte della pizzeria"

Risultato generale atteso

Monitorare le scorte tenendo conto del piano di approvvigionamento e definire il fabbisogno di merci per la ristorazione.

Abilità

- **Presiedere alle operazioni di approvvigionamento**
  - Definire le necessità di approvvigionamento delle risorse necessarie per la realizzazione delle pizze presenti nel menù.
  - Verificare la disponibilità in magazzino/dispensa delle materie prime necessarie per la realizzazione delle pizze in menù.
  - Compilare l'elenco (quantitativo/qualitativo) delle materie prime mancanti per la preparazione delle pizze in menù ed applicare le procedure di acquisto in vigore.

Conoscenze minime

- Elementi di gestione economica di un'impresa di ristorazione tipo pizzeria.
- Procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine; moduli ordinazione; etc.).
- Norme sull'etichettatura e marcatura dei prodotti.
- Tecniche e metodi di controllo qualità dei generi alimentari.
- Tecniche e metodi di controllo dell'igiene del processo (diagrammi di flusso: ricevimento, stoccaggio, preparazione, cottura, conservazione a freddo e a caldo, riscaldamento, raffreddamento, etc.).

UC.6
"Organizzare il posto di lavoro - Pizzeria"

Risultato generale atteso

Organizzare il posto mobile di lavoro in modo funzionale alla realizzazione delle pizze e portare a temperatura il forno.

Abilità

- **Allestire il posto mobile con attrezzature e strumenti**
  - Posizionare gli ingredienti per l'impasto (ovvero i panetti) ed i condimenti, sul banco di pizzeria in modo tale da agevolare la preparazione della pizza.
  - Posizionare le pale ed i piatti/cartoni in modo tale agevolare l'infornatura ed il successivo impiattamento della pizza.

- **Predisporre il forno a legna in modo che per l'orario di apertura abbia raggiunto la temperatura opportuna**
  - Formare una quantità di brace adeguata a portare il forno a temperatura.
  - Mantenere la temperatura del forno ottimale aggiungendo all'occorrenza legna ed eliminando la cenere in eccesso.
  - Prestare attenzione che, alla fine della serata, il forno risulti pulito e le braci spente in modo che sia pronto alla riaccensione il giorno successivo.

Conoscenze minime

- Buone prassi per l'organizzazione del posto mobile di lavoro.
- Tecnologie di funzionamento di forni elettrici ed a legna, fornelli, griglie e relativi dispositivi di controllo e sicurezza.
- Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili da cucina.
- Caratteristiche e modalità di funzionamento di attrezzature da cucina (in particolare impastatrici e forni elettrici) e dei relativi dispositivi di controllo e sicurezza.
- Strumenti ed attrezzature per l'utilizzo e la pulizia del forno a legna.
- Caratteristiche e potere calorico delle diverse tipologie di legno.

UC.7
"Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Ristorazione"

Risultato generale atteso

Garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie per il trattamento dei cibi e l'applicazione di metodi sanificazione, atti a garantire le salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso.

Abilità

- **Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti**
  - Identificare le principali tipologie di intossicazione alimentare ed individuarne le possibile cause e fonti di rischio e contaminazione.
  - Applicare le procedure volte a garantire il rispetto delle condizioni igienico-sanitarie adeguate al trattamento ed alla manipolazione degli alimenti.
  - Curare la propria igiene personale.

- **Lavare e sanificare l'area di lavoro**
  - Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
  - Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.
  - Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.
  - Monitorare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione.

- **Lavare e riporre le attrezzature ed i contenitori utilizzati per la preparazione dei piatti**
  - Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
  - Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.

Conoscenze minime

- Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari.
- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni.
- Principi di igiene e cura della persona.
- Sistemi e metodi di gestione dell'igiene del ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali; monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione del piano di lavoro e delle attrezzature utilizzate in cucina.

UC.8
"Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione"

Risultato generale atteso

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (esercizi ricettivi).

Abilità

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico e legato all'uso del gas.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.

UC.9
"Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive"

Risultato generale atteso

Valutare la qualità del servizio controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente.

Abilità

- **Valutare la qualità del servizio erogato e del processo produttivo**
  - Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa vigente in materia di servizi di ristorazione.
  - Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
  - Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
  - Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi. Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
- Princìpi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.

Accompagnatore turistico

- **Denominazione del profilo**
  Accompagnatore turistico.

- **Definizione**
  È accompagnatore turistico chi, per professione, accompagna persone singole o gruppi nei viaggi attraverso il territorio nazionale o all'estero, cura l'attuazione del programma di viaggio assicurando la necessaria assistenza ai singoli e al gruppo e fornisce elementi significativi e notizie di interesse turistico sui luoghi di transito, anche in una o più lingue estere, al di fuori dell'ambito della specifica competenza della guida turistica specializzata.
  (*da L.R. n. 18/2006 Legislazione turistica regionale, art. 84*).

- **Livello**
  - Inquadramento EQF: IV

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  Codice ISTAT NUP 06:
  3.4.1.5.0 - guide ed accompagnatori specializzati

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**[127]
  - Guida ambientale-escursionistica.
  - Guida turistica specializzata.

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Servizi turistici - Servizi di viaggio e accompagnamento
  - ATECO 2007:
    79.90.20 - attività delle guide e degli accompagnatori turistici

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
  L'attività di Accompagnatore turistico può essere svolta su tutto il territorio nazionale e anche all'estero; egli opera con buon livello di autonomia, per quel che riguarda la gestione del cliente e degli adempimenti burocratici ed amministrativi del gruppo assegnatogli.
  I ritmi di lavoro dell'Accompagnatore turistico sono di solito molto intensi in quanto il suo intervento è richiesto durante l'intero arco della giornata, per periodi di tempo anche di lunga durata; gli orari sono flessibili e condizionati alle esigenze dei gruppi accompagnati ed alla tipologia dei luoghi visitati. Nell'esercizio della propria attività, inoltre l'accompagnatore è chiamato a parlare in pubblico con uso di microfono, stare in piedi o camminare per periodi prolungati.
  La professione di Accompagnatore turistico è nella maggior parte dei casi un'attività indipendente, gestita con contratti di collaborazione prevalentemente con tour operator e agenzie di viaggi.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  - Abilitazione professionale (*L. R. n. 18 del 27-12-2006 - Legislazione turistica regionale*).
  - Ai soggetti titolari di laurea in materia turistica o titolo equipollente, l'esercizio dell'attività di accompagnatore turistico non può essere negato, né subordinato allo svolgimento dell'esame abili-

[127] Coloro che sono in possesso dell'abilitazione all'esercizio della professione di accompagnatore turistico possono conseguire l'abilitazione all'esercizio di un'altra professione turistica regolamentata di cui all'art. n. 81 della L. R. n. 18/2006 "Legislazione turistica regionale" con procedura semplificata.

tante o di altre prove selettive, salvo verifica di conoscenze secondo le modalità descritte nell'estratto della *DGR n. 1589/2007* di seguito riportata:
"[...]c. L'applicazione della procedura di cui all'articolo 10, comma 4 del Decreto Bersani è limitata ai soli soggetti titolari di laurea o diploma universitario in materia turistica o titolo equipollente. In tale ultimo caso, l'istante deve dimostrare, ai sensi dell'articolo 43 del DPR 445/2000, l'equipollenza del titolo di studio presentando la relativa documentazione del competente Ministero, non rientrando l'equipollenza stessa tra gli stati, qualità personali e fatti oggetto di accertamento d'ufficio da parte dell'amministrazione ricevente.
d. Per laurea o diploma universitario in materia turistica, qualora non espressamente denominato, si intende ogni titolo universitario che, tra le prove sostenute durante il corso di studi comprenda, oltre alla/e lingua/e straniera/e per cui si richiede l'abilitazione, almeno una delle seguenti materie: geografia turistica italiana, europea ed extraeuropea; legislazione e normativa turistica comunitaria e nazionale; tecnica turistica, dei trasporti, valutaria e doganale;
e. Nell'istanza, il richiedente, può indicare ulteriori lingue straniere, non oggetto del corso di studi, in cui intende esercitare la professione;
f. La previa verifica della conoscenza della/delle lingue straniere di cui al precedente punto e) avviene mediante colloquio dal quale si deve evincere la conoscenza, oltre che grammaticale e sintattica, della terminologia tecnica legata alla professione, nonché la capacità di comunicazione;
g. La previa verifica della conoscenza delle materie di cui al precedente punto d) non oggetto di prove sostenute durante il corso universitario avviene mediante colloquio. A tali materie si aggiunge anche la conoscenza dell'organizzazione e della legislazione turistica della Regione Umbria. [...]"
(*Atto di indirizzo per l'esercizio delle attività di Guida turistica e Accompagnatore turistico in attuazione dell'articolo 10, comma 4 del D.L. n. 7 /2007, convertito con modificazioni con L. n.40/2007*, approvato con *DGR n. 1589/2007*).

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Definire le caratteristiche del servizio da erogare	• Definire la tipologia di servizio da erogare a clienti reali o potenziali (ad es., accompagnamento in '*outgoing*', '*incoming*', "*daily tour*", 'transferista'; in Umbria, Italia, Europa e nei paesi extraeuropei, *incentive*, assistenza giornaliera, cene, *shopping*, spettacoli).
Studiare e programmare il percorso di viaggio definito dagli organizzatori	Acquisire e studiare il programma di viaggio ai fini della sua corretta realizzazione ed eventualmente svolgerlo sulla scorta delle proprie conoscenze e delle caratteristiche dei turisti. In particolare: • reperire fonti (libri, guide, siti internet, mappe e cartine, etc.) utili a fornire informazioni storico-artistiche, geografiche, etnografiche, a livello non specialistico, relative ai luoghi di transito; • individuare gli aspetti logistici, amministrativi e burocratici (tipologie di trasporti disponibili; mappa delle strade delle città; principali norme in vigore nel paese oggetto della visita; formalità di frontiera e doganali; aspetti di registrazione alberghiera; localizzazione di ambasciate, consolati ed uffici di polizia; ospedali; etc.) utili ad agevolare il viaggio e diminuire l'insorgere di eventuali problemi (ritardi; malori; eventuali smarrimenti o furto di documenti, etc.).
Accompagnare il gruppo lungo l'itinerario di viaggio	• Accompagnare il gruppo curando l'attuazione del programma di viaggio, assicurando i necessari servizi di assistenza, e fornendo significative informazioni di interesse turistico sulle zone di transito. • Coordinare ed animare il gruppo di turisti. • Gestire imprevisti o situazioni critiche. • Intrattenere rapporti con fornitori di servizi (alberghi, ristoranti, questure, ospedali, consolati, ambasciate, etc.) e con le guide turistiche delle località visitate.
Gestire operativamente i trasferimenti e le pratiche amministrative/burocratiche	Sulla base del programma predisposto dall'organizzatore (percorso del viaggio, luoghi di visita, soste, orari e mezzi per il trasferimento): • gestire le operazioni di coordinamento dei vettori ed di altri soggetti indicati dall'organizzatore; • gestire l'utilizzo di biglietti e documenti di viaggio; • gestire le registrazioni alberghiere; • gestire le formalità doganali e valutarie; • gestire ogni altra formalità di carattere amministrativo per problematiche di carattere sanitario e in caso di decesso.
Gestire il primo soccorso in caso di incidente/malore	Erogare un primo intervento, in caso di incidente o malore da parte di uno o più turisti, senza che ciò implichi una responsabilità civile, organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"**[128]
	UC.2 "Gestire l'attività professionale di Accompagnatore turistico"
	UC.3 "Operare nel sistema turistico regionale"[129]
Gestire il sistema cliente	**UC.4 "Gestire le relazioni con il cliente/beneficiari"**[130]
Produrre beni/Erogare servizi	**UC.5 "Preparare l'itinerario di viaggio ed accompagnare il gruppo"**
	UC.6 "Prevenire i rischi e gestire/coadiuvare il primo soccorso - Guida turistica specializzata e Accompagnatore turistico" [131]
Gestire i fattori produttivi	**UC.7 "Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito turistico"**[132]

[128] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

[129] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Guida turistica specializzata; Guida ambientale-escursionistica; Accompagnatore turistico.

[130] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Operatore fattoria didattica; Guida turistica specializzata; Guida ambientale-escursionistica; Accompagnatore turistico; Sistema di competenze di educazione ambientale allo sviluppo sostenibile.

[131] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Guida turistica specializzata; Accompagnatore turistico.

[132] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Guida turistica specializzata; Guida ambientale-escursionistica; Accompagnatore turistico.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Gestire l'attività professionale di Accompagnatore turistico"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici, organizzativi e promozionali propri della prestazione professionale dell'accompagnatore turistico.

Abilità
- **Realizzare gli adempimenti normativi ed organizzativi ed operare nel rispetto dei codici deontologici di riferimento**
  - Conoscere e gestire gli adempimenti relativi all'abilitazione all'esercizio della professione di accompagnatore turistico.
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Conoscere ed applicare i codici deontologici nell'esercizio della professione.
  - Utilizzare le conoscenze relative ad una lingua straniera nell'esercizio della professione (secondo quanto prescritto dalla L. R. n. 18 del 27-12-2006 - Legislazione turistica regionale).
  - Definire una propria strategia di esercizio sostenibile della professione.

- **Definire e sviluppare l'offerta di servizi di accompagnatore turistico**
  - Conoscere le caratteristiche e le modalità di svolgimento della professione.
  - Rilevare le aspettative e le tendenze del mercato di riferimento.
  - Elaborare l'offerta del servizio di accompagnatore turistico sulla scorta delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e delle conoscenze del sistema e delle risorse turistiche nazionali ed estere.

Conoscenze minime
- Leggi e norme legate all'abilitazione professionale ed al suo mantenimento nel tempo, con riferimento alla Regione dell'Umbria ed al complessivo panorama nazionale/dei Paesi europei.
- Legislazione e normativa turistica comunitaria e nazionale.
- CCNL di riferimento.
- Il riconoscimento delle qualifiche professionali nell'UE (Direttiva 2005/36/CE e decreti attuativi).
- Responsabilità civile e penale legata all'esercizio della professione. Aspetti etici e deontologici.
- Lingua straniera almeno al livello C1 del Quadro comune europeo di riferimento per le lingue.
- Strumenti di valutazione della sostenibilità economica a medio termine dell'esercizio della professione -anche in rapporto alle esigenze di stagionalità- in forma esclusiva, mista, associativa di impresa.
- Modalità di analisi del mercato verso cui rivolgere la propria offerta di servizi professionali di accompagnatore turistico.
- Strategia della promozione del proprio servizio.
- Tipologie di accompagnamento turistico (accompagnatore in '*outgoing*', accompagnatore in '*incoming*', accompagnatore in "*daily tour*", 'transferista', , assistenza giornaliera, cene, *shopping*, spettacoli).
- Geografia turistica (Italia; Europa; paesi extraeuropei).
- Elementi di tecnica turistica, dei trasporti, valutaria e doganale.
- Elementi di storia, storia dell'arte ed antropologia.

UC.3
"Operare nel sistema turistico regionale"

Risultato generale atteso
Valorizzare gli aspetti caratteristici del territorio e del sistema turistico regionale nell'ambito della propria attività.

Abilità
- **Conoscere e comprendere le caratteristiche e peculiarità del contesto geografico-fisico, naturalistico ed antropico della regione**
  - Utilizzare le conoscenze relative al territorio ed al contesto turistico regionale al fine di trasferire informazioni utili e di interesse ai turisti coinvolti nella propria attività.

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche e le peculiarità del sistema turistico regionale ed i possibili contesti di esercizio della propria professione**
  - Utilizzare le conoscenze relative al sistema turistico regionale al fine di operare in coerenza con lo stesso ed usufruire delle risorse e delle opportunità offerte.

Conoscenze minime
- Il sistema turistico regionale (quadro legislativo in Italia e in Regione, caratteristiche del mercato turistico regionale, politiche turistiche regionali, caratteristiche dei soggetti economici e sociali rilevanti ai fini della costruzione di un'offerta turistica adeguata).
- Contesto geografico fisico (principali aspetti morfologici, orografici e geologici della Regione).
- Contesto naturalistico (principali aspetti botanici, zoologici ed ecologici).
- Contesto antropico (attività umane legate alla specificità del territorio – agricoltura, allevamento, forestazione, artigianato, enogastronomia, etc.).

UC.4
"Gestire la comunicazione e la relazione con il cliente/beneficiario"

Risultato generale atteso
Adottare stili di comunicazione orientati principalmente ad instaurare una relazione con pubblici di ogni età, utili a svolgere attività di tipo divulgativo, formativo ed educativo, operativo.

Abilità
- **Utilizzare strategie di comunicazione in funzione delle diverse tipologie di clienti e delle attività da svolgere**
  - Distinguere le principali strategie di comunicazione, orientate in particolare a catturare l'attenzione e a coinvolgere attivamente un particolare *target* di interlocutori.
  - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi, in funzione dell'età.

- **Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.**
  - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia e, in caso di eventi imprevisti, adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità.

Conoscenze minime
- Modelli teorici di comunicazione finalizzati in particolar modo a trasmettere conoscenze.
- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali verso le differenti tipologie di cliente.

UC.5
"Preparare l'itinerario di viaggio ed accompagnare il gruppo"

Risultato generale atteso
Studiare l'itinerario ed accompagnare il gruppo in modo che il viaggio risulti conforme a quanto concordato con la committenza.

Abilità
- **Reperire le fonti utili a fornire informazioni di carattere culturale e relative agli aspetti logistici, amministrativi e burocratici del viaggio**
  - Studiare il percorso di viaggio reperendo dalle diverse fonti disponibili informazioni di carattere storico-artistico, geografico, etnografico relative ai luoghi di transito; ed utilizzare i principali programmi di comunicazione (reti internet, posta elettronica).
  - Individuare e comprendere: le principali norme in vigore nei paesi di transito e visita; le formalità di frontiera e doganali; gli aspetti di cambio e valutari; le modalità di registrazione alberghiera.
  - Identificare le tipologie di trasporti disponibili, comprenderne le modalità di funzionamento e le relative tipologie di biglietti e documenti di viaggio da gestire.
  - Individuare la localizzazione delle strutture di supporto e di servizio (ad es., ambasciate, consolati ed uffici di polizia; ospedali; etc.).

- **Accompagnare il gruppo curando l'attuazione del programma di viaggio ed assicurando i necessari servizi di assistenza**
  - Curare la completa attuazione del programma.
  - Trasferire informazioni di interesse turistico relative alle zone di transito, mirando a coinvolgere attivamente il gruppo accompagnato.
  - Intrattenere rapporti con i soggetti delle strutture di supporto nonché con le guide turistiche delle località visitate al fine di agevolare il viaggio e/o diminuire l'insorgere di problemi e contrattempi.
  - Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e/o di insorgere di conflitti.

- **Gestire le soste ed i trasferimenti**
  - Gestire: l'utilizzo di biglietti e documenti di viaggio; le registrazioni alberghiere; le formalità doganali; gli imprevisti derivanti da ritardi dei mezzi di trasporto.

Conoscenze minime
- Metodologie e tecniche di organizzazione e di redazione di itinerari turistici (studio e utilizzo di fattore tempo, fattore spazio, risorse e servizi disponibili, etc.).
- Cartografia.
- Sistemi di trasporto, biglietti e documenti di viaggio.
- Sistemi di prenotazione e registrazione alberghiera.
- Tecniche di gestione e conduzione/animazione dei gruppi.
- Tecniche di *problem solving*.

UC.6
"Prevenire i rischi e gestire/coadiuvare il primo soccorso - Guida turistica specializzata e Accompagnatore turistico"

Risultato generale atteso

- Realizzare attività di pronto intervento, in caso di incidente o malore da parte di uno o più turisti, ovvero collaborare con il capogruppo nella realizzazione delle stesse.
- Organizzare nel minor tempo possibile il soccorso con i servizi competenti.

Abilità

- **Individuare ed eseguire – se possibile- tecniche di primo intervento volte a limitare i danni dell'incidente/malore in attesa dei servizi competenti, collaborando con il capogruppo ove presente**[133]
  - Prevedere o prevenire i pericoli tipici di particolari contesti o rischi legati a particolari tipologie di turisti (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili).
  - Applicare le tecniche di base di primo intervento e organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio, mantenendo autocontrollo.

Conoscenze minime

- Pericoli e rischi legati alle particolari tipologie di turisti (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili).
- Tecniche di primo soccorso (in caso di traumi, malori e di morsicature di insetti o animali).
- Standard "Basic Life Support" (BLS).
- Il sistema regionale di soccorso organizzato.

[133] In particolare nel caso della Guida Turistica.

UC.7
"Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito turistico"

Risultato generale atteso
Valutare la qualità del servizio del servizio offerto in termini di efficacia e di percezione del beneficiario, individuando le eventuali criticità e definendo le eventuali azioni di miglioramento.

Abilità
- **Utilizzare strumenti di valutazione della qualità del servizio**
  - Definire semplici modelli di valutazione della qualità erogata e della qualità percepita da parte dei beneficiari.
  - Raccogliere le informazioni ed analizzarle in coerenza con il metodo scelto, individuando i presumibili fattori che hanno eventualmente causato esiti inferiori alle attese e definire le eventuali modifiche ed integrazioni ai servizi offerti.

Conoscenze minime
- Aspetti di gestione della qualità nell'erogazione di un servizio.
- Modalità di valutazione della qualità di un servizio.

Guida turistica specializzata

- **Denominazione del profilo**
  Guida turistica specializzata.

- **Definizione**
  È guida turistica specializzata chi, per professione, accompagna persone singole o gruppi nella visita a monumenti, opere d'arte in qualsiasi forma esposte, musei, gallerie, scavi archeologici, ville, complessi architettonici, urbanistici, paesaggistici e a quant'altro è significativo della civiltà e della realtà sociale e produttiva della regione, illustrandone le caratteristiche storiche, artistiche, monumentali, paesaggistiche, naturalistiche, etnografiche e assicurando la necessaria assistenza ai singoli e al gruppo e fornendo ogni altra informazione socio-economica anche in una o più lingue estere.
  (*da L.R. n. 18/2006 Legislazione turistica regionale, art. 82*)

- **Livello**
  - Inquadramento EQF: IV

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  Codice ISTAT NUP 06:
  3.4.1.5.6 - guida turistica

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**[134]
  - Guida ambientale-escursionistica.
  - Accompagnatore turistico.

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Servizi turistici - Servizi di viaggio e accompagnamento
  - ATECO 2007:
    79.90.20 - attività delle guide e degli accompagnatori turistici

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
  La Guida turistica specializzata opera con buon livello di autonomia, illustrando ai turisti i siti di interesse artistico-culturale, religioso, storico e archeologico o in itinerari urbani, a partire da un programma pre-definito o da lei stessa redatto.
  L'attività di Guida turistica è caratterizzata da una forte stagionalità. I ritmi di lavoro sono di solito molto intensi durante i giorni festivi e pre-festivi e nei periodi di alta stagione; gli orari sono flessibili e condizionati alle esigenze dei gruppi guidati ed alla tipologia dei luoghi visitati. Nell'esercizio della propria attività la Guida turistica specializzata è chiamata a parlare in pubblico, stare in piedi o camminare per periodi prolungati.
  La professione di Guida turistica specializzata è esercitata nella maggior parte dei casi in forma autonoma, collaborando con: Agenzie turistiche locali, uffici di Informazione ed Accoglienza Turistica, Comuni, Enti che gestiscono risorse turistico-culturali (ad es. musei, ecomusei, beni culturali), imprese turistiche (agenzie di viaggi, tour operator), etc.

[134] Coloro che sono in possesso dell'abilitazione all'esercizio della professione di guida turistica specializzata possono conseguire l'abilitazione all'esercizio di un'altra professione turistica regolamentata di cui all'art. n. 81 della L. R. n. 18/2006 "Legislazione turistica regionale" con procedura semplificata.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  - Abilitazione professionale (*L. R. n. 18 del 27-12-2006 - Legislazione turistica regionale*)
  - "[...]Ai soggetti titolari di laurea in lettere con indirizzo in storia dell'arte o in archeologia o titolo equipollente, l'esercizio dell'attività di guida turistica non può essere negato, né subordinato allo svolgimento dell'esame abilitante o di altre prove selettive, salva la previa verifica delle conoscenze linguistiche e del territorio di riferimento. [...]
    e. La previa verifica della conoscenza della/delle lingue straniere in cui si intende esercitare l'attività avviene mediante colloquio dal quale si deve evincere la conoscenza, oltre che grammaticale e sintattica, della terminologia tecnica legata alla professione, nonché la capacità di comunicazione;
    f. Considerato che l'attività di guida turistica specializzata ha valenza regionale, per "conoscenza del territorio" si intende, ai sensi dell'art. 82 della l.r. 18/2006 la conoscenza di monumenti, opere d'arte in qualsiasi forma esposte, musei, gallerie, scavi archeologici, ville, complessi architettonici, urbanistici, paesaggistici e di quant'altro è significativo della civiltà e della realtà sociale e produttiva con riferimento all'intero territorio della regione Umbria;
    g. La previa verifica della conoscenza del territorio di cui al precedente punto e) avviene mediante colloquio dal quale si deve evincere anche la capacità di valorizzazione e di comunicazione delle risorse turistiche dell'Umbria. [...]"
    (*Atto di indirizzo per l'esercizio delle attività di Guida turistica e Accompagnatore turistico in attuazione dell'articolo 10, comma 4 del D.L. n. 7 /2007, convertito con modificazioni con L. n.40/2007*, approvato con *DGR n. 1589/2007*).

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Definire le caratteristiche del servizio da erogare	• Definire la tipologia di servizio da erogare a clienti reali o potenziali (ad es., itinerari turistici classici; itinerari tematici: archeologici, eno-gastronomici, artistici, itinerari didattici, etc.).
Organizzare percorsi turistici	• Definire il programma di visita, sulla scorta delle indicazioni fornite dal committente (ad es., tipologia del gruppo, tempo a disposizione, etc.), identificando i luoghi d'interesse, le informazioni da trasmettere, i tempi ed i modi di realizzazione della visita. • Dettagliare in forma scritta il programma di visita.
Guidare il gruppo lungo l'itinerario turistico	• Accompagnare il gruppo illustrando le attrattive storiche, artistiche, monumentali, paesaggistiche ed etnografiche del sito, nonché le risorse del territorio. • Rispettare modalità e tempi di visita come stabilito nel programma. • Mantenere costante il livello di attenzione e destare interesse nei partecipanti. • Prestare attenzione alle richieste ed esigenze del gruppo e gestire o supportare i capigruppo in caso di eventuali imprevisti o situazioni critiche. • Coordinarsi con i soggetti coinvolti a vario titolo nello svolgimento del percorso turistico (accompagnatore, autista, ristoratori, etc.) • Prevenire con adeguata sensibilizzazione dei partecipanti i danni al patrimonio.
Prevenire i rischi, gestire e coadiuvare il primo soccorso in caso di incidente/malore	• Prevenire, con adeguata articolazione delle visite e sensibilizzazione dei partecipanti, incidenti e danni alla persona. • Erogare un primo intervento e/o supportare i capigruppo, in caso di incidente o malore da parte di uno o più turisti, organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"**[135]
	UC.2 "Gestire l'attività professionale di Guida turistica specializzata"
	UC.3 "Svolgere l'attività di Guida turistica nel sistema turistico regionale"
Gestire il sistema cliente	**UC.4 "Gestire le relazioni con il cliente/beneficiari"**[136]
Produrre beni/Erogare servizi	**UC.5 "Sviluppare un itinerario e guidare il gruppo"**
	UC.6 "Prevenire i rischi e gestire/coadiuvare il primo soccorso - Guida turistica specializzata e Accompagnatore turistico" [137]
Gestire i fattori produttivi	**UC.7 "Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito turistico"**[138]

[135] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

[136] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Operatore fattoria didattica; Guida turistica specializzata; Guida ambientale-escursionistica; Accompagnatore turistico; Sistema di competenze di educazione ambientale allo sviluppo sostenibile.

[137] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Guida turistica specializzata; Accompagnatore turistico.

[138] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Guida turistica specializzata; Guida ambientale-escursionistica; Accompagnatore turistico.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Gestire l'attività professionale di Guida turistica specializzata"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici, organizzativi e promozionali propri della prestazione professionale della Guida turistica specializzata.

Abilità
- **Realizzare gli adempimenti normativi ed organizzativi ed operare nel rispetto dei codici deontologici di riferimento**
  - Conoscere e gestire gli adempimenti relativi all'abilitazione all'esercizio della professione di guida turistica specializzata.
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Conoscere ed applicare i codici deontologici nell'esercizio della professione.
  - Definire una propria strategia di esercizio sostenibile della professione

- **Definire e sviluppare l'offerta di servizi di Guida turistica specializzata**
  - Rilevare le aspettative e le tendenze del mercato di riferimento.
  - Elaborare l'offerta del servizio di Guida turistica specializzata sulla scorta delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e delle conoscenze del sistema e delle risorse turistiche regionali.

Conoscenze minime
- Leggi e norme legate all'abilitazione professionale ed al suo mantenimento nel tempo, con riferimento alla Regione dell'Umbria ed al complessivo panorama nazionale/dei Paesi europei.
- CCNL di riferimento.
- Il riconoscimento delle qualifiche professionali nell'UE (Direttiva 2005/36/CE e decreti attuativi).
- Responsabilità civile e penale legata all'esercizio della professione.
- Aspetti etici e deontologici.
- Strumenti di valutazione della sostenibilità economica nel medio termine dell'esercizio della professione - anche in rapporto alle esigenze di stagionalità - in forma esclusiva, mista, associativa di impresa.
- Il sistema turistico regionale (quadro legislativo europeo, italiano e regionale, caratteristiche del mercato turistico regionale, politiche turistiche regionali, caratteristiche dei soggetti economici e sociali rilevanti ai fini della costruzione di un'offerta turistica adeguata).
- Modalità di analisi del mercato verso cui rivolgere la propria offerta di servizi professionali di Guida Turistica e strategia della promozione e commercializzazione del servizio.

UC.3
"Svolgere l'attività di Guida turistica nel sistema turistico regionale"

Risultato generale atteso
Valorizzare gli aspetti caratteristici del territorio e del sistema turistico regionale nell'ambito dell'attività di Guida turistica.

Abilità
- **Utilizzare le conoscenze relative al sistema turistico regionale al fine di operare in coerenza con lo stesso ed usufruire delle risorse e delle opportunità offerte**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche e le peculiarità del sistema turistico regionale ed i possibili contesti di esercizio della propria professione.

- **Utilizzare le conoscenze storiche ed artistiche del territorio al fine di trasferire informazioni utili e di interesse ai turisti coinvolti nella propria attività**
  - Conoscere e comprendere la storia e gli aspetti artistici e religiosi dei siti e dei monumenti regionali, nonché tutti gli aspetti di interesse turistico del territorio.

- **Utilizzare le conoscenze relative al territorio ed al suo contesto sociale e produttivo al fine di trasferire informazioni utili e di interesse ai turisti coinvolti nella propria attività**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche e peculiarità del contesto geografico-fisico, naturalistico ed antropico della regione.

- **Utilizzare una seconda lingua al fine di trasferire informazioni e conoscenze ai turisti stranieri**
  - Comunicare oralmente utilizzando il lessico proprio del settore, al livello C1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.

Conoscenze minime
- Elementi di storia dell'arte.
- Elementi di archeologia.
- Elementi di storia generale e storia dell'Umbria.
- Mete e itinerari turistici del territorio di riferimento.
- Contesto urbanistico e artistico della Regione (a titolo di esempio: monumenti, opere d'arte, musei, gallerie, scavi archeologici, ville, complessi architettonici, urbanistici).
- Contesto geografico fisico (principali aspetti morfologici, orografici e geologici della Regione).
- Contesto naturalistico (principali aspetti botanici, zoologici ed ecologici).
- Contesto antropico (attività umane legate alla specificità del territorio – agricoltura, allevamento, forestazione, artigianato, enogastronomia, etc.).
- Elementi di liturgia, culto e storia del francescanesimo e della Chiesa cattolica in Umbria (come da Protocollo di intesa tra Regione Umbria e Regione Episcopale umbra circa la fruizione dei beni culturali ecclesiastici – DGR n. 1024/1999)
- Lingua straniera almeno al livello C1 del Quadro comune europeo di riferimento per le lingue.

UC.4
"Gestire la comunicazione e la relazione con il cliente/beneficiario"

Risultato generale atteso
Adottare stili di comunicazione orientati principalmente ad instaurare una relazione con pubblici di ogni età, utili a svolgere attività di tipo divulgativo, formativo ed educativo, operativo.

Abilità
- **Utilizzare strategie di comunicazione in funzione delle diverse tipologie di clienti e delle attività da svolgere**
  - Distinguere le principali strategie di comunicazione, orientate in particolare a catturare l'attenzione e a coinvolgere attivamente un particolare *target* di interlocutori.
  - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi, in funzione dell'età.

- **Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.**
  - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia e, in caso di eventi imprevisti, adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità.

Conoscenze minime
- Modelli teorici di comunicazione finalizzati in particolar modo a trasmettere conoscenze.
- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali verso le differenti tipologie di cliente.

UC.5
"Sviluppare un itinerario e guidare il gruppo"

Risultato generale atteso

- Definire un programma di visita ovvero adeguare un programma pre-definito sulla base della tipologia del gruppo affidato, delle sue aspettative e del tempo a disposizione.
- Accompagnare il gruppo illustrando le attrattive storiche, artistiche, monumentali, paesaggistiche ed etnografiche del sito, nonché le risorse del territorio, mantenendo il rispetto del programma ed eventualmente gestendo imprevisti o situazioni critiche.

Abilità

- **Preparare una visita guidata**
  - Conoscere e saper utilizzare le proprie conoscenze storiche ed artistiche al fine di preparare la visita.
  - Individuare, studiare ed interpretare le diverse fonti disponibili utili a fornire informazioni storico-artistiche, geografiche, etnografiche, relative ai siti da visitare (libri, guide, siti internet, mappe e cartine, etc.).
  - Utilizzare i principali programmi di comunicazione (reti internet, posta elettronica).
  - Preparare la visita dal punto di vista della gestione del tempo al fine di una corretta applicazione del programma.
  - Elaborare in forma scritta il programma.

- **Guidare il gruppo ed illustrare le attrattive dell'itinerario**
  - Trasferire nozioni e informazioni chiare e complete ed in modo da destare interesse e curiosità nel gruppo.
  - Intrattenere rapporti con i soggetti delle strutture visitate, con gli accompagnatori e gli autisti al fine di agevolare la visita e limitare l'insorgere di problemi e contrattempi.
  - Rispettare tempi e programmi.
  - Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e/o di insorgere di conflitti.

Conoscenze minime

- Metodologie e tecniche di organizzazione e di redazione di visite turistiche (studio e utilizzo di fattore tempo, fattore spazio, risorse e servizi disponibili, etc.).
- Tipologie di itinerari turistici e tecniche di organizzazione degli stessi (determinazione tipologica degli itinerari; itinerari turistici classici; itinerari tematici: archeologici, eno-gastronomici, artistici, itinerari didattici, etc.).
- Cartografia (conoscere le rappresentazioni cartografiche a supporto della predisposizione della visita).
- Principali programmi di elaborazione testi, di gestione di fogli elettronici, di comunicazione (reti internet, etc.).
- Tecniche di gestione e conduzione dei gruppi.
- Tecniche di *problem solving*.

UC.6
"Prevenire i rischi e gestire/coadiuvare il primo soccorso - Guida turistica specializzata e Accompagnatore turistico"

Risultato generale atteso

- Realizzare attività di pronto intervento, in caso di incidente o malore da parte di uno o più turisti, ovvero collaborare con il capogruppo nella realizzazione delle stesse.
- Organizzare nel minor tempo possibile il soccorso con i servizi competenti.

Abilità

- **Individuare ed eseguire – se possibile- tecniche di primo intervento volte a limitare i danni dell'incidente/malore in attesa dei servizi competenti, collaborando con il capogruppo ove presente**[139]
  - Prevedere o prevenire i pericoli tipici di particolari contesti o rischi legati a particolari tipologie di turisti (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili).
  - Applicare le tecniche di base di primo intervento e organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio, mantenendo autocontrollo.

Conoscenze minime

- Pericoli e rischi legati alle particolari tipologie di turisti (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili).
- Tecniche di primo soccorso (in caso di traumi, malori e di morsicature di insetti o animali).
- Standard "Basic Life Support" (BLS).
- Il sistema regionale di soccorso organizzato.

[139] In particolare nel caso della Guida Turistica.

UC.7
"Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito turistico"

Risultato generale atteso
Valutare la qualità del servizio del servizio offerto in termini di efficacia e di percezione del beneficiario, individuando le eventuali criticità e definendo le eventuali azioni di miglioramento.

Abilità
- **Utilizzare strumenti di valutazione della qualità del servizio**
  - Definire semplici modelli di valutazione della qualità erogata e della qualità percepita da parte dei beneficiari.
  - Raccogliere le informazioni ed analizzarle in coerenza con il metodo scelto, individuando i presumibili fattori che hanno eventualmente causato esiti inferiori alle attese e definire le eventuali modifiche ed integrazioni ai servizi offerti.

Conoscenze minime
- Aspetti di gestione della qualità nell'erogazione di un servizio.
- Modalità di valutazione della qualità di un servizio.

Guida ambientale - escursionistica

- **Denominazione del profilo**
  Guida ambientale – escursionistica.

- **Definizione**
  È guida ambientale-escursionistica chi, per professione, accompagna persone singole o gruppi in escursioni, anche attraverso tracciati e sentieri prefissati, in ambienti montani, collinari, di pianura, acquatici e sotterranei, anche antropizzati, compresi parchi e aree protette, nonché ambienti o strutture espositive di carattere naturalistico ed ecologico, assicurando la necessaria assistenza ai singoli e al gruppo e illustrando gli aspetti ambientali, naturalistici e antropologici del territorio. Sono esclusi dall'ambito di competenza delle guide ambientali-escursionistiche i percorsi posti su terreni di elevata acclività innevati e rocciosi che richiedono l'uso di attrezzature e tecniche alpinistiche, con l'utilizzo, per la progressione, di corda, piccozza e ramponi.
  La professione di guida ambientale-escursionistica può essere articolata in profili professionali specialistici che si caratterizzano per il tipo di attività svolta, le tecniche, i mezzi di trasporto, le attrezzature utilizzate e le conoscenze professionali[140].
  (*da L.R. n. 18/2006 Legislazione turistica regionale, art. 83*)

- **Livello**
  - Decisione del Consiglio del 16/07/85: 5
  - Inquadramento EQF: IV

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  - Codice ISTAT NUP 06:
    3.4.1.5.1 - Guide ed accompagnatori sportivi

- **Profili contigui regolamentati in Umbria[141]**
  - Guida turistica.
  - Accompagnatore turistico.

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Servizi turistici - Servizi di viaggio e accompagnamento
  - ATECO 2007:
    79.90.20 - attività delle guide e degli accompagnatori turistici

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
  La Guida ambientale - escursionistica opera con buon livello di autonomia, conducendo i turisti in zone di interesse naturalistico come parchi nazionali e regionali, riserve naturali, giardini botanici, musei di scienze naturali o strutture espositive, zone di interesse storico-naturalistico, etc., a partire da un programma pre-definito o da lei stessa redatto.
  L'attività di Guida ambientale - escursionistica è caratterizzata da una forte stagionalità: la mole di lavoro e le caratteristiche dell'utenza possono variare anche in maniera consistente nei vari periodi dell'anno (grande afflusso di turisti in estate, scolaresche in autunno e primavera, attività promozio-

[140] Tra i profili specialistici di cui sopra la L.R. n. 18/2006 include le guide speleologiche ed equestri che pertanto devono essere iscritte agli elenchi provinciali delle guide ambientali-escursionistiche.

[141] Coloro che sono in possesso dell'abilitazione all'esercizio della professione di guida ambientale – escursionistica. possono conseguire l'abilitazione all'esercizio di un'altra professione turistica regolamentata di cui all'art. n. 81 della L. R. n. 18/2006 "Legislazione turistica regionale" con procedura semplificata.

nali e divulgative in inverno). I ritmi di lavoro sono di solito molto intensi durante i giorni festivi e pre-festivi e nei periodi di alta stagione; gli orari di lavoro prevedono un impegno diurno che nel caso di escursioni lunga percorrenza può partire dalle prime ore del mattino e durare più giorni. Nell'esercizio della propria attività la Guida ambientale - escursionistica è chiamata a parlare in pubblico ed a camminare su terreni accidentati anche per periodi prolungati.
La professione di Guida ambientale - escursionistica è esercitata nella maggior parte dei casi in forma autonoma, in collaborazione con enti o associazioni che gestiscono parchi o riserve naturali, uffici turistici di Comuni e Comunità Montane, con enti che gestiscono risorse turistiche (uffici di Accoglienza Turistica), con imprese (*tour operator*) e con cooperative di servizi turistici presenti sul territorio.
La guida ambientale – *escursionistica può*

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  "1. L'abilitazione all'esercizio delle professioni turistiche di cui all'articolo 81 si consegue mediante la frequenza di corsi di formazione professionale programmati dalle Province, in forma singola o associata, e a seguito del superamento dell'esame finale abilitante, ai sensi della normativa vigente in materia. Ai corsi di formazione possono partecipare soggetti in possesso del diploma di scuola secondaria di secondo grado o titolo equipollente e della conoscenza di almeno una lingua straniera.
  2. La Giunta regionale determina:
  a) [...]
  b) gli ulteriori requisiti per l'ammissione ai corsi formativi rispetto a quelli previsti al comma 1;
  [...]"
  (*L. R. n. 18 del 27-12-2006 - Legislazione turistica regionale, art. 85*)

Attività proprie del profilo professionale di Guida ambientale – escursionistica

Attività	*Contenuti*
Definire le caratteristiche del servizio da erogare	• Definire la tipologia di servizio da erogare a clienti reali o potenziali (ad es., percorsi naturalistici classici, attività di animazione di gruppi su tematiche ambientali nei parchi e nelle riserve naturali, organizzazione di percorsi didattici destinati a scolaresche, etc.).
Organizzare escursioni naturalistiche	• Organizzare gli itinerari stabilendone modalità e tempi, sulla base della tipologia del gruppo affidato e del tempo a disposizione. • Dettagliare, se richiesto, in forma scritta il programma di visita e produrre eventuali materiali di supporto da distribuire ai turisti.
Guidare il gruppo lungo l'escursione naturalistica	• Accompagnare il gruppo in zone di pregio naturalistico-ambientale, nei parchi, nei musei naturalistici e nei giardini botanici, illustrando le caratteristiche dei luoghi visitati (flora, fauna, conformazione geologica del luogo, folklore, storia, etc.). • Svolgere attività di animazione di gruppi su tematiche ambientali, di animazione ludico-sportiva, di organizzazione di percorsi didattici destinati a scolaresche, di pianificazione di soggiorni anche plurigiornalieri in campeggi, rifugi o bivacchi, di divulgazione naturalistica (allestimento di mostre, individuazione e tracciamento di percorsi di visita, etc.).
Prevenire i rischi e gestire il primo soccorso in caso di incidente/malore del turista	• Prestare attenzione ai rischi che potrebbero intervenire durante l'esercizio dell'attività; erogare un primo intervento, in caso di incidente o malore da parte di uno o più turisti, organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio.

Attività proprie della specializzazione di guida equestre

Attività	*Contenuti*
Organizzare percorsi e programmi di escursioni a cavallo	• Identificare i percorsi, i sentieri, i punti di ricovero di cavalli e cavalieri, il tipo di equipaggiamento necessario ed i tempi, sulla base della tipologia, del grado di pratica e delle aspettative del gruppo affidato. Dettagliare in forma scritta il programma di escursione. Produrre eventuali materiali di supporto da distribuire ai turisti.
Trasferire tecniche e pratiche equestri	• Trasferire tecniche elementari di equitazione al singolo o ai gruppi, quali messa in sella, pratica di scuderia, lavoro su piano elementare, lavoro su piccoli ostacoli mobili, lavoro su piccoli ostacoli naturali, esercitazioni su sentiero.
Accudire il cavallo ed effettuare operazioni riguardanti il cavallo	• Alimentare ed abbeverare il cavallo, prevenire le malattie e curare il cavallo sotto indicazione del veterinario, preparare il cavallo al tipo di percorso individuato, bardare e affardellare, controllare le ferrature, manutenere il materiale di selleria.

Attività proprie della specializzazione in ambito di guida speleologica

Attività	*Contenuti*
Organizzare percorsi ed escursioni in grotta e in forra	• Identificare i percorsi, il tipo di equipaggiamento necessario ed i tempi, sulla base della tipologia e del grado di pratica del gruppo affidato. Dettagliare in forma scritta il programma di escursione. Produrre eventuali materiali di supporto da distribuire ai turisti.
Trasferire tecniche ed pratiche speleologiche e torrentistiche	• Trasferire tecniche elementari di progressione (su corde e scale) in grotta ed in forra al singolo o ai gruppi, al fine di consentire anche ai partecipanti non esperti lo svolgimento del percorso, prevenendo i rischi connessi allo stesso.
Guidare il gruppo in grotta	• Accompagnare il gruppo in grotta, illustrando le peculiarità del luogo visitato (dimensioni, caratteristiche morfologiche e geologiche, flora e fauna ipogea, eventuali elementi di interesse legati al luogo -paleontologico, archeologico, storico, etc.).

Attività proprie della specializzazione in ambito di guida in ambito cicloturistico (anche fuoristrada

Attività	*Contenuti*
Organizzare escursioni di cicloturismo/mountain bike	• Identificare i percorsi, il tipo di equipaggiamento necessario ed i tempi, sulla base della tipologia e del grado di pratica del gruppo affidato. Dettagliare in forma scritta il programma di escursione. Produrre eventuali materiali di supporto da distribuire ai turisti.
Trasferire tecniche di ciclismo fuoristrada	• Trasferire tecniche elementari di ciclismo fuoristrada al singolo o ai gruppi, al fine di consentire anche ai partecipanti non esperti lo svolgimento del percorso, prevenendo i rischi connessi allo stesso.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza[142]
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"[143]**
	UC.2 "Gestire l'attività professionale di Guida ambientale – escursionistica"
	UC.3 "Operare nel sistema turistico regionale"[144]
Gestire il sistema cliente	**UC.4 "Gestire le relazioni con il cliente/beneficiari"[145]**
Produrre beni/Erogare servizi	**UC.5 "Sviluppare un'escursione naturalistica e guidare il gruppo"**
	UC.6 "Prevenire i rischi e gestire il primo soccorso - Guida ambientale – escursionistica"
	UC.7 "Sviluppare un itinerario equestre e guidare il gruppo"[146]
	UC.8 "Trasferire al cliente tecniche elementari di disciplina equestre"[147]
	UC.9 "Sviluppare un itinerario in grotta ed in forra e guidare il gruppo"[148]
	UC.10 "Trasferire al cliente tecniche elementari di progressione in grotta/forra"[149]
	UC.11 "Organizzare un'escursione di cicloturismo/mountain bike e guidare il gruppo"[150]
	UC.12 "Trasferire tecniche di ciclismo fuoristrada"[151]
Gestire i fattori produttivi	**UC.13 "Gestire il cavallo e le attività ad esso correlate"[152]**
	UC.14 "Valutare e migliorare la qualità dei servizi offerti in ambito turistico"[153]

[142] **Le specializzazioni di Guida equestre, Guida speleologica e Guida in ambito cicloturistico fuori strada prevedono il possesso delle UC: 1, 2, 3, 4, 6, 14 oltre alle UC specifiche della specializzazione**

[143] UC comune a tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

[144] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Guida ambientale-escursionistica; Accompagnatore turistico.

[145] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Operatore fattoria didattica; Guida turistica specializzata; Guida ambientale-escursionistica; Accompagnatore turistico; Sistema di competenze di educazione ambientale allo sviluppo sostenibile.

[146] UC obbligatoria per coloro che svolgono la professione di Guida ambientale – escursionistica con specializzazione in guida equestre.

[147] UC obbligatoria per coloro che svolgono la professione di Guida ambientale – escursionistica con specializzazione in guida equestre.

[148] UC obbligatoria per quanti svolgono la professione di Guida ambientale – escursionistica con specializzazione in guida speleologica.

[149] UC obbligatoria per quanti svolgono la professione di Guida ambientale – escursionistica con specializzazione in guida speleologica.

[150] UC obbligatoria per quanti svolgono la professione di Guida ambientale – escursionistica con specializzazione in ambito cicloturistico (anche fuoristrada).

[151] UC obbligatoria per quanti svolgono la professione di Guida ambientale – escursionistica con specializzazione in ambito cicloturistico (anche fuoristrada).

[152] UC obbligatoria per coloro che svolgono la professione di Guida ambientale – escursionistica con specializzazione in guida equestre.

[153] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Guida turistica specializzata; Guida ambientale-escursionistica; Accompagnatore turistico.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Gestire l'attività professionale di Guida ambientale – escursionistica"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici, organizzativi e promozionali propri della prestazione professionale della Guida ambientale – escursionistica.

Abilità
- **Realizzare gli adempimenti normativi ed organizzativi ed operare nel rispetto dei codici deontologici di riferimento**
  - Conoscere e gestire gli adempimenti relativi all'abilitazione all'esercizio della professione di guida ambientale – escursionistica.
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Conoscere ed applicare i codici deontologici – anche definiti dalle prassi – nell'esercizio della professione.
  - Utilizzare le conoscenze relative ad una lingua straniera nell'esercizio della professione (secondo quanto prescritto dalla L. R. n. 85 del 27-12-2006 - Legislazione turistica regionale).
  - Definire una propria strategia di esercizio sostenibile della professione

- **Definire e sviluppare l'offerta di servizi di guida ambientale – escursionistica**
  - Conoscere ed utilizzare i fondamenti di botanica, zoologia, etologia, geologia, ecologia necessari all'esercizio della professione di guida ambientale ed all'elaborazione di una strategia di definizione della propria offerta di servizi.
  - Rilevare le aspettative e le tendenze del mercato di riferimento.
  - Elaborare l'offerta del servizio di guida ambientale – escursionistica sulla scorta delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e delle conoscenze del sistema e delle risorse turistiche regionali.

Conoscenze minime
- Leggi e norme legate all'abilitazione professionale ed al suo mantenimento nel tempo, con riferimento alla Regione dell'Umbria ed al complessivo panorama nazionale/dei Paesi europei.
- CCNL di riferimento.
- Il riconoscimento delle qualifiche professionali nell'UE (Direttiva 2005/36/CE e decreti attuativi).
- Responsabilità civile e penale legata all'esercizio della professione. Aspetti etici e deontologici.
- Lingua straniera almeno al livello C1 del Quadro comune europeo di riferimento per le lingue.
- Strumenti di valutazione della sostenibilità economica nel medio termine dell'esercizio della professione - anche in rapporto alle esigenze di stagionalità - in forma esclusiva, mista, associativa di impresa.
- Modalità di analisi del mercato verso cui rivolgere la propria offerta di servizi professionali di guida turistica e strategia della promozione e commercializzazione del servizio.
- Organizzazione delle autonomie locali, e loro competenze in materia di turismo e ambiente.
- Parchi e percorsi naturalistici del territorio regionale.
- Approfondimenti di botanica, zoologia, etologia, geologia, ecologia applicati all'esercizio della professione di guida ambientale – escursionistica.[154]

[154] Le conoscenze specificamente territoriali relative agli argomenti in oggetto fanno riferimento all'UC.3 "Operare nel sistema turistico regionale"

UC.3
"Operare nel sistema turistico regionale"

Risultato generale atteso
Valorizzare gli aspetti caratteristici del territorio e del sistema turistico regionale nell'ambito della propria attività.

Abilità
- **Conoscere e comprendere le caratteristiche e peculiarità del contesto geografico-fisico, naturalistico ed antropico della regione**
  - Utilizzare le conoscenze relative al territorio ed al contesto turistico regionale al fine di trasferire informazioni utili e di interesse ai turisti coinvolti nella propria attività.

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche e le peculiarità del sistema turistico regionale ed i possibili contesti di esercizi**o della propria professione
  - Utilizzare le conoscenze relative al sistema turistico regionale al fine di operare in coerenza con lo stesso ed usufruire delle risorse e delle opportunità offerte.

Conoscenze minime
- Il sistema turistico regionale (quadro legislativo in Italia e in Regione, caratteristiche del mercato turistico regionale, politiche turistiche regionali, caratteristiche dei soggetti economici e sociali rilevanti ai fini della costruzione di un'offerta turistica adeguata).
- Contesto geografico fisico (principali aspetti morfologici, orografici e geologici della Regione).
- Contesto naturalistico (principali aspetti botanici, zoologici ed ecologici della Regione).
- Contesto antropico (attività umane legate alla specificità del territorio – agricoltura, allevamento, forestazione, artigianato, enogastronomia, etc.).

UC.4
"Gestire la comunicazione e la relazione con il cliente/beneficiario"

Risultato generale atteso
Adottare stili di comunicazione orientati principalmente ad instaurare una relazione con pubblici di ogni età, utili a svolgere attività di tipo divulgativo, formativo ed educativo, operativo.

Abilità
- **Utilizzare strategie di comunicazione in funzione delle diverse tipologie di clienti e delle attività da svolgere**
  - Distinguere le principali strategie di comunicazione, orientate in particolare a catturare l'attenzione e a coinvolgere attivamente un particolare *target* di interlocutori.
  - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi, in funzione dell'età.

- **Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.**
  - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia e, in caso di eventi imprevisti, adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità.

Conoscenze minime
- Modelli teorici di comunicazione finalizzati in particolar modo a trasmettere conoscenze.
- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali verso le differenti tipologie di cliente.

UC.5
"Sviluppare un'escursione naturalistica e guidare il gruppo"

Risultato generale atteso

- Organizzare un'escursione naturalistica sulla base della tipologia del gruppo affidato, delle sue aspettative e del tempo a disposizione.
- Accompagnare il gruppo illustrando le caratteristiche ambientali negli aspetti botanici, zoologici, geologici e, più in generale, le caratteristiche del contesto geografico, antropico e storico.

Abilità

- **Preparare un'escursione naturalistica**
  - Identificare il percorso sulla base delle caratteristiche ed aspettative dei turisti, verificandone l'agibilità.
  - Verificare con le autonomie locali competenti (Ente parco, Comunità montana, etc.), gli eventuali adempimenti da realizzare per effettuare le escursioni.
  - Individuare, studiare ed interpretare le diverse fonti disponibili utili a fornire informazioni relative agli aspetti cartografici, naturalistici, ambientalistici ed ecologici del percorso da realizzare.
  - Utilizzare i principali programmi di elaborazione testi e di comunicazione per la predisposizione dei programmi ed eventuali materiali aggiuntivi da consegnare al cliente/turista.

- **Guidare il gruppo e illustrare le attrattive dell'itinerario**
  - Trasferire nozioni e informazioni chiare, complete e corrette.
  - Applicare e trasferire al gruppo tecniche escursionistiche, valutando le capacità psicofisiche dell'utenza e l'adeguatezza dell'equipaggiamento.
  - Rispettare tempi e programmi, modificando tempestivamente ed in modo razionale il percorso sulla base di eventuali fattori imprevisti.
  - Utilizzare le conoscenze di cartografia, topografia ed orientamento.
  - Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e/o di insorgere di conflitti.

Conoscenze minime

- Metodologie e tecniche di organizzazione di percorsi escursionistici sul territorio (determinazione tipologica degli itinerari; itinerari naturalistici classici, itinerari didattici, itinerari tematici e itinerari rapportati alle diverse stagioni ed alle diverse utenze).
- Tecniche di redazione di un itinerario (studio e utilizzo di fattore tempo, fattore spazio, risorse e servizi disponibili, etc.).
- Rappresentazioni cartografiche a supporto della predisposizione degli itinerari.
- Rete stradale, sentieristica e segnaletica del territorio di riferimento, localizzazione delle risorse e dei servizi esistenti (ad es., aree di sosta, luoghi di ristoro, rifugi, bivacchi, etc.).
- Tecniche escursionistiche (tipologia di equipaggiamento necessario; progressione per tipologia di terreno su percorsi tracciati e non tracciati; progressione con racchette da neve e utilizzo dei bastoncini da trekking; precauzioni e conduzione del gruppo a seconda delle categorie di utenza assegnate; organizzazione di percorsi alternativi).
- Elementi di cartografia e topografia.
- Tecniche di *orienteering* e principali strumenti di supporto (bussola, altimetro, etc.).
- Tecniche di *problem solving*.
- Modalità di gestione del cliente in situazioni di stress ed affaticamento.
- Principali programmi di elaborazione testi, di gestione di fogli elettronici, di comunicazione (internet, posta elettronica, etc.).

UC.6
"Prevenire i rischi e gestire il primo soccorso - Guida ambientale – escursionistica."

Risultato generale atteso

Erogare un primo intervento, in caso di incidente o malore da parte di uno o più turisti, finalizzato al contenimento del danno, organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio.

Abilità

- **Eseguire, laddove possibile, tecniche di primo intervento per limitare i danni dell'incidente/malore e organizzare nel minor tempo possibile il soccorso con i servizi competenti**
  - Prevedere o prevenire i pericoli tipici di particolari contesti (ad es., ambienti montani; particolari condizioni atmosferiche; etc.) o rischi legati a particolari tipologie di turisti (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili).
  - Applicare le tecniche di base di primo intervento e organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio, mantenendo autocontrollo.

Conoscenze minime

- Pericoli e rischi legati al contesto territoriale (montagna) e alle particolari tipologie di turisti (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili).
- Tecniche di primo soccorso (in caso di traumi, malori e di morsicature di insetti o animali).
- Standard "Basic Life Support" (BLS).
- Il sistema regionale di soccorso organizzato, compreso l'elisoccorso.
- Elementi di base di meteorologia e nivologia (finalizzati alla comprensione anche anticipata delle situazioni di potenziale pericolo ed alla definizione dei conseguenti comportamenti di messa in sicurezza).

UC.7
"Sviluppare un itinerario di turismo equestre e guidare il gruppo"

Risultato generale atteso

- Identificare i percorsi, i cavalli idonei, il tipo di equipaggiamento necessario ed i tempi, sulla base della tipologia, del grado di pratica e delle aspettative del gruppo affidato.
- Accompagnare il gruppo lungo l'itinerario illustrando il contesto naturalistico, storico e antropico dei luoghi e dei sentieri percorsi, nel rispetto del programma definito.

Abilità

- **Organizzare un'escursione a cavallo**
  - Identificare il percorso verificando la percorribilità dei sentieri e determinarne tempi e lunghezza sulla base delle caratteristiche e delle aspettative dei turisti e delle loro capacità equestri.
  - Conoscere ed individuare la tipologia di equipaggiamento necessario.

- **Guidare il gruppo e illustrare le attrattive dell'itinerario**
  - Scegliere i cavalli idonei in relazione al territorio prescelto per il percorso ed al tipo di attività proposta ed abbinare cavallo-cavaliere.
  - Consigliare ed eventualmente fornire il giusto abbigliamento ai clienti qualora ne siano sprovvisti.
  - Mettere in atto le precauzioni al fine di garantire il più possibile la sicurezza del cliente e prestare attenzione alle condizioni psico-fisiche dei clienti durante il percorso.
  - Condurre una sezione in campagna.
  - Orientarsi nel territorio ove si sviluppa il percorso.
  - Trasferire nozioni e informazioni.
  - Rispettare tempi e programmi (in particolare: soste per ristoro e tempi di permanenza su cavallo).

Conoscenze minime

- Metodologie e tecniche di organizzazione di itinerari equestri.
- Sentieristica e segnaletica, punti di sosta, rifugi e servizi del territorio (cavallo).
- Comunicazioni, segnali e gesti.
- Impiego corretto delle andature.
- Tecniche di abbinamento cavallo-cavaliere.

UC.8

"Trasferire al cliente tecniche elementari di disciplina equestre"

Risultato generale atteso

Trasferire tecniche di equitazione al cavaliere per poter effettuare il percorso a cavallo.

Abilità

- **Trasferire tecniche di equitazione a coloro che non siano in grado di montare a cavallo in sicu**rezza
  - Valutare la reale abilità dei cavalieri.
  - Trasferire tecniche minime di pratica equestre finalizzate alla effettuazione del percorso turistico equestre in condizioni di sicurezza per sé, per i cavalli e per i terzi.

Conoscenze minime

- Didattica e metodi di insegnamento di:
  - andature del cavallo;
  - pratica equestre (lavoro su piano elementare; lavoro su piccoli ostacoli mobili; lavoro su piccoli ostacoli naturali; esercitazioni su sentiero);
  - istruzione elementare al neofita: messa in sella e conduzione di una ripresa in maneggio.

UC.9
"Sviluppare un itinerario in grotta ed in forra e guidare il gruppo"

Risultato generale atteso

- Identificare i percorsi, il tipo di equipaggiamento necessario ed i tempi, sulla base della tipologia e del grado di pratica del gruppo affidato.
- Accompagnare il gruppo lungo l'itinerario illustrando le peculiarità del luogo visitato, nel rispetto del programma definito.

Abilità

- **Organizzare un'escursione in grotta**
  - Identificare il percorso verificandone la percorribilità ed il grado di difficoltà.
  - Determinare tempi e lunghezza dell'itinerario sulla base delle caratteristiche e del grado di esperienza del gruppo affidato.
  - Conoscere ed individuare la tipologia di equipaggiamento necessario (casco con illuminazione, imbracature, attrezzi di discesa e risalita su corda).

- **Guidare il gruppo e illustrare le caratteristiche della grotta**
  - Consigliare ai partecipanti un abbigliamento adeguato ad un ambiente umido e freddo.
  - Mettere in atto le precauzioni al fine di garantire il più possibile la sicurezza del cliente e prestare attenzione alle condizioni psico-fisiche dei clienti durante il percorso.
  - Orientarsi nell'ambiente ove si sviluppa il percorso.
  - Applicare, in caso di necessità o pericolo, le conoscenze e le tecniche speleologiche proprie di coloro in possesso di titolo/qualificazione in speleologia, rilasciati da enti/associazioni competenti ovvero dalla Regione.
  - Trasferire nozioni e informazioni.
  - Rispettare tempi e programmi.

Conoscenze minime

- Metodologie e tecniche di organizzazione di itinerari in grotta.
- Il sistema ipogeo della regione Umbria: nomi, localizzazione, dimensioni, caratteristiche morfologiche e geologiche, grado di difficoltà, flora e fauna ipogea, elementi di interesse paleontologico, archeologico, storico, etc.

UC.10
"Trasferire al cliente tecniche elementari di progressione in grotta/forra"

Risultato generale atteso

Garantire anche ai partecipanti non esperti la possibilità di svolgere il percorso in grotta o in forra, trasferendo tecniche elementari di progressione.

Abilità

- **Trasferire tecniche elementari di progressione in grotta o in forra**
  - Valutare le caratteristiche ed il grado di esperienza dei singoli partecipanti.
  - Trasferire tecniche minime di progressione in grotta o in forra, finalizzate alla effettuazione del percorso in condizioni di sicurezza per sé e per i terzi.

Conoscenze minime

- Didattica e metodi di insegnamento di tecniche e manovre speleologiche (progressione su corde e scale, nodi, armo, arrampicata, etc.).

UC.11
"Organizzare un'escursione di cicloturismo/*mountain bike* e guidare il gruppo"

Risultato generale atteso

- Identificare i percorsi, i sentieri, i punti di ristoro, il tipo di equipaggiamento necessario ed i tempi, sulla base della tipologia, del grado di pratica e delle aspettative del gruppo affidato.
- Accompagnare il gruppo lungo il percorso illustrando il contesto naturalistico, storico e antropico dei luoghi e dei sentieri percorsi, nel rispetto del programma definito.

Abilità

- **Organizzate un'escursione di cicloturismo/mountain bike**
  - Identificare il percorso verificandone la percorribilità ed il grado di difficoltà.
  - Determinare tempi e lunghezza dell'itinerario sulla base delle caratteristiche e del grado di esperienza del gruppo di turisti-ciclisti affidato.
  - Conoscere ed individuare la tipologia di equipaggiamento necessario.
  - Conoscere gli operatori locali di riferimento (enti locali, noleggiatori, gestori di rifugi, etc.)e, se necessario, interagire con loro sia in fase di organizzazione che di realizzazione dell'escursione.

- **Guidare il gruppo e illustrare le attrattive dell'itinerario**
  - Consigliare ai partecipanti un abbigliamento adeguato all'escursione in mountain bike.
  - Trasferire nozioni e informazioni in modo chiaro e corretto.
  - Orientarsi nel territorio ove si sviluppa il percorso e rispettare il codice della strada.
  - Rispettare tempi e programmi (in particolare, soste per ristoro e tempi di percorrenza).
  - Prestare attenzione alle condizioni psico-fisiche dei clienti durante il percorso.
  - Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e/o di insorgere di conflitti.

Conoscenze minime

- Tecniche di redazione di un itinerario di mountain bike-cicloturismo: fattore tempo, fattore spazio, pedalabilità, risorse, servizi, etc.
- Codice stradale.
- Attrezzature ed equipaggiamento per la Mountain-bike.

UC.12
"Trasferire tecniche di ciclismo fuoristrada"

Risultato generale atteso
Trasferire tecniche di ciclismo fuoristrada, al fine di consentire ai turisti-ciclisti di effettuare il percorso/escursione, tenendo in considerazione le differenti abilità e le modalità di apprendimento degli stessi.

Abilità
- **Trasferire tecniche di ciclismo fuoristrada al fine di effettuare il percorso/escursione**
  - Valutare le caratteristiche ed il grado di esperienza dei singoli partecipanti nella conduzione della Mountain-bike.
  - Individuare -in base alla tipologia di cliente- la bici più indicata (misura) nonché le tecniche da adottare per lo svolgimento del percorso.
  - Trasferire le basi tecniche di guida fuoristrada, finalizzate alla effettuazione del percorso in condizioni di sicurezza per sé e per i terzi.

- **Conoscere la bicicletta e effettuare piccole manutenzioni**
  - Mettere a punto la bicicletta effettuando piccoli interventi meccanici, se necessario, anche in situazioni di emergenza.

Conoscenze minime
- Didattica e metodi di insegnamento di tecniche di ciclismo fuoristrada per escursioni.
- La bicicletta e la Mountain-bike(meccanica di base).
- Utilizzo dei DPI per la Mountain-bike.

UC.13
"Gestione del cavallo e delle attività ad esso correlate"

Risultato generale atteso

Gestire il cavallo realizzando: le operazioni di routine (governo, alimentazione, abbeveramento condizionamento e preparazione fisica); la prevenzione e la cura delle malattie (su indicazione del veterinario di riferimento); la mascalcia e la manutenzione dei materiali di selleria e degli strumenti di governo.

Abilità

- **Alimentare ed abbeverare il cavallo**
  - Alimentare ed abbeverare il cavallo in modo corretto in funzione delle caratteristiche, del lavoro e delle condizioni del cavallo.

- **Governare il cavallo e manutenere materiale di selleria**
  - Conoscere ed utilizzare tecniche e strumenti di governo, doma e addestramento.
  - Conoscere ed applicare tecniche per il condizionamento ed il mantenimento della condizione fisica del cavallo.
  - Manutenere il materiale di selleria

- **Prevenire e curare le malattie del cavallo**
  - Conoscere elementi fondamentali di veterinaria per riconoscere le patologie più diffuse del cavallo e riferire tempestivamente al veterinario la presenza o il sospetto delle stesse.
  - Somministrare le cure prescritte dal medico veterinario, ovvero conoscere ed applicare le principali tecniche di somministrazione di cure agli animali ed utilizzare strumenti per l'erogazione di particolari trattamenti.

- **Controllare le ferrature**
  - Conoscere e utilizzare elementi di mascalcia al fine di controllare l'efficienza della ferratura al fine di richiedere se necessario l'intervento del maniscalco.

Conoscenze minime

- Veterinaria e pronto soccorso veterinario:
  - anatomia del cavallo e morfologia esterna del cavallo;
  - somministrazione di alimenti al cavallo, abbeverata del cavallo;
  - principali malattie e tare del cavallo e loro prevenzione;
  - pronto soccorso veterinario.
- Nozioni di palafrenia:
  - governo della mano del cavallo;
  - manutenzione della selleria.
- Condizionamento del cavallo.
- Modalità di preparazione del cavallo alla campagna ed all'alta quota.
- Mascalcia:
  - anatomia del piede del cavallo;
  - tipi di ferrature;
  - rimessa e uso di accessori alternativi.

UC.14
"Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito turistico"

Risultato generale atteso
Valutare la qualità del servizio del servizio offerto in termini di efficacia e di percezione del beneficiario, individuando le eventuali criticità e definendo le eventuali azioni di miglioramento.

Abilità
- **Utilizzare strumenti di valutazione della qualità del servizio**
  - Definire semplici modelli di valutazione della qualità erogata e della qualità percepita da parte dei beneficiari.
  - Raccogliere le informazioni ed analizzarle in coerenza con il metodo scelto, individuando i presumibili fattori che hanno eventualmente causato esiti inferiori alle attese e definire le eventuali modifiche ed integrazioni ai servizi offerti.

Conoscenze minime
- Aspetti di gestione della qualità nell'erogazione di un servizio.
- Modalità di valutazione della qualità di un servizio.

Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo

- **Denominazione del profilo**
  Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo.

- **Definizione**
  Il direttore tecnico d'agenzia di viaggio e turismo è il soggetto indicato dalla legislazione nazionale e regionale vigente come responsabile della gestione tecnica dell'agenzia di viaggio; egli si occupa degli aspetti direttivi, gestionali ed amministrativi dell'azienda, in particolare per quel che riguarda la produzione, l'organizzazione o l'intermediazione di viaggi e di altri prodotti turistici.
  (D.Lgs. n. 392 de 23/11/1991 - Attuazione della Direttiva n. 82/470/CEE nella parte concernente gli agenti di viaggio e turismo; L. R. n. 18 del 27/12/2006 - Legislazione turistica regionale, art 73).

- **Livello**
  - Inquadramento EQF: VI

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  Codice ISTAT NUP 06:
  1.3.1.9.4 - imprenditore, direttore, gestore, responsabile di piccola agenzia di viaggio

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**
  - --

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Servizi turistici - Servizi di viaggio e accompagnamento
  - ATECO 2007:
    79.11.00 - attività delle agenzie di viaggio

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
  Il Direttore tecnico opera al vertice dell'agenzia di viaggio, svolgendo la sua attività in forma dipendente o autonoma (se titolare della licenza d'esercizio), con carattere di esclusività e continuità seppure con libera gestione dell'orario di lavoro. La professione di Direttore è esercitata con elevato livello di autonomia e responsabilità, variabile in funzione dell'eventuale coincidenza della figura del Direttore con quella del Titolare e dei modelli organizzativi in uso. Qualora la qualifica sia posseduta dal Titolare dell'agenzia alle funzioni di carattere gestionale-organizzativo, si affiancano quelle politico-strategiche; qualora il Direttore sia lavoratore dipendente le sue scelte devono rispettare le politiche aziendali e le indicazioni della Proprietà; infine, qualora esso sia preposto alla direzione di una filiale, le sue funzioni sono solitamente limitate alla promozione ed alla vendita, essendo tutte le altre attività (programmazione, amministrazione, ecc.) accentrate nell'azienda principale.
  L'attività del Direttore tecnico si svolge prevalentemente all'interno di uffici. I ritmi di lavoro richiedono un impegno elevato durante i periodi di alta stagione ed in occasione delle principali festività. Gli orari di lavoro prevedono un impegno diurno generalmente articolato su 6 giorni lavorativi (dal lunedì al sabato).
  Nell'esercizio della propria attività, il Direttore si trova ad affrontare e risolvere una molteplicità di problematiche e può essere chiamato a rispondere in prima persona di eventuali errori e dimenticanze dell'agenzia nei confronti del cliente.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  - Abilitazione professionale (*L. R. n. 18 del 27-12-2006 - Legislazione turistica regionale, art 73*).[155]

[155] Per il riconoscimento dei requisiti professionali dei cittadini provenienti dagli altri stati membri della U.E. che hanno acquisito i titoli professionali nello Stato di origine o in altro Stato membro ed intendano esercitare stabilmente la propria attività in Umbria, si fa riferimento al combinato disposto dei D.D.Lgs. 392/1991 e 206/2007.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Analizzare il mercato e le risorse a disposizione	– Analizzare l'ampiezza ed il trend del mercato, l'offerta della concorrenza e le caratteristiche del target di riferimento. – Individuare la propria quota di mercato, nonché le risorse strutturali e finanziarie a disposizioni.
Definire il piano strategico aziendale	Sulla scorta delle analisi ed osservazioni svolte, definire: – gli obiettivi aziendali a breve e medio termine e le risorse (strumentali, umane e finanziarie) necessarie per raggiungerli; – le politiche finanziarie dell'impresa, in particolare per quel che riguarda le modalità di reperimento dei mezzi finanziari idonei a garantire il buon funzionamento dell'azienda e la gestione dei flussi; – le politiche dei fornitori; – le politiche di comunicazione, promozione e marketing; – le caratteristiche della propria offerta di prodotti turistici ed il proprio *target* di riferimento; – le modalità di gestione ed organizzazione della struttura.
Sviluppare e commercializzare il prodotto turistico	– Creare itinerari e pacchetti di viaggio. – Promuovere il prodotto turistico di propria creazione , nonché le proposte dei tour operator e dei vettori di trasporto. – Promuove la realizzazione di iniziative di fidelizzazione del cliente.
Gestire l'agenzia di viaggio e turismo	– Individuare e selezionare i fornitori di riferimento (*tour operator*, servizi assicurativi, di trasporto, alberghieri, ristorativi, di accoglienza e accompagnamento) in funzione del prodotto turistico da erogare e gestire la fornitura dal punto di vista contrattuale, finanziario ed amministrativo. – Curare l'aggiornamento delle fonti informative (cataloghi, tariffari, vettori di trasporto e tratte, situazioni politiche delle diverse aree geografiche, etc.). – Controllare che il materiale in uscita dall'agenzia (programmi, quotazioni, preventivi, documenti di viaggio, informazioni) rispetti le norme, i contratti, gli accordi, le convenzioni e condizioni generali che regolano i rapporti tra l'utenza ed i fornitori/vettori dei servizi. – Rapportarsi con la Proprietà (se presente) rispondendo del proprio operato e dei risultati raggiunti. – Programmare ed organizzare il lavoro del personale di agenzia ed assegnare compiti/impartire direttive ai propri collaboratori, definendo tempi e modi di lavoro. – Monitorare la corretta esecuzione dei compiti assegnati e l'applicazione delle procedure in vigore. – Effettuare periodiche rilevazioni sui risultati complessivi e settoriali della struttura.
Sovrintendere alla gestione amministrativa e controllare l'andamento economico e finanziario	– Realizzare/monitorare la corretta esecuzione degli adempimenti burocratici inerenti le pratiche di viaggio. – Sovrintendere alla gestione ordinaria della contabilità. – Gestire le procedure di fatturazione attiva e passiva e di investimento finanziario delle liquidità. – Curare le modalità per il reperimento dei mezzi finanziari. – Predisporre il *budget*. – Controllare i costi ed i ricavi, nonché il grado di raggiungimento degli obiettivi predeterminati in budget, verificando gli scostamenti ed intraprendendo le misure correttive.
Realizzare/Sovrintendere le attività connesse alla gestione del personale	– Determinare il fabbisogno di personale, gestendo ove del caso le attività di ricerca e selezione il personale. – Predisporre i piani retributivi e di sviluppo del personale, nel rispetto delle le norme contrattuali e sindacali che regolano i rapporti con i collaboratori. – Curare la formazione e l'aggiornamento del personale.

Attività	*Contenuti*
Intrattenere relazioni con l'esterno	– Rappresentare l'agenzia di viaggi nel confronto con Terzi, adottando un comportamento ed uno stile che garantiscano il rispetto dell'immagine societaria. – Intrattenere rapporti con le Autorità Turistiche locali al fine di creare ed incrementare i flussi turistici verso la Regione. – Mantenere i contatti con le Associazioni di categoria al fine di ottenere supporto nello svolgimento della propria attività. – Curare l'immagine e la promozione dell'agenzia di viaggi intrattenendo relazioni con i Media (articoli su riviste del settore, pubblicità, etc.). – Partecipare ad iniziative dedicate al turismo (convegni, congressi, fiere, manifestazioni in genere) al fine di aggiornarsi professionalmente e promuovere la propria attività.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"**[156]
	UC.2 "Gestire l'attività professionale di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo"
	UC.3 "Definire le strategie dell'agenzia di viaggio e turismo"
Gestire il sistema cliente	**UC.4 "Gestire la relazione con i clienti dell'agenzia di viaggio e turismo"**
	UC.5 "Gestire le relazioni e la comunicazione con l'esterno - agenzia di viaggio e turismo"
Produrre beni/Erogare servizi	**UC.6 "Sviluppare e commercializzare il prodotto turistico"**
	UC.7 "Organizzare e gestire le attività dell'agenzia di viaggio e turismo"
Gestire i fattori produttivi	**UC.8 "Gestire gli aspetti amministrativi e di controllo di gestione dell'agenzia di viaggio e turismo"**
	UC.9 "Gestire il personale"[157]
	UC.10 "Garantire e promuovere il rispetto della normativa in materia di sicurezza – Agenzia di viaggio e turismo"
	UC.11 "Garantire la qualità del servizio offerto – Agenzia di viaggio e turismo"

[156] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

[157] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo; Direttore d'albergo.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Gestire l'attività professionale di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo"

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti organizzativi, contrattuali e deontologici propri della prestazione professionale del Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo.

Abilità

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore con riferimento al sistema in cui è prestata l'attività professionale**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche del sistema turistico nazionale e regionale.
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche delle risorse turistiche estere.
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche e le attività di riferimento svolte dalle agenzie di viaggio.
  - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore Viaggi e Turismo (agenzie, vettori, tour operator, etc.).

- **Definire le condizioni della prestazione professionale di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo ed operare nel rispetto dei codici deontologici di riferimento**
  - Conoscere e gestire gli adempimenti relativi all'abilitazione all'esercizio della professione di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo.
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Conoscere ed applicare i codici deontologici – anche definiti dalle prassi – nell'esercizio della professione.
  - Definire una strategia di sviluppo del proprio ruolo professionale.

Conoscenze minime

- Geografia turistica (Italia; Europa; paesi extraeuropei):
  - geografia generale ed economica;
  - i climi nel mondo;
  - attrattive turistiche dei vari paesi;
  - cenni di profilassi sanitari per i viaggi all'estero.
- Il sistema turistico nazionale e regionale: quadro legislativo (DLgs n. 392 1991); caratteristiche del mercato turistico; politiche turistiche; caratteristiche dei soggetti economici e sociali (pubblici e privati) rilevanti ai fini della costruzione di un'offerta turistica adeguata.
- Normativa regionale in materia di agenzie di viaggio (L. R. n. 18 del 27-12-2006 - Legislazione turistica regionale).
- Strutture organizzative delle Agenzie di viaggio.
- I prodotti delle Agenzie di viaggio: i servizi turistici.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore Viaggi e Turismo (agenzie, vettori, tour operator, etc.).
- Il riconoscimento delle qualifiche professionali nell'UE (Direttiva 2005/36/CE e decreti attuativi).
- Leggi e norme legate all'abilitazione professionale ed al suo mantenimento nel tempo, con riferimento alla Regione dell'Umbria ed al complessivo panorama nazionale/dei Paesi europei.

- Responsabilità civile e penale legata all'esercizio della professione. Aspetti etici e deontologici.
- CCNL di riferimento.
- Lingua straniera almeno al livello C1 del Quadro comune europeo di riferimento per le lingue.

UC.3
"Definire le strategie dell'agenzia di viaggio e turismo"

Risultato generale atteso
Definire le strategie dell'agenzia di viaggio e turismo in relazione alle caratteristiche del mercato di riferimento e alle risorse disponibili.

Abilità
- **Posizionare la propria impresa rispetto al sistema competitivo di riferimento, con attenzione alle tendenze evolutive del mercato**
  - Valutare il contesto in cui opera la propria agenzia, rilevando e analizzando le variabili utili a comprendere lo stato dell'arte e le possibili tendenze evolutive (ampiezza del mercato, *trend*, concorrenza, *target*).
  - Stimare la propria capacità produttiva analizzando la propria agenzia sia dal punto di vista della struttura (assetto istituzionale ed organizzativo) che delle risorse a disposizione (strumentali, umane e finanziarie).

- **Definire, ovvero partecipare alla definizione di, politiche e strategie coerenti con le analisi effettuate**
  - Definire le logiche di relazione con il mercato della domanda e le caratteristiche dell'offerta (quali prodotto, quali tipi di mercati e clienti, quali politiche commerciali, di promozione e relazione, etc.).
  - Definire gli investimenti in risorse e le azioni di sviluppo necessarie, effettuando una valutazione di convenienza e sostenibilità economica.

Conoscenze minime
- Principi di funzionamento economico di impresa.
- Principi e strumenti di analisi del mercato.
- Principi e strumenti di definizione di un piano aziendale.
- Elementi di Marketing.

UC.4
"Gestire la relazione con i clienti dell'agenzia di viaggio e turismo"

Risultato generale atteso
Rappresentare l'agenzia di viaggio e turismo nell'interazione con il cliente e gestire, ove del caso, situazioni impreviste e criticità.

Abilità
- **Interagire con le diverse tipologie di clienti**
  - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di garantire l'immagine e lo stile dell'agenzia e valorizzare il servizio offerto.
  - Consigliare ed informare i clienti, in modo chiaro e completo, al fine di soddisfare le loro aspettative.
  - Garantire la fidelizzazione del cliente mediante la programmazione di iniziative di *customer care.*
  - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.
  - Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e reclami.

Conoscenze minime
- Modelli teorici di comunicazione.
- Princìpi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di cliente.

UC.5
"Gestire le relazioni e la comunicazione con l'esterno - Agenzia di viaggi e turismo"

Risultato generale atteso
Rappresentare e garantire l'immagine dell'agenzia di viaggio e turismo nella relazione con Terzi (soggetti pubblici e privati locali, medie, imprese, associazioni di categoria, etc.).

Abilità
- **Interagire con i soggetti del territorio**
  - Relazionarsi ed interagire con amministratori locali e soggetti delegati alla promozione del territorio, al fine di creare ed incrementare i flussi turistici verso la Regione.

- **Curare l'immagine e la promozione dell'agenzia di viaggio e turismo**
  - Intrattenere relazioni con i media locali e non, e di settore garantendosi periodicamente articoli e spazi pubblicitari ed informativi.
  - Individuare gli eventi fieristici nazionali ed internazionali di maggior rilievo/di tendenza e garantirvi la presenza della propria struttura.
  - Mettere in atto strategie promozionali, utilizzando le tecniche più opportune (prestando attenzione alle innovazioni tecnologiche).
  - Tutelare e promuovere gli interessi dell'agenzia mantenendo i contatti con le Associazioni di categoria

Conoscenze minime
- Tecniche e canali di promozione dei servizi di agenzia di viaggi e turismo.
- *Software* applicativi e *internet* per la gestione degli aspetti di comunicazione, promozione e commercializzazione.

UC.6
"Sviluppare e commercializzare il prodotto turistico"

Risultato generale atteso
Raggiungere gli obiettivi strategico-commerciali prefissati sviluppando e promuovendo prodotti turistici.

Abilità
- **Sviluppare prodotti turistici adeguati a soddisfare le esigenze di clienti reali/potenziali, nel rispetto degli obiettivi di profitto prefissati**
  - Soddisfare le richieste del cliente elaborando itinerari e pacchetti di viaggio personalizzati.
  - Raggiungere il cliente potenziale proponendo prodotti turistici di propria creazione in linea con le tendenze del momento.

- **Promuovere i prodotti di propria creazione ovvero proposti dai fornitori (tour operator, strutture ricettive, vettori trasporti, etc.)**
  - Definire tariffe, listini prezzi ed eventuali promozioni, adeguati al raggiungimento gli obiettivi strategico-commerciali prefissati.
  - Concepire modelli espositivi mirati a focalizzare l'attenzione del cliente su prodotti di punta, offerte commerciali e promozioni (locandine, cataloghi e depliant di tour operator o propri).
  - Assegnare obiettivi di vendita ai propri collaboratori in relazione ai diversi prodotti, sulla base delle strategie commerciali definite.
  - Fidelizzare il cliente realizzando iniziative volte ad instaurare un rapporto di fiducia ed al contempo acquisire informazioni utili ad orientarne la scelta ed "anticiparne i desideri".

Conoscenze minime
- L'organizzazione di viaggio: struttura e preventivo.
- I vettori dei trasporti (trasporto aereo, ferroviario, marittimo e su gomma: servizi; procedure operative e disposizioni tariffarie; accordi internazionali) e prenotazioni.
- Le strutture ricettive alberghiere ed extra-alberghiere (categorie, caratteristiche, servizi offerti, modalità di prenotazione, convenzioni ed accordi).
- Formalità doganali e norme valutarie.
- Il marketing turistico.
- '*Pricing*': gestione delle tariffe.
- Strategie comunicative di promozione e pubblicizzazione del prodotto e dell'immagine turistica.
- Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi dell'agenzia.

UC.7
"Organizzare e gestire le attività dell'agenzia di viaggio e turismo"

Risultato generale atteso
Gestire l'agenzia di viaggio e turismo in maniera conforme alle strategie elaborate.

Abilità
- **Garantire una corretta gestione organizzativa dell'agenzia di viaggio e turismo**
  - Definire ed implementare il piano organizzativo e delle attività, sulla scorta delle strategie definite.
  - Determinare ruoli, compiti e responsabilità per lo svolgimento delle operazioni connesse alla realizzazione delle attività programmate.
  - Garantire l'utilizzo di strumenti informatici e *software* aggiornati ed adeguati alle attività dell'agenzia.
  - Monitorare *in itinere* l'andamento complessivo dell'attività, al fine di rilevare tempestivamente eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato.
  - Tenere sotto controllo i risultati complessivi e settoriali dell'agenzia, effettuando periodiche rilevazioni e redigendo la reportistica del caso (anche al fine di rispondere del proprio operato ad un'eventuale Proprietà).

- **Garantire l'applicazione delle politiche di gestione dei fornitori**
  - Negoziare e stipulare i contratti con i fornitori.
  - Gestire la fornitura dal punto di vista contrattuale, finanziario ed amministrativo, anche mediante l'utilizzo di sistemi informativi specifici.
  - Monitorare le prestazioni dei fornitori.

- **Garantire l'adeguatezza e la conformità della documentazione in entrata ed in uscita**
  - Garantire l'adeguatezza dei materiali informativi a disposizione dell'agenzia.
  - Garantire il rispetto di norme, contratti, accordi e condizioni generali che regolano i rapporti tra l'utenza ed i fornitori dei servizi, verificando la forma ed contenuto dei documenti in uscita.

- **Gestire reclami e controversie applicando le politiche aziendali in materia**
  - Ascoltare le rimostranze del cliente e verificarne la veridicità.
  - Verificare la sussistenza delle condizioni necessarie per avviare la procedura adeguata alla gestione del reclamo.

Conoscenze minime
- Principi di organizzazione del lavoro.
- Strumenti per la valutazione dei risultati.
- Principi giuridici alla base dei contratti di fornitura.
- Tecniche di negoziazione e procedure operative per la gestione dei fornitori.
- Strumenti e *software* a supporto della gestione dell'agenzia di viaggio e turismo.
- La biglietteria
- Il contratto di viaggio.
- Il contratto di assicurazione (rischi del turista; premi; annullamento del viaggio; responsabilità delle agenzie di viaggi).

UC.8
"Gestire gli aspetti amministrativi e di controllo di gestione dell'agenzia di viaggio e turismo"

Risultato generale atteso
Gestire gli aspetti amministrativi e di controllo di gestione dell'agenzia di viaggio e turismo.

Abilità
- **Garantire la corretta esecuzione degli adempimenti burocratici ed amministrativi dell'agenzia di viaggio e turismo**
  - Garantire la corretta la gestione degli adempimenti burocratici inerenti le pratiche di viaggio.
  - Garantire la corretta la gestione degli aspetti amministrativi ordinari a supporto della gestione economica dell'agenzia.

- **Gestire i flussi finanziari, ottimizzando le procedure di fatturazione attiva e passiva e di investimento finanziario delle conseguenti liquidità.**
  - Garantire la corretta gestione delle liquidità determinate dallo sfasamento tra tempi di pagamento del viaggio da parte del cliente e pagamento da parte del *tour operator* e dei fornitori di servizi.
  - Garantire i mezzi finanziari necessari al normale funzionamento dell'agenzia, ovvero sostenere investimenti che esulano la normale gestione.

- **Gestire il bilancio ed effettuare il controllo di gestione**
  - Redigere il *budget* interpretando i dati in entrata in rapporto agli obiettivi economico finanziari dell'impresa al fine di effettuare previsioni sul risultato economico.
  - Monitorare periodicamente costi e ricavi dagli obiettivi del *budget* al fine di verificare eventuali scostamenti ed attuare, ove del caso, azioni correttive.
  - Garantire la corretta redazione del bilancio.
  - Fornire una visione complessiva dei risultati intermedi e finali della struttura mediante la redazione di reportistica periodica.

Conoscenze minime
- Principi di contabilità ed amministrazione: modalità, procedure e documentazione.
- *Budget* e bilancio: obiettivi e tecniche di redazione.
- Controllo di gestione: scopo e strumenti.
- Istituti di credito: servizi bancari, bollettino dei cambi, valutarie.
- Disposizioni in materia di tutela della *privacy*.
- Strumenti e *software* a supporto delle pratiche amministrative.

UC.9
"Gestire il personale"

Risultato generale atteso
Sovrintendere al lavoro del personale dell'agenzia di viaggio e turismo.

Abilità
- **Gestire le risorse professionali operative nell'agenzia di viaggi e turismo**
  - Garantire la presenza di un organico adeguato quantitavamente e qualitativamente al fabbisogno di risorse professionali, realizzando, se necessario, attività di ricerca e selezione del personale.
  - Garantire l'applicazione del sistema retributivo in vigore, predisponendo piani salariali adeguati alle competenze ed all'anzianità professionale delle risorse.
  - Valutare le prestazioni individuali e di gruppo, anche al fine della gestione strategica delle risorse professionali (sistemi incentivanti e di sviluppo professionale).
  - Garantire la presenza di un organico preparato ed aggiornato e contribuire all'accrescimento professionale delle risorse meno esperte, collaborando alla predisposizione del piano formativo.
  - Garantire l'attuazione omogenea dei contratti lavorativi in uso presso la struttura, confrontandosi con le rappresentanze sindacali (se presenti).

- **Coordinare il personale in servizio presso la struttura nello svolgimento delle attività programmate**
  - Assegnare alle risorse a disposizione compiti ed incarichi adeguati alle abilità possedute e fornire indicazioni più o meno puntuali per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi).
  - Facilitare la relazione tra/con le risorse assegnate, favorendo lo scambio di opinioni e la comunicazione.

Conoscenze minime
- Elementi di gestione delle risorse umane:
  - processo di selezione;
  - formazione aziendale;
  - sviluppo e valutazione;
  - politiche retributive.

UC.10
"Garantire e promuovere il rispetto della normativa in materia di sicurezza – Agenzia di viaggio e turismo"

Risultato generale atteso

Favorire il rispetto delle indicazioni normative in materia di sicurezza nell'ambito delle attività dell'agenzia di viaggio e turismo.

Abilità

- **Favorire l'adozione di comportamenti volti a ridurre il rischio professionale, ambientale e del cliente**
  - Adottare e far adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale e del cliente.
  - Adottare e far adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico.
  - Adottare e far adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime

- Normativa relativa a sicurezza sul lavoro e antinfortunistica - T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.

UC.11
"Garantire la qualità del servizio offerto"

Risultato professionale minimo atteso

Garantire e valutare la qualità del servizio offerto controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente.

Abilità

- **Garantire e valutare la qualità del servizio offerto**
  - Conoscere e collaborare all'implementazione di un sistema di qualità.
  - Garantire l'applicazione dei sistemi e delle procedure di gestione della qualità.
  - Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
  - Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
  - Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Conoscenze minime

- Evoluzione storica del sistema qualità, certificazione della qualità di sistema, normative di riferimento.
- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi, verifiche ispettive e trattamento della non conformità.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.

Sistema di competenze necessarie a svolgere l'attività di animazione sociale

Denominazione del sistema di competenze
Animazione sociale.

Definizione
Analisi dei bisogni, progettazione, organizzazione, promozione e gestione di interventi finalizzati a promuovere lo sviluppo delle potenzialità delle persone mediante attività di carattere educativo, culturale e ricreativo che attivino processi di partecipazione sociale nonché di prevenzione della marginalità e della devianza.

Area/settore economico di attività
- Area professionale del repertorio: Servizi socio-assistenziali - Assistenza sociale
- ATECO 2007:
  87.20.00 Strutture di assistenza residenziale per persone affette da ritardi mentali, disturbi mentali o che abusano di sostanze stupefacenti
  87.30.00 Strutture di assistenza residenziale per anziani e disabili
  87.90.00 Altre strutture di assistenza sociale residenziale
  88.10.00 Assistenza sociale non residenziale per anziani e disabili
  88.91.00 Servizi di asili nido e assistenza diurna per minori disabili
  88.99.00 Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca
  94.99.20 Attività di organizzazioni che perseguono fini culturali, ricreativi e la coltivazione di hobby

Caratteristiche del contesto in cui tipicamente viene svolta l'attività
Coloro che svolgono attività di *animazione sociale* possono operare a contatto con diverse tipologie di beneficiari, anche a rischio potenziale di marginalità o devianza, presso strutture residenziali e non, pubbliche e private (strutture protette, case di riposo, centri diurni, case di vacanza, centri ricreativi, ludoteche, centri di aggregazione giovanile, etc.). Nella realizzazione degli interventi, coloro che svolgono attività di *animazione sociale*, godono di un livello di autonomia generalmente elevato, ferma restando la necessità di rispettare le indicazioni della committenza per quanto riguarda la progettazione delle attività, nonché di coordinarsi con i soggetti e le istituzioni a vario titolo coinvolti nella realizzazione dei servizi sociali in oggetto.

Descrizione Attività

Attività	*Contenuti*
Analizzare i fabbisogni e definire proposte di intervento	Acquisire ed analizzare informazioni utili a: • comprendere i bisogni dell'utenza di riferimento ed i rischi di marginalità e devianza presenti; • rilevare le priorità di intervento e le risorse disponibili; • individuare l'offerta di servizi di animazione sociale del territorio; • definire possibili proposte di intervento rivolte a committenti reali e potenziali e loro modalità di promozione sul mercato.
Progettare interventi di animazione sociale	Sviluppare il progetto descrivendone contenuti, obiettivi, pianificazione e assegnazione di risorse, strumenti, metodologie, modalità di monitoraggio e valutazione.
Organizzare l'intervento di animazione sociale	• Stabilire, in base alla tipologia di intervento ed alle caratteristiche dei destinatari, la modalità, i tempi e le risorse da impiegare per la realizzazione dello stesso. • Predisporre e realizzare materiali di supporto (educativi, ludico-culturali, informativi, etc.). • Dettagliare, se richiesto, in forma scritta il programma delle attività.
Realizzare interventi di animazione di carattere educativo, espressivo, ludico	Predisporre e realizzare: • laboratori manuali (creta, pittura, disegno, etc.); • interventi di animazione teatrale ed espressiva; • attività ricreative (feste, giochi di gruppo, etc); • attività di animazione di strada. Quindi, monitorare e valutare gli interventi realizzati.
Gestire momenti di incontro e comunicazione	Realizzare momenti di incontro volti a favorire la comunicazione all'interno del gruppo animato e la condivisione di problematiche e esperienze vissute.

Sistema di Competenze minime per l'esercizio dell'attività in oggetto

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"**[158]
	UC.2 "Sviluppare l'offerta di servizi di animazione sociale"
Gestire il sistema cliente	**UC.3 "Gestire la relazione con i beneficiari dei servizi di animazione"**
Produrre beni/ Erogare servizi	**UC.4 "Progettare interventi di animazione sociale"**
	UC.5 "Gestire momenti di confronto all'interno del gruppo"
	UC.6 "Realizzare interventi di animazione di carattere educativo, espressivo, ludico"
Gestire i fattori produttivi	**UC.7 "Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito di animazione sociale"**

[158] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Sviluppare l'offerta di servizi di animazione sociale"

Risultato generale atteso
Identificare servizi di animazione sociale coerenti con i bisogni dell'utenza di riferimento, le caratteristiche del contesto territoriale (rischi di marginalità e devianza presenti), e promuovere l'offerta del servizio verso clienti reali o potenziali.

Abilità

- **Leggere il contesto territoriale al fine di determinare l'offerta di interventi di animazione sociale**
  - Individuare e reperire informazioni utili alla comprensione dei bisogni ed alla rilevazione della domanda, a partire dall'esame di fonti scritte e dall'esercizio di relazioni con istituzioni, servizi e soggetti di rappresentanza pubblici e privati, soggetti a vario titolo interessati al servizio.
  - Identificare, interpretando le informazioni acquisite, le principali caratteristiche di bisogni e domanda, con particolare attenzione ai fattori che possono impedire la sostenibilità di un'offerta di servizi di animazione sociale.

- **Proporre interventi di animazione sociale mirati a specifici contesti**
  - Individuare il target di possibili committenti e destinatari finali a cui rivolgere l'offerta di servizi.
  - Elaborare l'offerta di servizi di animazione sociale in modo che risulti coerente con le caratteristiche del contesto rilevate e la normativa applicabile.
  - Promuovere ed offrire i servizi individuati, utilizzando modalità di presentazione e comunicazione appropriate ai diversi contesti.

Conoscenze minime

- Politiche e normativa regionale e nazionale vigente in materia di servizi sociali.
- Differenze fra bisogno e domanda. Fattori sociali, culturali e psicologici che possono ostacolare il riconoscimento e l'espressione del bisogno da parte dei soggetti che ne sono portatori.
- Conoscenza generale delle diverse fonti informative tipo, utili ai fini della ricognizione di domanda e bisogni, con particolare riferimento al contesto locale ed alle caratteristiche dei potenziali beneficiari degli interventi di animazione (età, tipologia di disagio, livello di emarginazione, etc.).
- Dati di contesto relativi all'offerta di servizi sociali sul territorio.
- Principali canali di finanziamento pubblico destinato ai servizi sociali.
- Elementi di psicologia e pedagogia.
- Trasformazioni economiche e socioculturali: dinamiche di cambiamento di individui e gruppi.
- Processi di marginalizzazione e devianza.
- Cenni di geriatria: l'anziano, il contesto e le sue risorse.
- Problematiche frequenti dell'adolescenza.
- Le dipendenze come prevenirle e combatterle.
- Caratteristiche delle principali tipologie di intervento di animazione (educativo, espressivo, ludico).
- Modalità e strumenti di promozione dell'offerta di servizi di animazione sociale.

UC.3
"Gestire la relazione con i beneficiari dei servizi di animazione"

Risultato generale atteso
Costruire e gestire relazioni di reciproca fiducia con i beneficiari dei servizi di animazione, adottando modalità di comunicazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche, nel rispetto dei diversi punti di vista.

Abilità
- **Facilitare la comunicazione con e tra il gruppo di beneficiari**
  - Utilizzare strategie di comunicazione differenziate in rapporto alle caratteristiche del gruppo da coinvolgere nelle attività di animazione.
  - Comunicare in modo chiaro e coinvolgente le attività da svolgere e gli obiettivi da raggiungere, così da promuovere la partecipazione attiva e la comunione di intenti.
  - Individuare un canale comunicativo adeguato a coinvolgere nelle attività proposte i soggetti meno attivi.
  - Decodificare adeguatamente i messaggi verbali e non, riconoscendone il contenuto comunicativo.
  - Lasciare esprimere i partecipanti alle attività di animazione, ascoltarli, comprenderne esigenze ed aspettative ed interagire con tatto e cortesia.

- **Costruire situazioni relazionali positive con gruppi costituiti da soggetti a a rischio potenziale di marginalità o devianza**
  - Attivare relazioni d'aiuto rivolte a stimolare la capacità di socializzazione ed emancipazione per ostacolare l'isolamento socio-affettivo.
  - Essere pazienti, rispettando le modalità ed i tempi delle persone.
  - Favorire un clima di fiducia basato sulla tolleranza ed il rispetto dei diversi punti di vista, sapendosi adattare ai ritmi delle persone.
  - Gestire le proprie emozioni e contenere quelle del gruppo e dei singoli in carico, dimostrando capacità di decentramento, ascolto ed accoglienza dell'altro e della situazione di disagio.

Conoscenze minime
- Principi di comunicazione, con particolare riferimento alle modalità di gestione con persone con diversi livelli di disagio psico-fisico.
- Tecniche di comunicazione interpersonale e dinamiche di gruppo volte a ottenere la partecipazione e la collaborazione.
- Elementi di gestione delle emozioni e tecniche di ascolto attivo.
- Principali tecniche di analisi della personalità e della relazione d'aiuto.

UC.4
"Progettare e realizzare interventi di animazione sociale"

Risultato generale atteso
Progettare interventi di animazione sociale di carattere educativo, espressivo, ludico.

Abilità
- **Sensibilizzare e promuovere comportamenti volti a favorire l'integrazione e lo sviluppo delle potenzialità delle persone, mediante progetti di animazione sociale.**
  - Identificare il tipo di intervento da realizzare sulla base delle richieste della committenza, delle caratteristiche dei partecipanti e delle indicazioni di merito fornite da altre figure professionali o servizi coinvolti.
  - Verificare la disponibilità delle risorse finanziarie e materiali (strutture, prodotti per l'hobbistica, strumentazione tecnica, supporti audio-video, etc.)necessarie.
  - Organizzare l'intervento programmando le attività da realizzare.
  - Individuare le modalità e gli strumenti per il monitoraggio in itinere delle attività da sviluppare.
  - Elaborare in forma scritta, con i supporti informatici del caso, il progetto.

Conoscenze minime
- Modalità, tecniche e strumenti di progettazione di un intervento di animazione sociale.
- Modalità, tecniche e strumenti di monitoraggio di un intervento di animazione sociale.
- Principali *software* per la gestione dei flussi informativi.
- Servizi *internet*: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica.

UC.5
"Gestire momenti di confronto all'interno del gruppo"

Risultato generale atteso
Gestire momenti di incontro e confronto con i partecipanti alle attività di animazione sociale.

Abilità
- **Favorire la comunicazione all'interno del gruppo animato e la condivisione di problematiche ed esperienze vissute**
  - Avviare durante i momenti di confronto processi di conoscenza del sé e di riconoscimento dei propri bisogni e motivazioni.
  - Prevedere momenti di riflessione ed elaborazione di atteggiamenti e comportamento al fine di stimolare dinamiche di crescita personale.
  - Mediare le eventuali posizioni contrastanti promuovendo il dialogo e l'armonia all'interno del gruppo.
  - Fare in modo che tutti gli attori esprimano il proprio punto di vista, coinvolgendo i partecipanti meno attivi.

Conoscenze minime
- Tecniche di gestione e conduzione/animazione dei gruppi.
- Tecniche di *problem solving*.
- Memorie e narrazione di sé.

UC.6
"Realizzare interventi di animazione di carattere educativo, espressivo, ludico"

Risultato generale atteso
Gestire attività di animazione di carattere educativo, espressivo, ludico

Abilità
- **Favorire l'integrazione e lo sviluppo delle potenzialità delle persone, realizzando interventi di animazione di carattere educativo, espressivo, ludico.**
  - Fare in modo che tutti gli elementi del gruppo partecipino alle attività proposte, coinvolgendo i soggetti meno attivi.
  - Creare le condizioni per mettere a proprio agio i beneficiari in contesti ove possa svilupparsi il confronto con "l'altro", stimolando l'autostima e trasmettendo il valore della diversità.
  - Trasmettere modelli comportamentali positivi per contrastare fenomeni di devianza e disadattamento.
  - Utilizzare al meglio le proprie capacità manuali, tecniche ed espressive al fine di supportare adeguatamente le attività del gruppo.
  - Prevedere momenti di formazione ed aggiornamento per lo sviluppo delle proprie abilità.

Conoscenze minime
- Tecniche di organizzazione e realizzazione di laboratori (manuali, danza, musica, cucito, etc.).
- Educazione socio-espressiva.
- Principi di educazione psico-motoria.
- Tecniche di animazione specifiche per le diverse tipologie di disagio psico-fisico e caratteristiche anagrafiche.
- Fare animazione in contesto territoriale ovvero residenziale.
- Tecniche di organizzazione e modalità realizzazione di feste e giochi (al chiuso ed all'aperto).

UC.7
"Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito di animazione sociale"

Risultato generale atteso
Esaminare sistematicamente gli esiti delle attività svolte in rapporto agli obiettivi ed agli impegni assunti, in modo da identificare gli eventuali fattori critici e definire le opportune azioni di miglioramento.

Abilità
- **Valutare la qualità percepita dei servizi svolti**
  - Definire semplici modelli di valutazione della qualità percepita dei servizi erogati da parte dei beneficiari diretti e degli altri attori interessati, definendo gli opportuni strumenti di rilevazione.
  - Raccogliere le informazioni necessarie ai fini della valutazione ed analizzarle in coerenza con il metodo scelto, individuando i presumibili fattori che hanno eventualmente causato esiti inferiori alle attese.
  - Definire le eventuali modifiche ed integrazioni ai servizi offerti, a partire dagli esiti della verifica svolta.

Conoscenze minime
- Aspetti di gestione della qualità nell'erogazione di servizi alle persone.
- Modalità di valutazione della qualità di un servizio ed efficienza d'uso delle risorse.

Unità di Competenza "Esercitare le attività di assistenza al riconoscimento dei crediti formativi ai sensi della DGR 1429 del 3/09/2007 della Regione Umbria"

Area/settore economico di attività

- Area professionale del repertorio: Servizi socio-assistenziali - Servizi di educazione e formazione

Unità di Competenza *Learning outcome*
"*Esercitare le attività di assistenza al riconoscimento dei crediti formativi ai sensi della DGR 1429 del 3/09/2007 della Regione Umbria*"
Standard adottato con DGR n. 181 del 25/02/2008

Risultato generale atteso *Competence*

Esercitare, in modo conforme alle disposizioni della normativa di riferimento, le attività di assistenza al richiedente il riconoscimento dei crediti, con particolare riferimento alla messa in trasparenza degli apprendimenti, al supporto metodologico alla loro valutazione ed alla definizione del progetto formativo individualizzato.

Livello EQF *EQF level:* 6

Conoscenze *Knowledge*

- Conoscenza generale del quadro normativo, nazionale ed europeo, in materia di riconoscimento e valorizzazione degli apprendimenti.
- Conoscenza della specifica normativa in materia di riconoscimento della Regione dell'Umbria, con particolare attenzione agli aspetti di diritto, procedurali e di tracciabilità.
- Conoscenza specifica dei princìpi e delle tecniche transattive di messa in trasparenza degli apprendimenti formali, non formali ed informali maturati dagli individui.
- Conoscenza di base dei princìpi e dei comportamenti del processo di orientamento.
- Conoscenza dei princìpi e delle tecniche di valutazione "apprezzativa" degli apprendimenti a fini di riconoscimento dei crediti formativi.
- Conoscenza dei princìpi di progettazione di un intervento formativo, con particolare riferimento alla sua individualizzazione.

Abilità *Skills*

1. Gestire in modo transattivo le relazioni con il richiedente il riconoscimento dei crediti formativi

- Supportare l'individuo nella formulazione della richiesta di crediti e nella predisposizione del curriculum vitae, esplicitando il senso del diritto al riconoscimento e favorendone un uso responsabile.
- Realizzare in modo transattivo, assieme al richiedente, la messa in trasparenza degli apprendimenti, individuando e coordinando la partecipazione delle eventuali risorse specialistiche.
- Svolgere azioni di orientamento nei confronti del richiedente, all'interno della relazione di messa in trasparenza degli apprendimenti e sulla base dei suoi esiti.
- Supportare il richiedente nelle sue relazioni con la commissione di valutazione, al fine di migliorare la qualità dell'apprezzamento dell'effettivo valore degli apprendimenti.
- Comunicare al richiedente gli esiti del procedimento e negoziare il patto formativo attorno al progetto individualizzato.
- Supportare il partecipante al corso cui sono stati riconosciuti i crediti nella realizzazione del progetto formativo individualizzato, interagendo con le altre risorse formative.

2. Gestire gli aspetti procedurale del procedimento di riconoscimento dei crediti

- Predisporre, in conformità agli standard regionali ed alla caratteristiche del progetto formativo, la documentazione necessaria per la gestione del procedimento di riconoscimento.
- Partecipare alla predisposizione delle ipotesi di riconoscimento dei crediti, degli eventuali debiti formativi e del progetto formativo individualizzato.
- Presentare all'amministrazione pubblica competente (Regione/Provincia) l'ipotesi di riconoscimento dei crediti e gli atti compiuti nel corso del procedimento, a fini di esame di conformità.
- Garantire la tracciabilità dell'intero processo di riconoscimento, nel rispetto delle prescrizioni della normativa di riferimento.

3. Interagire, per lo specifico del riconoscimento dei crediti, con le altre attività del soggetto formativo

- Supportare a richiesta le risorse professionali impegnate nella progettazione dell'intervento, in modi da garantirne la coerenza con il processo di riconoscimento dei crediti formativi.
- Supportare a richiesta le risorse professionali impegnate nelle attività di pubblicizzazione dell'intervento, ai fini della corretta informazione dei potenziali partecipanti circa le possibilità di riconoscimento dei crediti.

Sistema di competenze necessarie a svolgere l'attività di educazione ambientale alla sostenibilità

- **Denominazione sistema di competenze**
  Educazione ambientale alla sostenibilità.

- **Definizione**
  Progettazione, organizzazione, promozione e realizzazione di interventi educativi in materia di politiche ambientali e sviluppo sostenibile, rivolti alle scuole ed alla società civile.

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Servizi socio-assistenziali - Servizi di educazione e formazione
  - ATECO 2007:
    85.52.09 Altra formazione culturale

- **Caratteristiche del contesto in cui viene svolta l'attività**
  Coloro che svolgono attività di *educazione ambientale alla sostenibilità* operano con un buon grado di autonomia nella realizzazione di progetti con finalità educative, presso istituzioni, centri di educazione/esperienza ambientale, enti promotori di sviluppo o associazioni, cooperative, studi specializzati, etc. Il contesto di esercizio dell'attività è vario: scuole, laboratori, centri civici, musei, parchi ed altri contesti all'aperto (naturali o urbanizzati) di interesse. Coloro che svolgono attività di *educazione ambientale alla sostenibilità* si trovano prevalentemente a contatto con gruppi di studenti, ma anche con pubblici adulti: essi devono pertanto saper intrattenere relazioni con utenti di ogni età ed insegnanti, adottando stili di comunicazione differenziati, ma in ogni caso di tipo didattico. Inoltre, nelle fasi di progettazione e promozione degli interventi coloro che svolgono attività di *educazione ambientale alla sostenibilità*, ricoprono un ruolo di facilitatori nell'ambito dei processi decisionali tra i soggetti del territorio coinvolti nelle iniziative educative di cui sopra.

Descrizione attività

Attività	*Contenuti*
Definire le caratteristiche dell'intervento	• Analizzare, alla luce delle politiche ambientali in vigore, il contesto di riferimento (caratteristiche, risorse, criticità, destinatari reali o potenziali, etc.). • Rilevare i fabbisogni conoscitivi dei destinatari dei propri interventi. • Definire, sulla scorta delle osservazioni svolte e delle risorse a disposizione, l'offerta educativa da erogare in materia di sviluppo sostenibile, valorizzazione ed animazione del territorio (ad es., programmi di educazione ambientale per le scuole, campagne di educazione e comunicazione ambientale, itinerari didattici di eco-turismo, attività definite in ambito di Agenda 21, etc.).
Progettare l'intervento	• Sviluppo formale del progetto: contenuti, obiettivi, pianificazione e assegnazione di risorse, strumenti, metodologie, modalità di monitoraggio e valutazione.
Organizzare l'intervento	• Stabilire, in base alla tipologia di intervento ed alle caratteristiche dei destinatari, la modalità, i tempi e le risorse da impiegare per la realizzazione dello stesso. • Predisporre e realizzare materiali di supporto (didattici, divulgativi, informativi, etc.). • Dettagliare, se richiesto, in forma scritta il programma delle attività.
Realizzare l'intervento	Gli interventi educativi volti a sensibilizzare e promuovere comportamenti eco-sostenibili ed a valorizzare progetti ed iniziative di salvaguardia dell'ambiente locale possono essere di vario tipo. A titolo di esempio, si lascia seguire un elenco indicativo delle attività più frequenti: • Accompagnare scolaresche e gruppi in zone interesse ambientale, illustrando le caratteristiche dei luoghi visitati (aspetti naturalistici, sociali, economici, culturali e storico-antropologici, etc.) e le iniziative da intraprendere per la loro salvaguardia. • Svolgere attività di animazione su tematiche ambientali ed eco-sostenibilità (laboratori, giochi, lezioni). • Realizzare mostre, occupandosi del reperimento dei materiali, dell'individuazione e dell'allestimento degli spazi espositivi, fornendo se richiesto, il servizio di guida. • Elaborare e lanciare campagne di comunicazione ambientale. • Curare le relazioni con i soggetti del territorio, supportando processi di facilitazione e di governance. Quindi, monitorare e valutare le iniziative implementate.

Sistema di Competenze minime per l'esercizio dell'attività in oggetto

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"**[159]
	UC.2 "Sviluppare l'offerta e definire le caratteristiche dell'intervento di educazione ambientale alla sostenibilità"
Gestire il sistema cliente	**UC.3 "Gestire le relazioni con il cliente/beneficiario"**[160]
Produrre beni/Erogare servizi	**UC.4 "Sviluppare e realizzare un intervento di educazione ambientale ed allo sviluppo sostenibile"**
	UC.5 "Sviluppare e realizzare un'escursione naturalistica con fini educativi ed ecoturistici"
Gestire i fattori produttivi	**UC.6 "Conoscere, rispettare e mantenere le condizioni di igiene e sicurezza. Prevenire i rischi"**[161]
	UC.7 "Valutare la qualità degli interventi erogati in ambito di educazione ambientale allo sviluppo sostenibile"

[159] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

[160] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Operatore fattoria didattica; Guida turistica specializzata; Guida ambientale-escursionistica; Accompagnatore turistico; Sistema di competenze di educazione ambientale allo sviluppo sostenibile.

[161] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Operatore fattoria didattica; Sistema di competenze di educazione ambientale alla sostenibilità.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Sviluppare l'offerta e definire le caratteristiche dell'intervento di educazione ambientale alla sostenibilità"

Risultato generale atteso

Sviluppare l'offerta e definire le caratteristiche dell'intervento di educazione ambientale alla sostenibilità interpretando il contesto territoriale e le sue potenzialità, nonché le dinamiche socio-economiche in atto, al fine di attivare e definire interventi educativi con i soggetti interessati.

Abilità

- **Conoscere ed interpretare le caratteristiche del contesto di riferimento**
  - Conoscere e saper interpretare gli aspetti naturalistici, ambientali, ecologici, storici ed antropologici del territorio.
  - Conoscere le istanze del territorio le politiche promosse a livello regionale e nazionale al fine di definire un'offerta coerente.
  - Individuare i destinatari reali o potenziali dei propri interventi, analizzarne le caratteristiche e rilevarne i fabbisogni.
  - Conoscere le politiche di governance degli Enti Locali al fine di promuovere processi decisionali inclusivi sul territorio.

- **Definire le caratteristiche dell'offerta di interventi educativi**
  - Definire le priorità degli interventi.
  - Individuare le risorse da attivare (umane: soggetti pubblici e privati del territorio; economiche: locali, nazionali e comunitarie; temporali, ambientali, etc.).
  - Elaborare la propria offerta sulla scorta delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e delle conoscenze del sistema e delle risorse regionali.

Conoscenze minime

- Politiche europee, nazionali e regionali in materia ambientale e di sviluppo sostenibile.
- Programmi e fonti di finanziamento europei, nazionali e regionali.
- Organizzazione delle autonomie locali e loro competenze in materia di ambiente, gestione del territorio e turismo.
- Modalità e strumenti di analisi del territorio.
- Modalità e strumenti di analisi dei fabbisogni educativi.
- Elementi di scienze naturali, storia ed antropologia applicati all'esercizio dell'attività di educazione ambientale allo sviluppo sostenibile.
- Geografia del territorio.
- Caratteristiche e contesto regionale dal punto di vista sociale, economico, culturale e storico-antropologico.
- Parchi e percorsi naturalistici del territorio regionale.
- Elementi di economia.
- Consumo consapevole e tecnologie a ridotto impatto ambientale.
- Principi di educazione alimentare.

UC.3
"Gestire la comunicazione e la relazione con il cliente/beneficiario"

Risultato generale atteso

- Adottare stili di comunicazione orientati principalmente ad instaurare una relazione con pubblici di ogni età, utili a svolgere attività di tipo divulgativo, formativo ed educativo, operativo.

Abilità

- **Utilizzare strategie di comunicazione in funzione delle diverse tipologie di clienti e delle attività da svolgere**
  - Distinguere le principali strategie di comunicazione, orientate in particolare a catturare l'attenzione e a coinvolgere attivamente un particolare *target* di interlocutori.
  - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi, in funzione dell'età.

- **Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.**
  - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia e, in caso di eventi imprevisti, adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità.

Conoscenze minime

- Modelli teorici di comunicazione finalizzati in particolar modo a trasmettere conoscenze.
- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali verso le differenti tipologie di cliente.

UC.4
"Sviluppare e realizzare un intervento di educazione ambientale"

Risultato generale atteso
Sensibilizzare e promuovere comportamenti collettivi e dei singoli in senso eco-sostenibile, mediante interventi dedicati ai temi della salvaguardia e valorizzazione dell'ambiente locale, in un'ottica di capitalizzazione delle esperienze e miglioramento continuo.

Abilità
- **Progettare e realizzare interventi educativi e di animazione su tematiche ambientali**
  - Identificare il tipo di intervento da realizzare (laboratorio, gioco educativo, seminario, campagne di comunicazione ambientale, etc.) sulla base delle caratteristiche dei partecipanti e degli obiettivi conoscitivi stabiliti.
  - Organizzare l'intervento programmando le attività da realizzare.
  - Verificare la disponibilità delle risorse professionali e materiali (operatori specializzati, strutture, materiali didattici, strumentazione tecnica, supporti audio-video, etc.) necessarie.
  - Conoscere e utilizzare le principali strategie di facilitazione per attivare processi partecipati ad alto coinvolgimento di cittadini ed istituzioni.

- **Progettare e realizzare mostre su tematiche ambientali**
  - Identificare l'oggetto della mostra sulla base di una richiesta esplicita da parte della committenza, ovvero, in coerenza con le tematiche ambientali di rilievo.
  - Organizzare l'evento individuando gli spazi espositivi, il calendario e le risorse necessarie alla sua realizzazione (compresi eventuali *sponsor*).
  - Attivare canali di comunicazione promozionale attraverso i media territoriali e non.
  - Accompagnare, se richiesto, gli utenti lungo l'itinerario della mostra illustrandone i contenuti ed attirando l'attenzione sulle tematiche di rilievo.

- **Conoscere ed utilizzare strumenti informatici a supporto della propria attività**
  - Utilizzare i principali programmi di comunicazione (reti internet, posta elettronica) per la raccolta di informazioni utili alla progettazione delle attività educative.
  - Utilizzare i principali programmi di elaborazione testi per la predisposizione dei progetti e dei materiali didattici e di supporto agli interventi educativi.

Conoscenze minime
- Modalità, tecniche e strumenti di progettazione di un intervento educativo.
- Metodologie e tecniche di organizzazione di itinerari didattici e di ecoturismo.
- Tecniche di redazione di un itinerario (studio e utilizzo di fattore tempo, fattore spazio, risorse e servizi disponibili, etc.).
- Tecniche di animazione e di conduzione di laboratori.
- Elementi di organizzazione di mostre, manifestazioni ed eventi.
- Principali software per la gestione dei flussi informativi.
- Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica.
- Modalità e canali di promozione.
- Modalità di utilizzo dei media.

UC.5
"Sviluppare e realizzare un'escursione naturalistica con fini educativi ed eco-turistici"

Risultato generale atteso

Organizzare un'escursione naturalistica con fini educativi ed eco-turistici ed accompagnare il gruppo illustrando le caratteristiche del contesto geografico, antropico e storico.

Abilità

- **Preparare un'escursione naturalistica con fini educativi ed eco-turistici sulla base della tipologia del gruppo affidato, delle sue aspettative e del tempo a disposizione**
  - Identificare il percorso sulla base delle caratteristiche dei partecipanti e degli obiettivi conoscitivi stabiliti, verificandone l'agibilità.
  - Verificare con le autonomie locali competenti (Ente parco, Comunità montana, etc.), gli eventuali adempimenti da realizzare per effettuare l'itinerario.
  - Individuare, studiare ed interpretare le diverse fonti disponibili utili a fornire conoscenze relative agli aspetti naturalistici, ambientalistici, ecologici, storico-antropologici del territorio ove si sviluppa l'escursione.

- **Accompagnare scolaresche e gruppi lungo l'itinerario rispettando quanto stabilito in sede di progettazione e mirando al raggiungimento degli obiettivi previsti**
  - Applicare e trasferire al gruppo tecniche escursionistiche, valutando le capacità psicofisiche dell'utenza e l'adeguatezza dell'equipaggiamento.
  - Fornire gli strumenti per comprendere la complessità dell'ambiente attraverso la conoscenza dei singoli componenti.
  - Rispettare tempi e programmi, modificando tempestivamente ed in modo razionale il percorso sulla base di eventuali fattori imprevisti.
  - Utilizzare le conoscenze di cartografia, topografia ed orientamento.
  - Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e/o di insorgere di conflitti.

Conoscenze minime

- Metodologie e tecniche di organizzazione di percorsi escursionistici sul territorio (determinazione tipologica degli itinerari; itinerari naturalistici classici, itinerari didattici, itinerari tematici e itinerari rapportati alle diverse stagioni ed alle diverse utenze).
- Tecniche di redazione di un itinerario (studio e utilizzo di fattore tempo, fattore spazio, risorse e servizi disponibili, etc.).
- Rappresentazioni cartografiche a supporto della predisposizione degli itinerari.
- Rete stradale, sentieristica e segnaletica del territorio di riferimento, localizzazione delle risorse e dei servizi esistenti (ad es., aree di sosta, luoghi di ristoro, rifugi, bivacchi, etc.).
- Tecniche escursionistiche (tipologia di equipaggiamento necessario; progressione per tipologia di terreno su percorsi tracciati e non tracciati; progressione con racchette da neve e utilizzo dei bastoncini da trekking; precauzioni e conduzione del gruppo a seconda delle categorie di utenza assegnate; organizzazione di percorsi alternativi).
- Elementi di cartografia, topografia, orientamento.
- Tecniche di problem solving.

UC.6
"Conoscere, rispettare e mantenere le condizioni di igiene e sicurezza. Prevenire i rischi"

Risultato generale atteso

Conoscere, rispettare e far rispettare le norme vigenti in materia di sicurezza, di igiene e sanità. Riconoscere e prevenire pericoli tipici dell'attività didattica. Ove del caso, organizzare nel minor tempo possibile il soccorso con i servizi competenti, adottando un comportamento caratterizzato da forte autocontrollo.

Abilità

- **Rispettare le norme in materia di igiene degli alimenti**
  - Conoscere ed identificare le principali tipologie di intossicazione alimentare ed individuarne le possibile cause e fonti di rischio e contaminazione.
  - Conoscere le procedure volte a garantire il rispetto delle condizioni igienico-sanitarie adeguate al trattamento ed alla manipolazione degli alimenti.

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale ed ambientale**
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale, ambientale.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi, del rischio elettrico e del gas.

- **Riconoscere e prevenire pericoli tipici**
  - Prevedere o prevenire i pericoli tipici di particolari contesti (p.e. campagna, particolari condizioni atmosferiche; etc.) o rischi legati a particolari tipologie di cliente (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili).

- **Gestire il primo soccorso**
  - Organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio.

Conoscenze minime

- D.G.R. n. 613 del 23/04/2007 "Sicurezza alimentare Regione Umbria-Linee di indirizzo vincolanti per l'applicazione del Regolamento comunitario n.852/04 e procedure operative" e sue modificazioni, tenute in conto le specificità di settore.
- Normativa relativa a sicurezza sul lavoro e antinfortunistica T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.
- Pericoli e rischi legati al contesto ed alle tipologie di visitatori.
- Il sistema regionale di soccorso organizzato.
- Aspetti assicurativi inerenti la responsabilità civile.

UC.7
"Valutare la qualità degli interventi erogati in ambito di educazione ambientale alla sostenibilità"

Risultato generale atteso

Monitorare e valutare e la qualità dell'intervento (scostamento fra obiettivi posti e risultati raggiunti), individuare le eventuali criticità e definire le azioni di miglioramento.

Abilità

- **Controllare la qualità dell'intervento di educazione ambientale alla sostenibilità**
  - Definire modelli di valutazione dell'intervento (scostamento fra obiettivi posti e risultati raggiunti) e della qualità percepita da parte dei diversi soggetti del territorio.
  - Raccogliere le informazioni necessarie ai fini della valutazione ed analizzarle in coerenza con il metodo scelto, individuando i presumibili fattori che hanno eventualmente causato esiti diversi dalle attese.
  - Definire le eventuali azioni di miglioramento, a partire dagli esiti della verifica svolta.

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità nell'erogazione di un servizio educativo.
- Modalità di valutazione della qualità di un servizio educativo.

Sistema di competenze necessario a svolgere l'attività di promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio

- **Denominazione sistema di competenze**
  Promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio

- **Definizione**
  Analisi dei bisogni, progettazione, organizzazione, promozione e gestione di reti tra attori economici e sociali diversamente coinvolti nello sviluppo e nella realizzazione di politiche ambientali orientate alla sostenibilità ed alla valorizzazione del territorio (gestione dei fattori produttivi dei centri di eccellenza, supporto alle risoluzione dei conflitti, implementazione sul territorio di politiche ambientali europee, nazionali e regionali– sussidiarietà).

- **Area/settore economico di attività**
  • Area professionale del repertorio: Servizi socio-assistenziali - Servizi di educazione e formazione
  - ATECO 2007:
    94.99.60 attività di organizzazioni per la promozione e la difesa degli animali e dell'ambiente

- **Caratteristiche del contesto in cui viene svolta l'attività**
  Coloro che svolgono attività di *promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio* operano con un elevato grado di autonomia nella realizzazione di progetti finalizzati per lo sviluppo della cultura della sostenibilità e della responsabilità sociale, attivando reti e sinergie tra istituzioni, imprese, enti territoriali, associazioni, scuole, centri di educazione/esperienza ambientale, centri risorse, fattorie scuola e fattorie didattiche, studi specializzati, esperti di settore, etc. L'attività di *promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio* può essere esercitata sia in forma consulenziale che alle dipendenze di strutture pubbliche o private a vario titolo interessate alla tutela dell'ambiente e del territorio. Coloro che svolgono l'attività in oggetto operano prevalentemente "in presenza" sul territorio di riferimento, con orari di lavoro piuttosto flessibili. L'attività di *promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio* è connotata da una forte componente relazionale che richiede elevate capacità di intermediazione e facilitazione, all'interno di contesti complessi ed eterogenei, in cui si muovono soggetti portatori di istanze talvolta contrastanti.

Descrizione attività

Attività	*Contenuti*
Definire strategie di intervento	• Analizzare, alla luce delle politiche ambientali in vigore, il contesto di riferimento (caratteristiche, risorse, criticità, esigenze, etc.). • Rilevare ed interpretare le istanze espresse dai soggetti del territorio (pubblici e privati) in materia ambientale. • Definire, sulla scorta delle osservazioni svolte e delle risorse a disposizione, modalità di intervento adeguate a valorizzare le opportunità individuate, ovvero, a rispondere alle criticità emerse.
Coinvolgere gli attori locali nella realizzazione delle iniziative	• Attivare il dialogo con/tra i soggetti del territorio. • Attivare, ove le circostanze lo richiedano, la collaborazione tra soggetti a vario titolo interessati dalle iniziative in materia di sostenibilità ambientale. • Promuovere la risoluzione delle problematiche e dei conflitti eventualmente esistenti tra gli attori coinvolti. • Individuare con tutti gli attori interessati -a partire da quanto emerso dal confronto con i soggetti del territorio- la tipologia di intervento da attuare, gli obiettivi e le risorse da attivare. • Raccordarsi con le strutture Regionali di coordinamento della Rete INFEA.
Progettare le iniziative	• Sviluppare formalmente il progetto: contenuti, obiettivi, pianificazione e assegnazione di risorse, strumenti, metodologie, modalità di monitoraggio e valutazione.
Organizzare le iniziative	• Stabilire -in base alla tipologia ed agli obiettivi dell'intervento/iniziativa- le attività da realizzare, le modalità operative, la tempistica ed i materiali di supporto. • Organizzare e coordinare le risorse professionali coinvolte.
Gestire le iniziative	• Effettuare periodiche rilevazioni sui risultati raggiunti al fine di verificare il rispetto degli obiettivi intermedi, delle modalità e dei tempi stabiliti. • Rapportarsi con i partner del progetto e con i soggetti del territorio interessati dall'intervento rispondendo del proprio operato e dei risultati raggiunti. • Fornire un supporto attivo nella risoluzione di problematiche, imprevisti, conflitti sorti in itinere e se opportuno rimodulare l'intervento in base a quanto occorso. • Controllare che le iniziative di diffusione delle informazioni relative al progetto (comunicati e conferenze stampa, seminari, *brochure*, etc.), vengano realizzate secondo modi e tempi adeguati allo stile comunicativo scelto dai partner.

Sistema di Competenze minime per l'esercizio dell'attività in oggetto

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"**[162]
	UC.2 "Analizzare il contesto e definire strategie di intervento per la promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio"
Gestire il sistema cliente	**UC.3 "Gestire la relazione con i soggetti del territorio"**
Produrre beni/Erogare servizi	**UC.4 "Sviluppare interventi di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio"**
	UC.5 "Organizzare e gestire interventi di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio"
Gestire i fattori produttivi	**UC.7 "Gestire le risorse economiche assegnate nell'ambito di un progetto"**
	UC.8 "Valutare la qualità degli interventi realizzati in ambito di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio"

[162] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Analizzare il contesto e definire strategie di intervento per la tutela dell'ambiente e la valorizzazione del territorio"

Risultato generale atteso

Individuare azioni di intervento mirate a favorire lo sviluppo di una cultura della sostenibilità e della responsabilità sociale, interpretando il contesto locale e le sue potenzialità al fine di avviare un processo che coinvolga i soggetti del territorio.

Abilità

- **Conoscere ed interpretare le caratteristiche del contesto di riferimento**
  - Conoscere e saper interpretare gli aspetti naturalistici, ambientalistici, storico-antropologici, socio-economici ed ecologici del territorio regionale.
  - Conoscere e saper interpretare le politiche promosse a livello regionale, nazionale ed europeo, compresi gli indirizzi e le priorità assegnate nell'ambito della Rete Regionale INFEA, al fine di individuare azioni di intervento coerenti.
  - Conoscere le istanze del territorio in materia ambientale, individuando ed attivando testimoni privilegiati.

- **Individuare azioni di intervento orientate alla sostenibilità ambientale ed alla responsabilità sociale**
  - Individuare e definire le priorità delle azioni di intervento.
  - Individuare i soggetti del territorio da coinvolgere nelle azioni in oggetto, sia in qualità di beneficiari sia di promotori ed attuatori.
  - Individuare le risorse da attivare (economiche, strutturali, materiali, etc.), al fine di verificare la fattibilità delle azioni di intervento.
  - Determinare la strategia d'intervento sulla scorta delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e delle conoscenze del sistema e delle risorse regionali.

Conoscenze minime

- Politiche europee, nazionali e regionali in materia ambientale e di sviluppo sostenibile.
- Agenda 21.
- Metodi e tecniche per la gestione di processi decisionali inclusivi
- Organizzazione delle autonomie locali, e loro competenze in materia di ambiente , gestione del territorio e turismo.
- Modalità e strumenti di analisi del territorio.
- Valutazioni ambientali e territoriali.
- Marketing del territorio.
- Caratteristiche e contesto regionale dal punto di vista sociale, economico, culturale e storico-antropologico.
- Geografia del territorio.
- Architettura del paesaggio e rurale.
- Elementi di botanica, zoologia, etologia, geologia, ecologia applicati all'esercizio dell'attività di educazione ambientale alla sostenibilità.
- Sistemi agrari.
- Produzioni tipiche e marchi di garanzia.
- Aree protette: tipologie, aspetti organizzativi e legislativi.

- Sistemi di gestione ambientale e responsabilità sociale (ISO 14000 e SA 8000-EMAS, ECOLABEL).
- Consumo consapevole, tecnologie a ridotto impatto ambientale, uso e ciclo delle risorse e dell'energia.

UC.3
"Gestire la relazione con i soggetti del territorio"

Risultato generale atteso

Promuovere la collaborazione tra gli attori del territorio (enti pubblici locali, soggetti della Rete Regionale INFEA, imprese, centri di eccellenza, scuole, etc.) al fine di:

- sensibilizzarli in merito ai temi della sostenibilità ambientale e della responsabilità sociale;
- coinvolgerli nell'attivazione di sinergie per lo sviluppo di azioni coerenti ai temi in oggetto;

facilitando il dialogo, ove sorgano problematiche o conflitti.

Abilità

- **Coinvolgere i soggetti locali in iniziative di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio**
  - Sensibilizzare i soggetti del territorio in merito ai temi della sostenibilità ambientale e della responsabilità sociale promuovendo azioni a sostegno di tali tematiche, adottando uno stile di comunicazione efficace e in grado di suscitare interesse.

- **Cogliere nell'ambito della relazione con i singoli ed il gruppo le istanze (richieste, proposte, idee, suggerimenti) ed i bisogni inespressi**
  - Ascoltare in maniera attiva i propri interlocutori, ponendo domande utili a chiarire ed approfondire elementi utili ad evidenziare esigenze espresse e tacite.
  - Rielaborare e restituire ai propri interlocutori una sintesi di quanto emerso dal confronto con i soggetti coinvolti.

- **Garantire la collegialità dei processi decisionali e facilitare la relazione fra i soggetti coinvolti in iniziative di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio**
  - Fare in modo che tutti gli attori esprimano il proprio punto di vista, coinvolgendo i partecipanti meno attivi.
  - Fare emergere le eventuali posizioni divergenti presenti nel gruppo prima che siano prese decisioni.
  - Mediare le eventuali posizioni contrastanti promuovendo il dialogo e proponendo soluzioni.

Conoscenze minime

- Modalità e stili di comunicazione da adottare nei confronti di soggetti istituzionali (enti territoriali pubblici e privati, scuole, etc.) ed imprenditoriali.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione, negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali.
- Metodologie di lavoro di gruppo.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di *problem solving*.
- Gestione dei *focus group*.

UC.4
"Sviluppare progetti di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio"

Risultato generale atteso
Sviluppare un progetto mirato a promuovere comportamenti eco-sostenibili ovvero a valorizzare e salvaguardare l'ambiente locale, promuovendo una collaborazione fattiva fra i soggetti interessati.

Abilità
- **Organizzare un partenariato nell'ambito di un progetto di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio**
  - Organizzare e gestire momenti di incontro che coinvolgano i soggetti del territorio, al fine di individuare le azioni di intervento adeguate a rispondere ai bisogni rilevati.
  - Costruire un partenariato locale tra i soggetti a vario titolo interessati all'intervento individuato, al fine di definire gli obiettivi progettuali e sviluppare formalmente il progetto.
  - Trasmettere idee creative e innovative.

- **Sviluppare un progetto di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio**
  - Analizzare bandi, documenti di programmazione e normativa di riferimento, individuando e comprendendo gli obiettivi e le priorità presenti.
  - Valutare la sostenibilità dell'iniziativa in funzione dei canali di finanziamento identificati per la realizzazione, quantificando l'entità dell'investimento necessario.
  - Definire obiettivi chiari e raggiungibili sulla base dei quali sviluppare formalmente i progetto (contenuti, obiettivi, pianificazione e assegnazione di risorse, definizione di strumenti, metodologie, modalità di monitoraggio e valutazione).

Conoscenze minime
- Programmi e fonti di finanziamento europei, nazionali e regionali in materia di sostenibilità ambientale e valorizzazione del territorio.
- Tecniche di progettazione.
- Modulistica e formulari di progettazione (metodi di presentazione delle richieste di finanziamento e predisposizione della documentazione).
- Metodi di valutazione degli investimenti e analisi economica delle iniziative.
- Principali *software* per la gestione dei flussi informativi.
- Servizi *internet*: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica.

UC.5
"Organizzare e gestire interventi di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio"

Risultato generale atteso

Supportare l'organizzazione, la realizzazione e la promozione dell'intervento di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio, nonché la diffusione dei risultati raggiunti.

Abilità

- **Assistere il partenariato territoriale nell'organizzazione e realizzazione dell'intervento**
  - Facilitare il raggiungimento degli obiettivi dell'intervento, supportando il partenariato nella pianificazione delle attività.
  - Programmare con i partner territoriali l'utilizzo delle risorse destinate all'intervento/iniziativa (umane, finanziarie, strumentali, etc.).
  - Monitorare la corretta realizzazione delle diverse fasi progettuali, proponendo in caso di scostamenti, le opportune azioni correttive.
  - Valutare in chiave prospettica l'andamento complessivo del progetto, evidenziando potenziali problemi e le relative modalità di risoluzione.

- **Garantire la promozione dell'intervento, nonché la diffusione dei risultati raggiunti.**
  - Supportare l'organizzazione di manifestazioni ed eventi promozionali, coordinando le risorse a disposizione e le attività dei diversi soggetti.
  - Attivare e gestire canali di comunicazione e diffusione attraverso i media territoriali e non, redigendo comunicati stampa.

Conoscenze minime

- Tecniche e strumenti di programmazione.
- Modalità e strumenti di monitoraggio di un progetto.
- Strategie promozionali collegate ad iniziative di marketing.
- Modalità di utilizzo dei media.
- Modalità e strumenti per l'organizzazione di manifestazioni ed eventi.

UC.6
"Gestire le risorse professionali coinvolte nel progetto"

Risultato generale atteso
Gestire le risorse professionali assegnate, coordinandosi con i soggetti del partenariato.

Abilità
- **Sovrintendere al lavoro delle risorse professionali assegnate nello svolgimento delle attività**
  - Lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro.
  - Impartire direttive ai propri collaboratori, assegnando incarichi adeguati alle abilità possedute e fornendo indicazioni più o meno puntuali per lo svolgimento delle stesse.
  - Facilitare la relazione tra/con le risorse assegnate, favorendo lo scambio di opinioni e la comunicazione.
  - Valutare le prestazioni individuali e di gruppo, anche al fine della gestione strategica delle risorse professionali.

Conoscenze minime
- Elementi di organizzazione del lavoro e gestione delle risorse umane.

UC.7
"Gestire le risorse economiche assegnate nell'ambito di un progetto"

Risultato generale atteso
Garantire la corretta gestione delle risorse economiche assegnate nell'ambito di un progetto finanziato con fondi pubblici.

Abilità
- **Gestire i flussi finanziari, ottimizzando le procedure di fatturazione attiva e passiva**
  - Garantire la corretta gestione delle liquidità determinate dallo sfasamento tra tempi di pagamento delle fatture attive e passive.

- **Gestire le attività di rendicontazione del progetto implementato**
  - Individuare -sulla scorta del regolamento del progetto- soggetti, tempi, luoghi, modalità e documenti necessari per la fase di rendicontazione delle spese.
  - Verificare la correttezza formale dei documenti di spesa e l'ammissibilità dei costi sostenuti.
  - Elaborare un sistema di classificazione e archiviazione dei documenti utile ai fini della predisposizione della rendicontazione finale delle spese.
  - Gestire la rendicontazione in itinere e predisporre un rendiconto finale.

Conoscenze minime
- Elementi di bilancio, contabilità analitica, budget.
- I documenti di spesa e l'ammissibilità dei costi secondo i principali programmi e fonti di finanziamento in materia di sostenibilità ambientale e valorizzazione del territorio.
- Sistemi di raccolta, classificazione ed archiviazione dati e documenti.
- La rendicontazione delle spese in itinere e finale.

UC.8
"Valutare la qualità degli interventi realizzati in ambito di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio"

Risultato generale atteso

Valutare e monitorare la qualità dell'intervento nei suoi aspetti gestionali, organizzativi e promozionali, individuando le eventuali criticità e definendo le azioni di miglioramento.

Abilità

- **Controllare la qualità dell'intervento realizzato in ambito di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio**
  - Definire modelli di valutazione -*in itinere* ed *ex post*- dell'intervento (scostamento fra obiettivi posti e risultati raggiunti) e della qualità percepita da parte dei diversi soggetti del territorio.
  - Raccogliere le informazioni necessarie ai fini della valutazione ed analizzarle in coerenza con il metodo scelto, individuando i presumibili fattori che hanno eventualmente causato esiti inferiori alle attese.
  - Definire le eventuali azioni di miglioramento, a partire dagli esiti della verifica svolta.

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità nell'erogazione di un servizio di promozione della qualità ambientale e di valorizzazione del territorio.
- Modalità di valutazione della qualità di un servizio promozione della qualità ambientale e di valorizzazione del territorio.

Acconciatore

Denominazione del profilo

Acconciatore.

Definizione

L'attività professionale di acconciatore, esercitata in forma di impresa ai sensi delle norme vigenti, comprende tutti i trattamenti e i servizi volti a modificare, migliorare, mantenere e proteggere l'aspetto estetico dei capelli, ivi compresi i trattamenti tricologici complementari, che non implicano prestazioni di carattere medico, curativo o sanitario, nonché il taglio e il trattamento estetico della barba, e ogni altro servizio inerente o complementare.
(L. n. 174 del 17 agosto 2005 art. 2 comma 1 - Disciplina dell'attività di acconciatore)

Livello

- Inquadramento EQF: *III*

Riferimento a codici di classificazioni

Codice ISTAT NUP 06:
5.5.3.1 - Parrucchieri, estetisti ed assimilati

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**
  - --

Area/settore economico di attività

- Area professionale del repertorio: *Servizi alla persona*
- ATECO 2007:
  96.02.01 - servizi dei saloni di barbiere e parrucchiere

Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera

L'acconciatore opera all'interno di esercizi dedicati alla fornitura di servizi alla persona, in forma sia dipendente che autonoma (se titolare dell'attività) e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Gli orari di lavoro prevedono un impegno diurno che può richiedere una presenza prolungata qualora l'esercizio effettui orario continuato. Il suo carico di lavoro è maggiore in prossimità del fine-settimana ed in particolari periodi dell'anno (in particolare, periodo natalizio). Nell'esercizio della propria attività l'acconciatore è chiamato a stare in piedi per periodi prolungati ed a mostrare nei confronti del cliente un atteggiamento cordiale e disponibile al dialogo. L'acconciatore opera in autonomia riconoscendo prodotti e strumenti da utilizzare per un trattamento completo del cuoio capelluto e dei capelli (lavaggio, taglio, colorazione, ondulazione, utilizzo di prodotti curativi e *styling*); infine, se inserito in determinati contesti lavorativi (p.e. esercizi di tendenza), dovrebbe essere dotato di senso artistico ed estetico, nonché di creatività.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

  - Secondo quanto stabilito dalla Legge Regionale n.12 del 20.05.2009 - Disciplina per l'attività professionale di acconciatore l'abilitazione all'esercizio della professione si consegue (art.6):
    "1. a seguito del superamento di un esame tecnico-pratico finale, successivo allo svolgimento delle attività formative conformi agli standard regionali e dell'eventuale periodo di inserimento presso un'impresa di acconciatura, cosi come disposto dall'articolo 3 della l. 174/2005.

    2. La frequenza di attività formative può essere oggetto di riconoscimento di crediti formativi, in applicazione alla normativa regionale in materia.

    3. L'esame finale, rivolto, in conformità agli standard di certificazione definiti dalla Regione, alla verifica del possesso delle competenze di cui allo standard professionale nazionale, definito in sede di Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano, è svolto da una Commissione nominata secondo le procedure previste dalla normativa vigente in materia di formazione professionale.

    4. La Regione dispone il riconoscimento dell'abilitazione professionale di acconciatore acquisita in altri Stati membri dell'Unione europea, ai sensi della normativa vigente."

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Ascoltare le richieste del cliente e proporre trattamenti e servizi	• Accogliere il cliente ed ascoltarne le richieste. • Esaminare il capello, il cuoio capelluto e la fisionomia del cliente. • Proporre trattamenti e servizi descrivendone i risultati. • Individuare in accordo con il cliente la tipologia di trattamento da realizzare. • Compilare la scheda personale del cliente e preventivare i costi del servizio.
Analizzare e preparare i capelli ai trattamenti	• Analizzare le caratteristiche del capello per identificare trattamenti e prodotti idonei. • Detergere i capelli. • Applicare ove necessario impacchi, balsami e lozioni per la ristrutturazione del capello.
Tagliare i capelli e la barba	• Individuare gli strumenti di lavoro adeguati alla tipologia di taglio in programma. • Tagliare i capelli e la barba nel rispetto delle forme e dei volumi.
Realizzare trattamenti tecnici	• Individuare gli strumenti di lavoro ed i prodotti adeguati alla tipologia di trattamento (permanente, stiratura, tinte) in programma. • Miscelare i prodotti in funzione del trattamento tecnico. • Applicare i prodotti secondo le modalità ed i tempi necessari a realizzare colorazione, decolorazione, permanente e stiratura. Il tutto secondo gli standard di qualità e conformemente alla normativa vigente in materia di igiene e sicurezza sul lavoro.
Realizzare pieghe e acconciature	• Individuare gli strumenti di lavoro ed i prodotti adeguati alla tipologia di acconciatura in programma. • Applicare tecniche di asciugatura dei capelli. • Acconciare secondo lo stile prescelto. Il tutto secondo gli standard di qualità e conformemente alla normativa vigente in materia di igiene e sicurezza sul lavoro.
Realizzare servizi aggiuntivi	• Effettuare il servizio di manicure e pedicure estetico, secondo gli standard di qualità e conformemente alla normativa vigente in materia di igiene e sicurezza sul lavoro.
Eseguire le operazioni di gestione dell'esercizio	• Organizzare e manutenere l'ambiente di lavoro nel rispetto delle norme igieniche, di sicurezza sul lavoro e di salvaguardia ambientale; • Gestire l'attività contabile e amministrativa, le registrazioni di cassa (effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio); • Selezionare e gestire il personale; • Organizzare la promozione dell'attività professionale; • Gestire i rapporti con banche, associazioni di categoria, etc.; • Gestire i rapporti con i fornitori ed organizzare il magazzino.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"**[163]
	UC.2 "Esercitare la professione di acconciatore"
	UC.3 "Sviluppare l'offerta di servizi di acconciatura"
Gestire il sistema cliente	**UC.4 "Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio"**
Produrre beni/ Erogare servizi	**UC.5 "Individuare i trattamenti e preparare il capello e la barba"**
	UC.6 "Realizzare il taglio"
	UC.7 "Realizzare permanenti, stirature e colorazioni"
	UC.8 "Realizzare pieghe e acconciature"
	UC.9 "Realizzare *manicure* e *pedicure*"
Gestire i fattori produttivi	**UC.10 "Gestire gli approvvigionamenti"**
	UC.11 "Selezionare e gestire i propri collaboratori"
	UC.12 "Gestire le attività contabili ed amministrative dell'esercizio"
	UC.13 "Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Servizi alla persona"
	UC.14 "Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di acconciatura"
	UC.15 "Valutare e la qualità dei servizi offerti - Acconciatore"

[163] UP comune a tutti i profili del Repertorio delle professioni della Regione Umbria.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Esercitare la professione di acconciatore"

Risultato generale atteso
Gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di acconciatore.

Abilità
- **Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici e organizzativi propri della prestazione professionale di acconciatore**
  - Conoscere e gestire gli adempimenti relativi all'abilitazione all'esercizio della professione di acconciatore.
  - Utilizzare le conoscenze di base giuridico-economiche necessarie alla autotutela giuridica, fiscale e previdenziale relativa all'esercizio della professione, in coerenza con i principi deontologici.
  - Definire una propria strategia di esercizio sostenibile della professione, a fronte delle possibilità derivanti da una visione imprenditiva.
  - Conoscere ed applicare i codici deontologici – anche definiti dalle prassi – nell'esercizio della professione.

Conoscenze minime
- Leggi e norme legate all'abilitazione professionale ed al suo mantenimento nel tempo.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Responsabilità civile e penale legata all'esercizio della professione.
- Aspetti etici e deontologici.
- Aspetti contrattualistici e fiscali - obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.
- Aspetti previdenziali e valutazione della sostenibilità economica nel medio termine dell'esercizio della professione in forma esclusiva, mista, associativa di impresa.

UC.3
"Sviluppare l'offerta di servizi di acconciatura"

Risultato generale atteso
Sviluppare l'offerta di servizi di acconciatura in coerenza con le tendenze dettate dalla moda e dalle innovazioni tecniche ed estetiche, promuovendo la propria attività.

- **Identificare le caratteristiche generali dei servizi di acconciatura**
  - Rilevare le tendenze estetiche e le innovazioni tecniche del settore dell'acconciatura.
  - Definire le caratteristiche dell'offerta di servizi di acconciatura sulla base delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e del mercato potenziale o reale a cui rivolgere i propri servizi.

- **Promuovere la propria offerta di servizi verso clienti reali o potenziali**
  - Individuare ed utilizzare modalità di presentazione e comunicazione in grado di raggiungere la clientela di riferimento.

Conoscenze minime
- Modalità di analisi del mercato verso cui rivolgere la propria offerta di servizi professionali di acconciatura
- Conoscenza delle diverse fonti informative utili ai fini della ricognizione delle tendenze e delle innovazioni del settore di riferimento (partecipazione a sfilate, riviste di settore, corsi di aggiornamento, etc.).
- Modalità e strumenti di promozione dell'offerta di servizi di acconciatura.

UC.4
"Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio"

Risultato generale atteso

Acquisire in fase di colloquio con il cliente tutte le informazioni utili a comprenderne esigenze ed aspettative, adottando modalità di interazione e stili di comunicazione adeguati.

Abilità

- **Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti**
  - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti al fine di comprenderne le aspettative ed a valorizzare il servizio offerto.
  - Costruire relazioni di fiducia con il cliente, in modo tale che le proprie proposte risultino convincenti e vengano accolte con partecipazione.
  - Adottare, nella fase di scelta del trattamento da realizzare, un atteggiamento caratterizzato da tatto e persuasione al fine non urtare la sensibilità del cliente e convincerlo della validità della proposta.
  - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia e, in caso di eventi imprevisti e reclami, mantenere un atteggiamento caratterizzato da autocontrollo ed assunzione di responsabilità.

Conoscenze minime

- Elementi di comunicazione.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Principi e modalità di realizzazione dell'ascolto attivo.

UC.5
"Individuare i trattamenti e preparare il capello e la barba"

Risultato generale atteso
Individuare, in accordo con il cliente, il trattamento più indicato a rispondere alle sue richieste ed aspettative, quindi preparare il capello utilizzando prodotti appropriati.

Abilità
- **Rilevare tutte le informazioni utili ad individuare la tipologia di trattamento più indicata**
  - Ascoltare e comprendere le richieste e le aspettative del cliente.
  - Identificare la struttura anatomica del capello, del cuoio capelluto e della barba.
  - Riconoscere eventuali alterazioni ed anomalie a carico del capello (fragilità, opacità, etc.), del cuoio capelluto (forfora, dermatiti, etc) e della barba.
  - Individuare le caratteristiche fisionomiche salienti del cliente (forma e dimensione dei tratti, colore di occhi, capelli e barba).

- **Individuare trattamenti stilistici e cosmetici rispondenti sia alle necessità rilevate sia alle esigenze espresse dal cliente**
  - Scegliere sulla scorta delle osservazioni svolte e delle informazioni acquisite il trattamento più adeguato, nei limiti di un intervento di natura strettamente estetica.
  - Proporre in modo convincente e motivato i trattamenti possibili, descrivendone i risultati.

- **Rendere il capello e la barba idonei al trattamento prescelto**
  - Scegliere i prodotti appropriati, applicarli frizionando il cuoio capelluto/la pelle ed effettuare il risciacquo.
  - Ristrutturare il capello/la barba applicando impacchi, balsami e lozioni, rispettando i tempi e le modalità di posa.

Conoscenze minime
- Elementi di anatomia e fisiologia.
- Elementi di tricologia e dermatologia (principali problematiche di capello, cuoio capelluto e barba).
- Modalità di abbinamento fisionomia – acconciatura.
- Canoni e stili estetici, mode.
- Caratteristiche chimiche dei prodotti detergenti e ristrutturanti.
- Modalità di detersione dei capelli (temperatura dell'acqua, distribuzione dei prodotti, tempi di posa, massaggio e risciacquo).

UC.6
"Realizzare il taglio"

Risultato generale atteso
Realizzare il trattamento stilistico scelto in modo che risulti adeguato alle caratteristiche del cliente.

Abilità
- **Personalizzare il taglio scelto in modo che soddisfi il cliente e ne valorizzi le caratteristiche**
  - Sviluppare tagli (fondamentali o reinterpretati) tenendo conto della morfologia del viso, la struttura del cranio, la direzione e la densità dei capelli.
  - Conoscere ed applicare le regole geometriche (separazioni dei capelli in senso verticale, orizzontale, diagonale) nell'esecuzione del taglio dei capelli.
  - Conoscere ed applicare le regole geometriche nell'esecuzione del taglio della barba.
  - Saper utilizzare in sicurezza gli strumenti a disposizione per la realizzazione dei vari tipi di taglio e sfumature.

Conoscenze minime
- Stili di taglio.
- Tecniche di taglio (capelli – barba).
- Geometria dei volumi e delle forme.
- Caratteristiche e modalità di utilizzo degli strumenti per la realizzazione di taglio e sfumature (forbici, rasoi, etc.).

UC.7
"Realizzare permanenti, stirature e colorazioni"

Risultato generale atteso

Realizzare il trattamento tecnico scelto (permanente, stiratura o colorazione) in modo che risulti adeguato alle caratteristiche del cliente.

Abilità

- **Personalizzare il trattamento tecnico scelto in modo che soddisfi il cliente e ne valorizzi le caratteristiche**
  - Scegliere ed applicare prodotti fissativi e coloranti/decoloranti adeguati alle caratteristiche ed alle eventuali anomalie del capello da trattare.
  - Conoscere e prevedere le possibili reazioni del capello trattato (comprese eventuali reazioni allergiche e relative modalità di intervento).
  - Rispettare le procedure operative ed i tempi di posa nell'applicazione dei prodotti scelti.

Conoscenze minime

- Caratteristiche chimiche dei prodotti fissativi, coloranti e decoloranti.
- Principi di colorimetria.
- Tecniche di realizzazione di permanenti e stirature.
- Princìpi di dermatologia.
- Tecnica di colorazione e decolorazione (tinture, riflessi, *meches*, colpi di sole, etc.).
- Caratteristiche e modalità di utilizzo degli strumenti per la realizzazione dei trattamenti tecnici (bigodini, cartine, spatole, forcine, etc.).

UC.8
"Realizzare pieghe e acconciature"

Risultato generale atteso
Realizzare l'acconciatura/piega scelta in modo che risulti adeguata alle caratteristiche ed alle richieste del cliente, nonché al tipo di evento in programma.

Abilità
- **Personalizzare l'acconciatura/piega scelta in modo che soddisfi il cliente e ne valorizzi le caratteristiche**
  - Scegliere soluzioni estetiche personalizzate volte ad integrare il taglio ed il colore all'acconciatura/piega.
  - Individuare ed utilizzare gli strumenti ed i prodotti adeguati al tipo di piega o acconciatura scelta ed alla morfologia del capello da trattare.
  - Conoscere e realizzare le diverse tipologie di pieghe (asciugatura a phon e spazzola/modellatori termici) ed acconciature (raccolte, con intrecci, applicazioni di posticci, etc.).

Conoscenze minime
- Caratteristiche degli strumenti e dei prodotti utilizzati per pieghe e acconciature (phon, diffusore, spazzole, pettini, bigodini, forcine, lacca, spuma, gel, etc.).
- Tecniche per la realizzazione di messa in piega (*brushing*, diffusore, casco, etc.).
- Tecniche per la realizzazione della ondulazione (a mano, con bigodini, ricci piatti, etc.).
- Tecniche di realizzazione delle diverse tipologie di acconciatura (da giorno, sera e cerimonia).

UC.9
"Realizzare *manicure* e *pedicure*"

Risultato generale atteso

Realizzare un trattamento estetico di mani e piedi adeguato alle caratteristiche ed alle richieste del cliente.

Abilità minime

- **Scegliere e realizzare il trattamento estetico di mani e piedi rispondente alle richieste del cliente ed alle caratteristiche anatomiche delle estremità, nei limiti di un intervento di natura strettamente estetica.**
  - Rendere le unghie armoniche eliminando pellicine e sagomandone la forma con gli strumenti adeguati.
  - Conoscere ed impiegare le modalità di applicazione di smalti e decorazioni al fine di abbellire le unghie.
  - Conoscere ed impiegare le procedure e le tecniche per rendere i piedi morbidi e privi di asperità.

Conoscenze minime

- Caratteristiche chimiche dei prodotti per il *manicure* e *pedicure* (smalti, creme, solventi, etc.).
- Caratteristiche degli strumenti per il *manicure* e *pedicure* (forbici, lime, spugne, pietra pomice etc.).
- Princìpi di dermatologia.
- Tecniche di *manicure* e *pedicure*.

UC.10
"Gestire gli approvvigionamenti"

Risultato generale atteso
Gestire gli approvvigionamenti e realizzare le operazioni di ricezione e immagazzinamento dei prodotti.

Abilità
- **Gestire i fornitori e definire le necessità di approvvigionamento**
  - Negoziare e stipulare i contratti di approvvigionamento con i fornitori.
  - Definire le necessità di approvvigionamento dei prodotti, stimando il fabbisogno dell'esercizio.
  - Gestire le procedure di evasione degli ordini, anche mediante l'utilizzo di sistemi informativi specifici per la gestione degli acquisti.
  - Monitorare le prestazioni dei fornitori, stimando la qualità dei prodotti acquistati.

- **Gestire il magazzino**
  - Ricevere le merci in entrata verificando le condizioni di trasporto ed arrivo dei prodotti, la regolarità della documentazione di accompagnamento e l'integrità dei dispositivi di sicurezza previsti.
  - Verificare la corrispondenza quantitativa e qualitativa delle merci ricevute.
  - Riporre le merci negli spazi ritenuti più idonei al loro stoccaggio, secondo il metodo di immagazzinamento in vigore.

Conoscenze minime
- Elementi di gestione delle scorte (*pull-push*; gestione a fabbisogno; f.i.f.o. (*first in - first out*) / l.i.f.o. (*last in - first out*).
- Specifiche di stoccaggio, imballaggio, trasporto delle merci trattate nell'esercizio.
- Principali criteri d'ordinamento e di identificazione delle merci.
- Modalità di compilazione ed utilizzo della documentazione obbligatoria.
- Procedure operative per la gestione degli approvvigionamenti e dei fornitori.
- *Software* a supporto della gestione dell'attività.

UC.11
"Selezionare e gestire i propri collaboratori"

Risultato generale atteso
Sovrintendere al lavoro dei propri collaboratori al fine di realizzare un servizio adeguato alle aspettative del cliente.

Abilità
- **Gestire le risorse professionali impiegate nell'esercizio**
  - Garantire la presenza di collaboratori adeguati quantitativamente e qualitativamente al fabbisogno di risorse professionali, realizzando, se necessario, attività di ricerca e selezione del personale.
  - Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi).
  - Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio erogato.

Conoscenze minime
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.
- Elementi di gestione delle risorse umane.

UC.12
"Gestire le attività contabili ed amministrative dell'esercizio"

Risultato generale atteso
Gestire gli aspetti amministrativi ordinari a supporto della gestione economica dell'esercizio.

Abilità
- **Tenere le scritture di prima nota**
  - Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione.
  - Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili, con il supporto di *software* specifici.
  - Adottare procedure per la compilazione cartacea ed informatica di documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture).

- **Gestire i flussi informativi**
  - Gestire i rapporti con le banche e con le associazioni di categoria.
  - Utilizzare strumenti di comunicazione scritta: fax, posta elettronica.
  - Protocollare e archiviare dati e informazioni.

- **Gestire le operazioni di cassa**
  - Gestire le operazioni di apertura e chiusura della cassa.
  - Consegnare il conto al cliente ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.

Conoscenze minime
- Tipologia dei documenti contabili e loro caratteristiche.
- Modalità di registrazione di prima nota dei documenti contabili.
- Modalità di archiviazione dei documenti contabili.
- Tipologie di forme di pagamento, loro caratteristiche e relative procedure.
- Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture.
- Principali *software* per l'automazione d'ufficio (windows, excel).
- Internet e posta elettronica.

UC.13
"Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Servizi alla persona"

Risultato generale atteso

Curare la pulizia degli ambienti di lavoro, la disinfezione e sterilizzazione degli strumenti e delle attrezzature in uso, utilizzando tecniche e prodotti adeguati a garantirne la salubrità.

Abilità

- **Garantire il rispetto delle esigenze igienico - sanitarie inerenti all'attività di acconciatore**
  - Identificare i principali vettori di agenti patogeni e non (rasoi, forbici, strumenti acuminati o taglienti), ed individuare le modalità più opportune per impedire eventuali infezioni e contaminazioni (impiego di strumenti usa e getta, autoclave e stufa a secco, *spray* disinfettanti).
  - Conoscere ed applicare correttamente le procedure volte a disinfettare e sterilizzare gli strumenti e le attrezzature in uso.
  - Curare la propria igiene personale.

- **Lavare e sanificare l'area di lavoro**
  - Applicare sistemi e metodi di pulizia opportuni.
  - Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.
  - Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.
  - Monitorare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione.

Conoscenze minime

- Normativa e regolamenti regionali (comprese disposizioni di ASL) in materia di igiene nell'ambito dei processi di acconciatura.
- Strumenti per la sterilizzazione di oggetti acuminati o taglienti in genere utilizzati per le prestazioni: modalità di utilizzo di autoclave e stufa a secco.
- Sistemi e metodi di gestione dell'igiene del ambiente di lavoro: pulizia dei locali, monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti per la pulizia e la disinfezione di: ambiente di lavoro (locali, arredi e impianti), apparecchiature, attrezzature, strumenti e oggetti in genere utilizzati per le prestazioni.
- Principi di igiene e cura della persona.

UC.14
"Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di acconciatura"

Risultato generale atteso

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (servizi di acconciatura).

Abilità minime

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
  - Adottare comportamenti idonei alla prevenzione del rischio elettrico.
  - Adottare comportamenti idonei alla prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti.
  - Adottare comportamenti idonei per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.

UC.15
"Valutare e la qualità dei servizi offerti - Acconciatore"

Risultato generale atteso

Esaminare gli esiti delle attività svolte in rapporto agli obiettivi prefissati, in modo da identificare gli eventuali fattori critici e definire le opportune azioni di miglioramento.

Abilità

- **Valutare la qualità percepita dei servizi svolti**
  - Definire semplici modelli di valutazione della qualità percepita dei servizi erogati da parte dei beneficiari, definendo gli opportuni strumenti di rilevazione.
  - Raccogliere le informazioni necessarie ai fini della valutazione ed analizzarle in coerenza con il metodo scelto, individuando i presumibili fattori che hanno eventualmente causato esiti inferiori alle attese.
  - Definire le eventuali modifiche ed integrazioni ai servizi offerti, a partire dagli esiti della verifica svolta.

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità nell'erogazione di servizi alle persone.
- Modalità di valutazione della qualità di un servizio ed efficienza d'uso delle risorse.

Sistema di competenze relative al *Project Management*

- **Denominazione sistema di competenze**
  Gestione di progetti complessi.

- **Definizione**
  Utilizzo di strumenti e metodologie rivolti all'organizzazione, pianificazione e controllo di una attività complessa, mediante la gestione delle variabili rilevanti (tempi, costi, risorse e qualità) per il buon funzionamento di un processo produttivo.

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Area comune – Amministrazione e finanza di impresa
  - ATECO 2007: tutti i settori

- **Caratteristiche del contesto in cui viene svolta l'attività**
  Coloro che operano in contesti organizzativi in cui si attua la "gestione per progetti" esercitano un grado di autonomia variabile in funzione del livello di preparazione ed esperienza. Quanti non abbiano mai operato in contesti produttivi organizzati "per commessa", inizialmente ricopriranno ruoli di carattere prevalentemente esecutivo tali da consentire loro di familiarizzare con l'organizzazione in vigore. In seguito all'acquisizione di maggior esperienza lavorativa e di successive specializzazioni, dette risorse ricopriranno ruoli di carattere più propriamente gestionale, che richiedano un maggior grado di iniziativa, responsabilità ed autonomia.

Descrizione attività

Attività	*Contenuti*
Definire la struttura del progetto	• Individuare le singole attività in cui si articola il progetto, definendo le loro mutue relazioni. • Attribuire le responsabilità attuative. • Determinare il fabbisogno economico (stima dei costi, *cash-flow* di commessa, conto economico previsionale). • Allocare le risorse strumentali e stimare la durata delle singole attività. • Realizzare lo *scheduling* delle attività operative.
Realizzare il controllo economico-temporale del progetto	Effettuare periodiche rilevazioni sui risultati raggiunti – applicando la metodologia di controllo in uso – al fine di verificare: • lo stato di avanzamento del progetto, il rispetto degli obiettivi intermedi, delle modalità e dei tempi stabiliti; • la situazione economico-finanziaria della commessa.
Organizzare e coordinare le risorse coinvolte nel progetto	• Individuare le specifiche risorse da coinvolgere nel progetto ed assegnare loro compiti e responsabilità. • Monitorare lo svolgimento dei compiti assegnati ed in caso di difficoltà supportare i propri collaboratori o procedere ad una nuova attribuzione degli incarichi. • Prevedere momenti periodici di incontro e confronto volti a favorire lo scambio di opinione circa l'andamento del progetto e delle singole attività, nonché ad affrontare eventuali problematiche sorte in corso d'opera.

Sistema di Competenze minime per l'esercizio dell'attività in oggetto

Macro processo	**Unità di Competenza**
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"**[164]
	UC.2 "Pianificare il progetto"
Gestire i fattori produttivi	**UC.3 "Realizzare il controllo economico-temporale del progetto"**
	UC.4 "Gestire il *team* di progetto"

[164] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Pianificare il progetto"

Risultato generale atteso
Partendo dalle condizioni date di vincoli/risorse, strutturare un piano di lavoro che consenta il raggiungimento degli obiettivi e dei risultati del progetto, bilanciando le esigenze di ottimizzazione dell'impiego dei fattori produttivi con le esigenze di gestione del cliente.

Abilità
- **Elaborare un piano di lavoro formalizzato che espliciti le differenti fasi di attuazione del progetto**
  - Conoscere e saper individuare le caratteristiche fondamentali del contesto organizzativo del progetto.
  - Definire, tenendo in conto i vincoli contrattuali, obiettivi e risultati sulla base dei quali sviluppare formalmente il progetto.
  - Identificare la struttura analitica di progetto (*Work Breakdown Structure - WBS* e *Work Packages - WP*), individuando le relazioni sequenziali tra le diverse attività, la durata di ognuna di esse e la tempistica complessivi del progetto, attraverso diagrammi di programmazione reticolare.
  - Individuare i principali traguardi intermedi, i pacchetti di attività necessari per il loro raggiungimento nonché gli indicatori intermedi di progetto che consentano di valutare il grado di raggiungimento delle diverse fasi attuative.

- **Determinare le risorse necessarie per attuare il progetto**
  - Determinare le competenze professionali necessarie per realizzare le attività programmate, attraverso la costruzione della matrice "compiti-responsabilità" ed identificare le responsabilità all'interno del progetto.
  - Identificare le risorse economiche, finanziarie e tecnologiche necessarie per la realizzazione ottimale del progetto, attraverso la costruzione del *budget* di progetto.

Conoscenze minime
- Compiti e ruolo del *Project Manager*.
- I sistemi di produzione: le principali differenze concettuali tra lavorare per commessa e realizzare un prodotto finito.
- Definizione della struttura del progetto, individuazione delle risorse, attribuzione delle responsabilità, individuazione delle fasi e stima delle durate, *scheduling* delle attività operative (ad es. diagrammi di *Pert, Gantt*, etc.).
- Il budget del progetto.
- Tecniche per implementare un sistema di controllo.
- Stima del fabbisogno finanziario, il calcolo del *cash-flow* di commessa.
- Principali software per la gestione di progetto e la pianificazione delle attività.

UC.3
"Realizzare il controllo economico-temporale del progetto"

Risultato generale atteso
Verificare lo stato di avanzamento del progetto e la situazione economico-finanziaria della commessa in rapporto alla programmazione operata.

Abilità
- **Determinare lo stato di avanzamento fisico delle attività e, conseguentemente, dell'intero progetto**
  - Individuare la tecnica di rilevazione degli avanzamenti più indicata al progetto in atto.
  - Acquisire i dati relativi alle variabili di riferimento e quantificare i risultati raggiunti.
  - Comparare i risultati raggiunti con gli indicatori intermedi di progetto fissati in fase di pianificazione per verificare il grado di raggiungimento delle diverse fasi del attuative.

- **Analizzare la situazione economica e finanziaria della commessa**
  - Esaminare il livello dei componenti di reddito, in particolare i costi sostenuti e quelli di completamento, per verificare l'andamento del margine.
  - Analizzare la dinamica della liquidità attraverso i saldi dei conti accesi ad incassi e pagamenti, ed i movimenti dei conti accesi ai debiti e crediti di regolamento, allo scopo di individuare il comportamento dei flussi monetari relativi alla commessa.
  - Individuare i fattori produttivi legati durevolmente all'impresa (immobilizzazioni, risorse umane, servizi) e quantificarne i costi fissi.
  - Pervenire ad una valutazione sintetica della situazione e qualora si fossero riscontrati elementi negativi o varianze, ipotizzare interventi correttivi.

Conoscenze minime
- Gli obiettivi del controllo di un progetto.
- Tecniche di misurazione dello stato di avanzamento fisico del progetto: On/Off, 50/50, eventi ponderati, proporzionale, per unità di completamento, *earned value* ed i principali indici di misurazione, calcolo dell'impegnato.
- *Cost Report:* analisi delle varianze/degli scostamenti.
- Stime di avanzamento.
- Individuazione delle azioni correttive, ri-programmazione delle attività e ri-definizione delle fasi.
- Principali software per la gestione dei flussi informativi.

UC.4
"Gestire il *team* di progetto"

Risultato generale atteso
Costituire e guidare il *team* di progetto al raggiungimento degli obiettivi.

Abilità
- **Gestire le risorse professionali coinvolte nel progetto**
  - Individuare le risorse professionali ai quali affidare gli incarichi, alla luce delle competenze necessarie per realizzare le attività in programma.
  - Assegnare alle risorse scelte incarichi adeguati alle abilità possedute e fornire indicazioni adeguate in merito agli obiettivi del progetto, ai risultati attesi, alle attività da svolgere per realizzarli, alla tempistica ed alle risorse a disposizione.
  - Motivare i membri del team mettendo in luce la corrispondenza tra gli obiettivi del progetto e gli obiettivi individuali.
  - Valutare le prestazioni individuali e di gruppo, anche al fine della gestione strategica delle risorse professionali.

- **Comunicare e lavorare in gruppo in un team di progetto**
  - Incoraggiare la partecipazione e il coinvolgimento di tutti i membri del *team* e fare in in modo che anche gli attori meno attivi esprimano il proprio punto di vista.
  - Facilitare la relazione tra/con i membri del *team*, favorendo lo scambio di opinioni ed il confronto.
  - Fare emergere le eventuali posizioni divergenti presenti prima che siano prese decisioni.
  - Mediare le eventuali posizioni contrastanti promuovendo il dialogo e proponendo soluzioni.
  - Intervenire per annullare l'impatto negativo di alcuni ruoli sulla produttività del gruppo

Conoscenze minime
- Elementi di organizzazione del lavoro e gestione delle risorse umane.
- Gestione dei *focus group* e metodologie di lavoro di gruppo.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione,
- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Psicologia, metodologia ed etica della negoziazione
- Tecniche di motivazione dei collaboratori.
- Gestione del processo decisionale del *team*.
- Tecniche di *problem solving*.

Addetto qualificato al magazzino

- **Denominazione del profilo**
  Addetto qualificato al magazzino (magazziniere).

- **Definizione**
  L'Addetto qualificato al magazzino (magazziniere) si occupa di realizzare le operazioni connesse alla movimentazione in entrata/uscita delle merci dal magazzino ed al loro stoccaggio, applicando le procedure operative vigenti presso la struttura e rispettando le indicazioni in vigore in materia di sicurezza, igiene e qualità.

- **Livello**
  - Inquadramento EQF: *III*

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  Codice ISTAT NUP 06:
  4.1.3.1.0 - Addetti alla gestione amministrativa dei magazzini

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**
  - --

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Area comune - Organizzazione e gestione della produzione
  - ATECO 2007:
    52.10.10 - magazzini di custodia e deposito per conto terzi
    52.29.22 - servizi logistici relativi alla distribuzione delle merci

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
  L'Addetto qualificato al magazzino può operare in tutti i contesti industriali e commerciali ove sia richiesto l'immagazzinamento delle merci, sia nei depositi di singole imprese, sia in spazi dedicati allo stoccaggio conto terzi, sia in piattaforme di distribuzione. Il magazziniere opera con un limitato grado di autonomia, eseguendo compiti piuttosto standardizzati; la sua attività si svolge in forma dipendente, lungo tutto l'arco dell'anno e gli orari di lavoro possono prevedere un impegno sia diurno che notturno.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Ricevere le merci in entrata	• Ricevere la merce consegnata dal vettore, verificando le condizioni di trasporto e di arrivo. • Collaborare alle operazioni di scarico merci dal veicolo. • Verificare la regolarità del documento di trasporto (ddt)/bolla d'accompagnamento. • Realizzare il controllo quantitativo e qualitativo delle merci ricevute e, nel caso di prodotti deperibili, verificarne la data di scadenza. • Registrare le merci in entrata tramite *software* gestionali dedicati. • Segnalare al responsabile di magazzino le eventuali irregolarità riscontrate a carico delle merci (sia sotto l'aspetto quantitativo sia qualitativo).
Stoccare le merci a magazzino	Sistemare le merci in deposito seguendo le indicazioni del piano di immagazzinamento, utilizzando i sistemi di immagazzinamento ed i criteri d'ordinamento in vigore.
Movimentare le merci in uscita	• Recepire la richiesta di merci da destinare alla clientela interna ed esterna. • Localizzare la merce richiesta. • Prelevare la merce mediante l'ausilio di mezzi meccanici e consegnarla a chi di dovere. • Registrare le merci in uscita tramite *software* gestionali dedicati. Nel caso di magazzino prodotti finiti l'addetto qualificato al magazzino dovrà inoltre: • realizzare l'imballaggio delle merci rispettandone le caratteristiche merceologiche; • redigere i documenti di accompagnamento delle merci, così come richiesto dalla modalità di trasporto adottata; • collaborare alle operazioni di carico merci sul veicolo.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"**[165]
	UC.2 "Esercitare le professioni del settore logistico"[166]
Produrre beni/ Erogare servizi	**UC.3 "Movimentare e stoccare le merci"**
Gestire i fattori produttivi	**UC.4 "Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro"**[167]
	UC.5 "Manutenere i mezzi in uso – magazzino"
	UC.6 "Lavorare in sicurezza in magazzino"
	UC.7 "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio"[168]

[165] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

[166] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato al magazzino e Tecnico della logistica di magazzino.

[167] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle vendite, Addetto qualificato al magazzino, Addetto qualificato alla segreteria.

[168] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato alle vendite, Addetto qualificato al magazzino, Addetto qualificato alla segreteria.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Esercitare le professioni del settore logistico"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri delle professioni del settore logistico.

Abilità
- **Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore con riferimento al sistema in cui è prestata l'attività professionale**
  - Individuare le diverse tipologie di servizi di deposito ed immagazzinamento a partire da: caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di clientela, normativa applicabile.
  - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo e contesto che interessa il servizio in oggetto nell'ambito dei principali settori di riferimento (industria e commercio).
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche delle diverse figure professionali operanti nel settore della logistica (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), nonché i rapporti di coordinamento esistenti.

- **Definire le condizioni della prestazione professionale nel settore logistico**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.

Conoscenze minime
- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al servizi di deposito ed immagazzinamento.
- Elementi di logistica.
- Tipologie di magazzino e principali sistemi di immagazzinamento.
- Tipologia di scorte e loro modalità di classificazione e codificazione.
- Le figure professionali del settore logistico: ruoli, attività e responsabilità.

UC.3
"Movimentare e stoccare le merci"

Risultato generale atteso
Realizzare le operazioni connesse alla ricezione, allo stoccaggio ed alla spedizione delle merci in entrata ed in uscita dal magazzino.

Abilità
- **Ricevere le merci in entrata applicando le procedure operative in uso**
  - Verificare le condizioni di trasporto/arrivo delle merci nonché la corrispondenza quantitativa e qualitativa di quanto ricevuto.
  - Verificare la regolarità della documentazione di accompagnamento, la presenza e l'integrità degli elementi identificativi e dei dispositivi di sicurezza previsti sui prodotti.
  - Tracciare il flusso delle merci in entrata, registrando i dati relativi agli ingressi anche mediante di supporti informatici dedicati.

- **Stoccare le merci in magazzino, in rispettando le indicazioni del piano di immagazzinamento ed applicando le procedure operative in uso**
  - Rendere operativo il piano di lavoro in vigore ed in caso di imprevisti ed irregolarità tali da comprometterne la messa in pratica contattare il proprio responsabile.
  - Riporre le merci negli spazi ritenuti più idonei al loro stoccaggio, secondo il metodo di immagazzinamento in vigore ed utilizzando i mezzi e le attrezzature del caso.

- **Predisporre le merci per la spedizione applicando le procedure operative in uso**
  - Prelevare le merci in quantità e qualità conforme a quanto indicato nel buono d'ordine, rispettando i criteri di rotazione degli *stock* in vigore e tracciando i prelievi anche mediante di supporti informatici dedicati.
  - Scegliere i materiali ed i supporti più adatti a realizzare imballaggi adeguati a preservare l'integrità delle merci in uscita durante il trasporto.
  - Garantire che le unità di carico siano posizionate sul vettore ed assicurate ai sostegni in modo che durante il trasporto non subiscano danneggiamenti ed il carico risulti equilibrato e stabile.

Conoscenze minime
- Elementi di gestione delle scorte (*pull-push*; gestione a fabbisogno; f.i.f.o. (*first in - first out*)/l.i.f.o. (*last in - first out*).
- Cenni alla normativa vigente in materia di trasporto e deposito di merci pericolose.
- Cenni alla normativa vigente in materia sul trasporto e deposito di derrate alimentari: principi base del sistema H.A.C.C.P. (*Hazard Analysis and Critical Control Points*) e sue applicazioni.
- Sistemi ed attrezzature di imballaggio e pallettizzazione per le spedizioni commerciali.
- Tipologie di veicoli industriali di trasporto (pesi, dimensioni, caratteristiche e specificità del cassone, etc.).
- Tipologie di merci, relative specifiche di stoccaggio, imballaggio, trasporto e loro criteri d'ordinamento e di identificazione.
- Tecniche, metodi di controllo ed indicatori di qualità di materie prime e prodotti finiti *food/non food.*
- Tecniche e metodi di controllo dell'igiene del processo di ricezione e spedizione.
- Modalità di compilazione ed utilizzo della documentazione obbligatoria.
- Modalità di utilizzo dei più diffusi supporti informatici per la gestione del magazzino (flussi entrata/uscita; *stock*) – livello base.

UC.4
"Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro"

Risultato generale atteso

Interagire con le risorse professionali interne ed esterne coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione delle attività di riferimento.

Abilità

- **Coordinarsi con le altre risorse professionali coinvolte nell'attività**
  - Coordinarsi con i propri colleghi e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo.
  - Recepire le indicazioni operative fornite dal proprio responsabile in merito alla modalità di realizzazione delle attività programmate assumendo un atteggiamento collaborativo e propositivo.
  - Interagire con risorse professionali interne alla struttura e impiegate in ruoli di responsabilità, dimostrando disponibilità a fornire ogni eventuale informazioni in possesso rispetto allo stato delle attività.
  - Interagire con le risorse professionali esterne che a vario titolo accedono al luogo di lavoro al fine di prevenire/identificare ogni eventuale irregolarità nell'ambito delle attività in cui questi ultimi sono coinvolti.

Conoscenze minime

- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.

UC.5
"Manutenere i mezzi in uso - magazzino"

Risultato generale atteso
Garantire il buon funzionamento dei mezzi in uso e l'integrità delle strutture del magazzino.

Abilità
- **Gestire la manutenzione dei mezzi in uso e delle strutture del magazzino**
  - Verificare lo stato dei mezzi in uso al fine di prevenire fenomeni di usura e mal utilizzo.
  - Verificare lo stato delle strutture (scaffalature, porta-pallets, ripiani, mensole) e delle dotazioni del magazzino (pallets) al fine di prevenire fenomeni di usura e rottura.
  - Mantenere i mezzi, strutture e dotazioni in uso in buono stato, sottoponendoli ad interventi di manutenzione ordinaria e supportare i manutentori in occasione di manutenzioni straordinarie.
  - Ordinare/mantenere ordinata l'area di lavoro, riponendo attrezzature negli spazi appositi.

Conoscenze minime
- Tipologie di macchine per stoccaggio e movimentazione delle merci (carrelli elevatori, muletti, elevatrici, etc.) e loro modalità di funzionamento.
- Modalità e strumenti per la realizzazione della manutenzione ordinaria di:
- mezzi per stoccaggio e movimentazione delle merci;
- strutture portanti e dotazioni del magazzino (scaffalature, porta-*pallets*, ripiani, mensole, *pallets*).

UC.6
"Lavorare in sicurezza in magazzino"

Risultato generale atteso

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (magazzino).

Abilità

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale, in particolare per quel che riguarda le modalità di carico dei mezzi per la mobilitazione delle merci.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.

UC.7
"Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio"

Risultato generale atteso
Valutare la qualità del proprio operato controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori e la conformità alle proprie procedure di qualità.

Abilità
- **Valutare la qualità del servizio erogato**
  - Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda.
  - Percepire il grado di soddisfazione del cliente interno/esterno.
  - Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento.

Conoscenze minime
- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.

Tecnico in logistica del magazzino

- **Denominazione del profilo**
  Tecnico in logistica del magazzino.

- **Definizione**
  Il Tecnico in logistica del magazzino si occupa di gestire le operazioni connesse alla movimentazione delle merci in magazzino (entrata-uscita-stoccaggio), garantendo il rispetto delle procedure operative, verificando la corretta realizzazione dei piani di immagazzinamento ed assicurando il monitoraggio del traffico merci mediante la registrazione dei dati relativi su adeguati supporti informatici.

- **Livello**
  - Inquadramento EQF: *IV*

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  Codice ISTAT NUP 06:
  3.3.3.2.0 – Responsabili di magazzino e della distribuzione interna.

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**
  - --

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Area comune - Organizzazione e gestione della produzione
  - ATECO 2007:
    52.10.10 - magazzini di custodia e deposito per conto terzi
    52.29.22 - servizi logistici relativi alla distribuzione delle merci

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
  Il Tecnico in logistica del magazzino può operare in tutti i contesti industriali e commerciali ove sia richiesto l'immagazzinamento delle merci, sia nei depositi di singole imprese, sia in spazi dedicati allo stoccaggio conto terzi, sia in piattaforme di distribuzione. Il Tecnico in logistica del magazzino opera con un buon margine di autonomia, in contesti che possono essere facilmente soggetti ad eventi imprevisti, interpretando le esigenze del proprio superiore/cliente e traducendole in incarichi da assegnare ai propri collaboratori. Egli opera generalmente in forma dipendente, la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno e gli orari di lavoro possono prevedere un impegno sia diurno che notturno.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Organizzare gli spazi del magazzino	Organizzare gli spazi del magazzino in modo tale che il traffico delle merci in entrata ed uscita sia funzionale ai bisogni del cliente interno/esterno e rispetti le norme in materia di igiene e sicurezza, nonché le peculiarità dei prodotti.
Gestire le merci in entrata	– Monitorare le operazioni connesse alla ricezione ed al controllo delle merci (ricezione della merce e verifica delle condizioni di trasporto e di arrivo; controllo quali-quantitativo della merce; registrazione merce in entrata) e coordinare i propri collaboratori nella realizzazione delle stesse. – Interagire con il vettore e con la propria direzione in caso di discordanze e non conformità -di carattere sia quantitativo sia qualitativo- a carico delle merci consegnate.
Gestire le operazioni di stoccaggio delle merci	Monitorare le operazioni connesse alla sistemazione in deposito delle merci verificando che il piano di immagazzinamento ed i criteri d'ordinamento in vigore vengano rispettati e che i propri collaboratori utilizzino sistemi di stoccaggio adeguati.
Gestire le merci in uscita	– Recepire la richiesta di merci da parte di clienti interni ed esterni e valutarne la disponibilità a magazzino. – Trasmettere la richiesta ai propri collaboratori assicurandosi che siano in grado di localizzare i prodotti richiesti e prelevarli mediante l'ausilio di mezzi meccanici. – Registrare le merci in uscita tramite *software* gestionali dedicati.
Monitorare lo stato di rifornimento del magazzino	Tenere sotto controllo, anche mediante supporti informatici, il livello delle giacenze e delle scorte in modo da realizzare gli approvvigionamenti nei tempi più opportuni.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"**[169]
	UC.2 "Esercitare le professioni del settore logistico"[170]
	UC.3 "Definire il piano di immagazzinamento"
Produrre beni/ Erogare servizi	**UC.4 "Gestire il flusso delle merci in entrata ed in uscita"**
	UC.5 "Gestire le merci in giacenza"
Gestire i fattori produttivi	**UC.6 "Coordinare i magazzinieri ed interagire con le altre risorse professionali"**
	UC.7 "Sovrintendere alla manutenzione dei mezzi in uso e degli spazi di lavoro - logistica"
	UC.8 "Promuovere il rispetto delle indicazioni normative in materia di sicurezza sul lavoro - attività di immagazzinamento"
	UC.9 "Garantire la qualità del servizio di immagazzinamento"

[169] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

[170] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato al magazzino e Tecnico della logistica di magazzino.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Esercitare le professioni del settore logistico"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri delle professioni del settore logistico.

Abilità
- **Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore con riferimento al sistema in cui è prestata l'attività professionale**
  - Individuare le diverse tipologie di servizi di deposito ed immagazzinamento a partire da: caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di clientela, normativa applicabile.
  - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo e contesto che interessa il servizio in oggetto nell'ambito dei principali settori di riferimento (industria e commercio).
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche delle diverse figure professionali operanti nel settore della logistica (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), nonché i rapporti di coordinamento esistenti.

- **Definire le condizioni della prestazione professionale nel settore logistico**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.

Conoscenze minime
- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al servizi di deposito ed immagazzinamento.
- Elementi di logistica.
- Tipologie di magazzino e principali sistemi di immagazzinamento.
- Tipologia di scorte e loro modalità di classificazione e codificazione.
- Le figure professionali del settore logistico: ruoli, attività e responsabilità.

UC.3
"Definire il piano di immagazzinamento"

Risultato generale atteso
Collegare in modo razionale ed efficiente le fasi d'acquisizione dei fattori della produzione, d'alimentazione del processo produttivo e di distribuzione del prodotto finito.

Abilità
- **Definire il piano di immagazzinamento tenendo conto dei vincoli e delle risorse del caso**
  - Definire le modalità organizzative del magazzino, tendendo conto delle caratteristiche del processo di produzione/erogazione di beni e degli spazi a disposizione.
  - Individuare criteri, procedure e strumenti operativi per lo stoccaggio e movimentazione dei carichi che risultino adeguati alla tipologia di merce da trattare e consentano di velocizzare le operazioni in oggetto.
  - Identificare i punti critici ove potrebbero verificarsi rallentamenti nella realizzazione delle attività in oggetto ed individuare soluzioni alternative.
  - Identificare procedure e strumenti mirati a tenere sotto controllo lo stato delle scorte a magazzino.

- **Collaborare alla definizione delle politiche degli acquisti e di gestione delle scorte**
  - Interagire con il responsabile degli approvvigionamenti e, ove presente, con quello della produzione/vendite al fine di individuare le iniziative più opportune per favorire la rotazione del magazzino e permettere all'impresa di diminuire i fondi investiti nelle scorte.
  - Supportare il responsabile degli approvvigionamenti in fase di valutazione dei fornitori, fornendo tutte le informazioni utili a valutarne l'affidabilità.
  - Ottimizzare i flussi in entrata ed in uscita dal magazzino evitando i problemi del sotto-scorta e riuscendo così a garantire la continuità del processo produttivo e/o soddisfare i bisogni della clientela.

Conoscenze minime
- Elementi di economia aziendale:
  - Il magazzino tra esigenze produttive ed esigenze finanziarie.
  - Metodi per la formulazione dei piani d'acquisto: il metodo storico ed il metodo previsionale.
  - Strumenti e metodi per l'analisi dell'affidabilità dei fornitori.
- Aspetti economico-patrimoniali delle aziende di logistica, spedizioni e trasporto merci: rimborso accise e carbon tax, IVA negli scambi commerciali intracomunitari, etc.
- Gestione del tempo e dei fattori produttivi.
- Elementi di logistica integrata.
- Tipologie di magazzino.
- Tipologia di scorte e loro modalità di classificazione, codificazione e relative specifiche di stoccaggio, imballaggio e trasporto.

UC.4
"Gestire il flusso delle merci in entrata ed in uscita"

Risultato generale atteso
Rendere esecutivo il piano di lavoro a breve e medio termine e monitorare l'esecuzione delle operazioni connesse all'arrivo ed alla partenza delle merci.

Abilità
- **Regolare le attività del magazzino in funzione del livello del servizio da garantire e di eventuali eventi imprevisti**
  - Promuovere l'applicazione delle procedure operative scelte per la realizzazione delle attività in programma.
  - Identificare, sulla scorta delle informazioni a disposizione, le merci in entrata da stoccare e quelle da avviare ad altra destinazione.
  - Determinare, sulla scorta di urgenze ed imprevisti sopravvenuti, gli scostamenti dal piano di lavoro in vigore e stabilire priorità di intervento.
  - Tracciare il flusso delle merci in entrata ed in uscita, registrando i dati relativi ai transiti anche mediante di supporti informatici dedicati, al fine di monitorare l'attività svolta e tenere sotto controllo lo stato delle scorte a magazzino.

- **Monitorare la realizzazione delle operazioni di ricezione, spedizione, carico e scarico delle merci**
  - Realizzare un controllo costante delle attività svolte al fine di verificare il rispetto dei cicli in entrata ed in uscita delle merci.
  - Verificare la corretta esecuzione da parte dei propri collaboratori delle operazioni di controllo quali-quantitativo delle merci in entrata/uscita e dei documenti di trasporto allegati.
  - Verificare la corretta esecuzione delle operazioni di controllo alla merce da parte dei propri collaboratori.
  - Definire, in caso di incongruenze e non conformità con quanto stabilito dal piano di lavoro, le misure correttive da realizzare *in itinere.*

Conoscenze minime
- **La gestione del magazzino:**
  - indice di rotazione del magazzino ed analisi ABC;
  - modalità operative per la gestione del ciclo dell'ordine e della vendita;
  - modalità di compilazione ed utilizzo della documentazione obbligatori;
  - procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine; moduli ordinazione; etc.).
- **La gestione delle scorte in entrata/uscita:**
  - metodo *pull-push*; gestione a fabbisogno; metodi f.i.f.o. (*first in-first out*)/l.i.f.o. (*last in-first out*); etc.;
  - norme sull'etichettatura e marcatura dei prodotti;
  - tecniche, metodi di controllo ed indicatori di qualità di materie prime e prodotti finiti *food/non food*;
  - tecniche e metodi di controllo dell'igiene del processo di ricezione e spedizione.
- Caratteristiche e specificità dei sistemi di trasporto e relativi vettori.
- Modalità di utilizzo dei più diffusi supporti informatici per la gestione del magazzino–flussi entrata/uscita-livello avanzato.

UC.5
"Gestire le merci in giacenza"

Risultato generale atteso

Garantire il corretto stoccaggio delle merci a magazzino, monitorare l'attività realizzata e collaborare alla realizzazione dell'inventario.

Abilità

- **Regolare le attività di stoccaggio delle merci in magazzino in funzione del piano di immagazzinamento**
  - Destinare le merci agli spazi ritenuti più idonei al loro stoccaggio, scegliendo il metodo di immagazzinamento più appropriato a garantirne la conservazione.
  - Determinare, sulla scorta di urgenze ed imprevisti sopravvenuti, gli scostamenti dal piano di immagazzinamento in vigore e stabilire priorità di intervento.

- **Monitorare la realizzazione delle operazioni di stoccaggio e lo stato degli stock**
  - Realizzare un controllo costante delle attività svolte al fine di verificare il rispetto delle regole di stoccaggio e di gestione degli stock, nonché la qualità del servizio erogato.
  - Tenere sotto controllo le merci in giacenza, al fine di rendersi conto per tempo di eventuali deperimenti, furti, etc.
  - Definire, in caso di incongruenze e non conformità con quanto stabilito dal piano di immagazzinamento, le misure correttive da realizzare *in itinere*.

- **Collaborare alla realizzazione dell'inventario e degli ulteriori controlli specifici volti a monitorare lo stato dello stock**
  - Rilevare la consistenza delle giacenze di magazzino, in termini qualitativi e quantitativi, al fine di verificare la coerenza tra lo stock fisico ed i dati ad esso relativi.
  - Individuare, in caso di incongruenze tra lo stock fisico ed i dati ad esso relativi, le cause dello scarto.

Conoscenze minime

- La gestione delle merci in giacenza:
  - modalità di identificazione merci: *part number*, *serial number*, *barcode*, placche antitaccheggio, etc.;
  - sistemi di immagazzinamento e criteri d'ordinamento delle merci.
- Normativa sul trasporto e deposito di merci pericolose.
- Normativa sul trasporto e deposito di derrate alimentari.
- Il sistema HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points*) e sue applicazioni.
- Normativa di riferimento in materia di inventario.
- Modalità di utilizzo dei più diffusi supporti informatici per la gestione del magazzino – *stock*.

UC.6
"Coordinare i magazzinieri ed interagire con le altre risorse professionali"

Risultato generale atteso
Sovrintendere al lavoro del personale del magazzino e coordinarsi con le risorse professionali interne ed esterne coinvolte in maniera più o meno diretta nella gestione delle merci.

Abilità
- **Gestire le risorse professionali assegnate**
  - Impartire direttive ai propri collaboratori per lo svolgimento delle operazioni connesse alla realizzazione delle attività programmate.
  - Assegnare alle risorse a disposizione compiti ed incarichi adeguati alle abilità possedute e fornire indicazioni più o meno puntuali per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi).
  - Facilitare la relazione tra/con le risorse assegnate, favorendo lo scambio di opinioni e la comunicazione.
  - Valutare le prestazioni individuali e di gruppo, anche al fine della gestione strategica delle risorse professionali.

- **Coordinarsi con le altre risorse professionali coinvolte nell'attività del magazzino**
  - Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro.
  - Coordinarsi il responsabile degli approvvigionamenti e, ove presente, con il responsabile della produzione e con quello delle vendite in modo da fornire loro informazioni utili sullo stato degli stock e recepire indicazioni in merito alla gestione delle merci.
  - Interagire con i corrieri e gli spedizionieri al fine di definire eventuali interventi volti ad ottimizzare i flussi in entrata/uscita e le operazioni di carico/scarico.

Conoscenze minime
- Elementi di organizzazione del lavoro e gestione delle risorse umane.

UC.7
"Sovrintendere alla manutenzione dei mezzi e degli spazi in uso - logistica"

Risultato generale atteso
Assicurare l'efficienza ed il buon funzionamento dei mezzi per la movimentazione e lo stoccaggio delle merci in magazzino e garantire l'ordine, la pulizia e l'integrità degli spazi di lavoro.

Abilità
- **Gestire la manutenzione dei mezzi per la movimentazione e lo stoccaggio delle merci**
  - Monitorare lo stato dei mezzi in uso al fine di prevenire fenomeni di usura e mal utilizzo delle parti.
  - Pianificare interventi di manutenzione ordinaria e valutare la necessità di interventi a carattere straordinario a carico dei mezzi in uso, realizzando una stima di massima dei costi indotti.
  - Monitorare la realizzazione degli interventi manutentivi e verificare, al termine della manutenzione, il ripristino del buon funzionamento della macchina revisionata.

- **Gestire la manutenzione delle strutture destinate al deposito delle merci**
  - Monitorare lo stato delle strutture (scaffalature, porta-*pallets*, ripiani, mensole) e delle dotazioni del magazzino (*pallets*) al fine di prevenire fenomeni di usura e rottura.
  - Pianificare interventi di manutenzione ordinaria e valutare la necessità di interventi a carattere straordinario a carico delle strutture del magazzino, realizzando una stima di massima dei costi indotti.
  - Monitorare la realizzazione degli interventi manutentivi e verificarne la corretta realizzazione.
  - Garantire il rispetto delle indicazioni in materia di ordine e pulizia degli spazi di lavoro.
  - Fare una stima dei fabbisogni materiali del magazzino e procedere all'acquisizione del necessario secondo le modalità di acquisto in uso.

Conoscenze minime
- Principi di gestione della manutenzione.
- Tipologie di macchine per stoccaggio e movimentazione delle merci (carrelli elevatori, muletti, elevatrici, etc.) e loro principali caratteristiche tecniche.
- Modalità e strumenti per la realizzazione della manutenzione ordinaria delle macchine per stoccaggio e movimentazione delle merci.

UC.8
"Promuovere il rispetto della normativa in materia di sicurezza sul lavoro -attività di immagazzinamento"

Risultato generale atteso

Promuovere il rispetto delle indicazioni normative in materia di sicurezza nell'ambito delle attività di immagazzinamento.

Abilità

- **Favorire l'adozione di comportamenti volti a ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Far applicare le indicazioni relative alle modalità di carico dei mezzi per la mobilitazione delle merci.
  - Adottare e far adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
  - Adottare e far adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico.
  - Adottare e far adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.

UC.9
"Garantire la qualità del servizio di immagazzinamento"

Risultato generale atteso

Garantire e valutare la qualità del servizio di immagazzinamento controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente.

Abilità

- **Valutare la qualità del servizio erogato**
  - Conoscere e collaborare all'implementazione di un sistema di qualità.
  - Garantire l'applicazione dei sistemi e delle procedure di gestione della qualità con particolare riferimento alle funzioni logistica, produzione ed approvvigionamenti.
  - Controllare il rispetto di parametri minimi di efficienza ed efficacia relativamente a indici economici (contenimento dei costi, equilibrio finanziario, gestione dei flussi di cassa).
  - Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
  - Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Conoscenze minime

- Evoluzione storica del sistema qualità, certificazione della qualità di sistema, normative di riferimento.
- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi, verifiche ispettive e trattamento delle non-conformità.
- Modalità di stesura delle procedure operative degli approvvigionamenti e gestione dei fornitori.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
- Princìpi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.

Sistema di competenze base relative alla conduzione di un sistema di gestione della qualità

- **Denominazione sistema di competenze**
  Partecipazione alla conduzione di un sistema di gestione della qualità di una organizzazione.

- **Definizione**
  Implementare procedure operative/di controllo e standard di processo in modo da raggiungere gli obiettivi stabiliti dall'impresa (efficacia), utilizzando al meglio le risorse professionali, di tempo ed economiche a disposizione (efficienza).

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Area comune - Organizzazione e gestione della produzione
  - ATECO 2007: tutti i settori, con particolare riferimento a 71.20.21 - controllo di qualità e certificazione di prodotti, processi e sistemi

- **Caratteristiche del contesto in cui viene svolta l'attività**
  L'adozione da parte di un'impresa/organizzazione di grandi o piccole dimensioni di un sistema di gestione della qualità impatta a vario livello su tutte le risorse umane che in essa operano. In tali contesti, si configura da un lato l'esigenza di dotare tutte le proprie risorse professionali di alcune competenze base funzionali alla comprensione dei princìpi della qualità ed all'adozione degli adeguati comportamenti; dall'altro si manifesta la necessità di creare ruoli specialistici (ad es., Responsabile Assicurazione Qualità), dotati di adeguata formazione specialistica ed esperienza professionale in ambito qualità, direttamente preposti alla conduzione del sistema qualità.
  Coloro che si occupano della conduzione di un sistema di qualità (non oggetto del presente standard) esercitano un grado di autonomia variabile in funzione del livello di preparazione ed esperienza. Inizialmente tali risorse ricopriranno ruoli di carattere prevalentemente esecutivo, tali da consentire loro di familiarizzare con il modello in vigore. In seguito all'acquisizione di maggior esperienza lavorativa o di successive specializzazioni, le risorse ricopriranno ruoli di carattere più propriamente gestionale, che richiedano un maggior grado di iniziativa, responsabilità ed autonomia, con particolare riferimento alla redazione di norme interne, procedure, istruzioni, etc. in conformità a standard di certificazione internazionali.

Descrizione attività

Attività	*Contenuti*
Individuare i processi realizzati in azienda	• Individuare i processi aziendali e le attività in cui ognuno di essi si articola. • Definire le mutue relazioni di dipendenza ed influenzamento tra le attività. • Determinare per ogni attività: *input*, *output*, fornitore (dell'*input*) e destinatario (dell'*output*). • Individuare i responsabili e gli operatori coinvolti nei diversi processi.
Definire le procedure e le istruzioni del sistema qualità, in conformità agli eventuali standard di certificazione	Nota: questa attività non è oggetto del sistema di competenze di base qui descritto. Si assume a solo riferimento: • Comprendere le procedure del sistema qualità dal punto di vista del loro significato e delle ragioni che hanno portato alla loro definizione. • Partecipare alla manutenzione delle procedure e delle istruzioni del sistema qualità.
Diffondere le informazioni relative al sistema di qualità aziendale	• Predisporre materiali informativi relativi alle procedure e degli standard operativi del sistema di qualità vigente in azienda. • Organizzare momenti di incontro e formazione volti a consentire alle risorse professionali operative in azienda di conoscere i contenuti del sistema di qualità vigente in azienda ed i suoi impatti nell'operatività quotidiana.
Organizzare le attività di controllo	• Programmare e realizzare le attività di controllo relative all'applicazione delle procedure e degli standard operativi.
Rilevare, trattare e presentare i dati rilevati nell'ambito del sistema qualità	• Raccogliere, elaborare e divulgare i dati relativi relativi al sistema di qualità.

Sistema di Competenze minime per l'esercizio dell'attività in oggetto

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"**[171]
	UC.2 "Interpretare le attività aziendali in un'ottica di processo"
Gestire i fattori produttivi	**UC.3 "Attuare procedure e gestire la documentazione di un sistema qualità"**
	UC.4 "Realizzare attività di misurazione e controllo nell'ambito di un sistema qualità"

[171] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Interpretare le attività aziendali in un'ottica di processo"

Risultato generale atteso
Partecipare alla definizione ed alla gestione del sistema di qualità aziendale.

Abilità
- **Supportare l'individuazione dei processi realizzati nell'organizzazione in termini di attività costitutive e potenziali punti critici**
  - Partecipare all'analisi dei processi in atto nella propria azienda in termini di attività svolte, *input*, *output*, fornitore (dell'*input*) e destinatario (dell'*output*).
  - Distinguere i processi individuati in centrali (responsabili delle attività di *core business* dell'azienda), primari/critici (con conseguenze dirette sul cliente) e di supporto.
  - Determinare la sequenza logica delle attività a valore aggiunto necessarie alla realizzazione del processo, evitando soluzioni di continuità spazio-temporali.

- **Supportare l'individuazione delle risorse professionali a vario titolo coinvolte nella realizzazione dei processi aziendali**
  - Partecipare all'individuazione degli operatori di processo, individui e/o gruppi, capaci di eseguire un determinato numero di attività componenti il processo stesso, conformemente agli standard di qualità attesi.

- **Fornire un supporto nella predisposizione delle procedure aziendali e alla redazione delle istruzioni operative**
  - Collaborare alla caratterizzazione degli *input/output* e dei relativi parametri qualitativi per consentire un attento monitoraggio delle performance.
  - Collaborare alla redazione delle istruzioni operative reperendo le informazioni relative alle modalità ed ai sistemi in uso per la realizzazione delle attività.
  - Collaborare alla validazione di metodologie e tecniche per il controllo di qualità dei processi e dei prodotti.

Conoscenze minime
- Introduzione ai Sistemi di Gestione per la Qualità.
- Normativa nazionale ed europea di riferimento.
- Certificazione di qualità nell'Unione Europea.
- Caratteristiche ed ambiti di applicazione dei più diffusi sistemi di gestione della qualità: gli standard ISO 9001:2000; i modelli TQM ed EFQM.
- L'organizzazione per processi ed i principali processi produttivi aziendali.
- Progettazione e gestione dei processi.
- Tecniche di modellazione dei processi (diagrammi di flusso, diagramma del tempo, matrice delle responsabilità, diagramma ad albero, diagramma di Gannt, *Action Diagram Workflow*, etc.).
- Descrizione dei processi dei manuali qualità.

UC.3
"Implementare procedure e gestire la documentazione di un sistema qualità"

Risultato generale atteso
Supportare la realizzazione degli adempimenti connessi al sistemi di qualità in vigore.

Abilità
- **Supportare la realizzazione degli adempimenti previsti dal sistema di qualità aziendale**
  - Promuovere l'applicazione delle procedure e degli standard operativi del sistema di qualità vigente in azienda, realizzando momenti di incontro e formazione circa il sistema di qualità in vigore.
  - Partecipare alla realizzazione di *audit* interni volti a verificare il rispetto delle procedure del sistema di qualità aziendale in vigore.
  - Collaborare alle attività di riesame del sistema qualità e, ove opportuno, proporre eventuali azioni di miglioramento.
  - Supportare, ove presente, la gestione dei rapporti con gli enti preposti alla certificazione della qualità.

- **Garantire la tracciabilità di quanto svolto nell'ambito del sistema di qualità aziendale**
  - Conoscere ed applicare le modalità di raccolta, organizzazione e diffusione interna ed esterna dei dati sul sistema qualità.
  - Conoscere ed utilizzare tecniche e strumenti di *reporting* per la comunicazione di dati e risultati di gestione del sistema qualità aziendale.
  - Conoscere ed utilizzare metodi statistici di raccolta ed elaborazione dei dati e strumenti per l'elaborazione e codifica degli stessi.

Conoscenze minime
- Ruoli e responsabilità dei differenti servizi dell'azienda in materia di Controllo Qualità.
- La documentazione del sistema di qualità: manuali, procedure, istruzioni di lavoro.
- Introduzione ai software per la gestione della documentazione del sistema di qualità.
- Elementi di controllo statistico dei processi.

UC.4
"Realizzare attività di misurazione e controllo nell'ambito di un sistema qualità"

Risultato generale atteso

Verificare eventuali non conformità a carico del processo ovvero del prodotto/servizio ed attuare, ove del caso, azioni correttive o di miglioramento.

Abilità

- **Monitorare i processi/output aziendali con adeguati strumenti e modalità di controllo al fine di verificarne la conformità alle procedure ed agli standard in vigore**
  - Verificare, partecipando alla realizzazione di *audit* interni, che i processi e le attività di riferimento si svolgano nel rispetto delle procedure del sistema qualità aziendale in vigore.
  - Supportare l'individuazione di modalità operative e strumenti con cui rilevare le eventuali non conformità a carico del processo, del prodotto o del servizio.
  - Proporre azioni correttive o di miglioramento, da attuare in risposta alle non conformità rilevate.

Conoscenze minime

- Strumenti e modalità di monitoraggio di processo.
- La qualità in produzione: strumenti e modalità di controllo del prodotto (dai materiali in entrata al prodotto finito); la rintracciabilità del prodotto lungo il processo produttivo, tecniche e modalità di campionamento; il collaudo.
- Elementi di misurazione: concetto di misura; l'incertezza della misurazione; errori di misurazione; la taratura degli strumenti.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
- Indicatori per la misurazione ed il controllo dei risultati.
- Metodologie operative per il monitoraggio della qualità ed il trattamento delle non conformità.
- Tecniche di *problem solving*.
- Miglioramento continuo dei processi.
- Terminologia tecnica di settore.

Ispettore mensa

- **Denominazione del profilo**
  Ispettore mensa.

- **Definizione**
  L'ispettore mensa opera all'interno delle aziende di ristorazione collettiva (mense aziendali, scolastiche, universitarie, militari, ospedaliere e simili, istituzionali, etc.), con funzioni di programmazione, coordinamento e controllo del processo di produzione ed erogazione dei pasti, nonché della qualità del prodotto finito e del livello di soddisfazione del cliente.

- **Livello**
  - Inquadramento EQF: IV

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  Codice ISTAT NUP 06:
  3.3.1.3.0 - Tecnici addetti all'organizzazione e al controllo gestionale della produzione

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**
  - --

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Area comune – Organizzazione e gestione della produzione
  - ATECO 2007:
    56.29.10 - mense

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
  L'Ispettore mensa svolge la propria attività con un buon livello di autonomia, redigendo ed implementando piani di controllo (previsti per legge ovvero richiesti dalla committenza) sul processo di produzione dei pasti, e realizzando le relative verifiche ispettive. Nello svolgimento del proprio lavoro, l'Ispettore mensa è supportato dall'addetto qualificato al controllo del servizio di ristorazione collettiva e si relaziona con il responsabile della mensa, il dietista/nutrizionista, la commissione controllo mensa e gli addetti mensa. Gli orari di lavoro prevedono generalmente un impegno diurno, che coincide con gli orari di apertura delle mense.
  La professione di Ispettore mensa è esercitata in forma dipendente, per conto di imprese di ristorazione collettiva, ovvero aziende/soggetti pubblici che usufruiscono dei servizi di mensa.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  - L'esercizio della professione non richiede il possesso di specifica abilitazione.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Redigere il piano di controllo	• Analizzare le problematiche specifiche delle aziende di ristorazione collettiva. • Analizzare e descrivere le caratteristiche dei locali e delle attrezzature in uso. • Realizzare l'analisi dei rischi ed individuare i punti critici di controllo. • Definire le procedure di gestione del sistema (verifica delle non conformità, gestione delle emergenze, procedura di revisione del sistema).
Organizzare le verifiche	• Pianificare le visite di controllo presso le strutture di ristorazione collettive, al fine di verificare l'effettiva implementazione del piano di controllo in vigore

Eseguire controlli sulle condizioni igieniche della struttura	• Controllare l'attuazione del piano di pulizia:
	  • controllare che i piani di lavoro, le attrezzature, il pentolame, le stoviglie e gli utensili siano sanificati in maniera corretta;
	  • controllare che la pulizia dei frigoriferi avvenga secondo tempi e modalità adeguati;
	  • controllare la pulizia delle sale da pranzo e dei refettori;
	  • controllare che dell'ambiente di lavoro (pavimenti, spogliatoi e servizi etc.) sia sanificato in maniera corretta;
	  • controllare che gli addetti mensa osservino le norme di pulizia personale ed indossino abbigliamento idoneo alle proprie funzioni;
	  • controllare che la disinfestazione e derattizzazione vengano effettuare con la cadenza prescritta.
	• Controllare che venga applicata la normativa vigente in materia di smaltimenti rifiuti.

Eseguire controlli sullo stato di conservazione degli alimenti	• Controllare l'integrità e lo stato di conservazione degli alimenti presenti in magazzino /frigorifero (comprese date di scadenza). • Controllare che le condizioni e la temperatura di trasporto rispettino la normativa vigente in materia. • Controllare che le modalità di conservazione degli alimenti siano adeguate a quanto prescritto dalla normativa vigente in materia.
Eseguire controlli sul processo produzione dei pasti	• Controllare il processo di preparazione dei pasti avvenga nel rispetto delle prescrizioni volte a minimizzare il rischio di inquinamento degli alimenti.
Controllare la coerenza del servizio rispetto al capitolato d'oneri	• Controllare che: • le materie prime utilizzate per la preparazione dei piatti rispettino le specifiche merceologiche previste dal capitolato; • i piatti pronti rispettino la tabella delle grammature; • la qualità dei piatti finiti sia adeguata a quanto stabilito nel capitolato. • Verificare i dati relativi ai cibi rifiutati.
Gestire le non conformità riscontrate	Rilevare nel corso delle verifiche ogni eventuale irregolarità e realizzare le procedure del caso per la gestione delle non conformità: • segnalare a chi di dovere le irregolarità riscontrate in merito a: condizioni igienico sanitarie; realizzazione del processo; qualità degli alimenti e rispetto del capitolato; • segnalare all'autorità competente gravi irregolarità comportanti rischio sanitario; • individuare opportuni interventi correttivi volti a ripristinare le condizioni di conformità, e verificarne l'implementazione.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"**[172]
	UC.2 "Esercitare professioni ispettive nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva"[173]
Produrre beni/Erogare servizi	**UC.3 "Sviluppare e gestire il piano di auto-controllo"**
	UC.4 "Verificare le condizioni igieniche della struttura - mensa"[174]
	UC.5 "Verificare la qualità degli alimenti ed il processo produzione dei pasti"[175]
	UC.6 "Verificare la coerenza del servizio rispetto al capitolato d'oneri"
Gestire i fattori produttivi	**UC.7 "Interagire con le altre risorse professionali coinvolte nel servizio di ristorazione collettiva"**
	UC.8 "Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva"[176]
	UC.9 "Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito di strutture di ristorazione collettiva"

[172] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

[173] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato al controllo del servizio di ristorazione collettiva ed Ispettore mensa.

[174] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato al controllo del servizio di ristorazione collettiva ed Ispettore mensa.

[175] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato al controllo del servizio di ristorazione collettiva ed Ispettore mensa.

[176] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato al controllo del servizio di ristorazione collettiva ed Ispettore mensa.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Esercitare professioni ispettive nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva"

Risultato generale atteso

Esercitare professioni ispettive nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva, tenendo presenti le caratteristiche e la normativa di settore.

Abilità

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore con riferimento al sistema in cui è prestata l'attività professionale**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore della ristorazione collettiva ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano.
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore di riferimento, nonché i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti.

- **Gestire gli adempimenti propri della prestazione professionale di Ispettore mensa ed Addetto qualificato al controllo del servizio di ristorazione collettiva.**
  - Conoscere, comprendere ed applicare gli adempimenti necessari a pianificare e realizzare attività di controllo dei servizi di ristorazione collettiva (aspetti normativi, deontologici, organizzativi).
  - Utilizzare i principali programmi di elaborazione testi per la predisposizione di *report* di verifica.

Conoscenze minime

- CCNL di riferimento.
- Principali ruoli e funzioni di un'impresa di ristorazione collettiva.
- Gli esercizi ristorativi: forme e tipologie di servizio.
- Tipologie, caratteristiche e modelli organizzative della ristorazione collettiva.
- Tipologie, caratteristiche e modelli organizzative della ristorazione programmata
- L'impianto di ristorazione: cucina tradizionale evoluta, centro di produzione, pasti cucina satellite.
- Principali software per l'elaborazione di testi.

UC.3
"Sviluppare e gestire il piano di auto-controllo"

Risultato generale atteso
Garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva, redigendo un piano di auto-controllo adeguato alle caratteristiche della struttura di riferimento.

Abilità
- **Sviluppare un piano di auto-controllo in grado di garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie della struttura di ristorazione collettiva ove si opera**
  - Conoscere e comprendere le problematiche proprie delle aziende di ristorazione collettiva e rapportarle alle caratteristiche della struttura ove si opera, al fine di effettuare l'analisi dei rischi ed individuare i punti critici di controllo.
  - Individuare ed elaborare procedure e strumenti per la gestione del piano di autocontrollo (gestione delle non conformità e delle emergenze, revisione del sistema).

- **Garantire l'implementazione del piano di auto-controllo e dei suoi strumenti di gestione**
  - Individuare i responsabili delle diverse attività interessate dal piano (stoccaggio prodotti, trattamento alimenti, distribuzione, pulizia) e condividere le procedure sviluppate.
  - Gestire, in caso di non conformità, le azioni correttive volte a ripristinare le ottimali condizioni igienico-sanitarie, coordinandosi con i responsabili individuati.

Conoscenze minime
- Il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) – Il piano di auto-controllo.
- Modelli per la redazione del piano di auto-controllo.
- Procedure e strumenti per la gestione di non conformità, emergenze e revisione del sistema.

UC.4
"Verificare le condizioni igieniche della struttura - mensa"

Risultato generale atteso
Attestare le condizioni di pulizia ed igiene degli ambienti di lavoro, delle attrezzature e degli strumenti in uso, nonché il rispetto delle norme di igiene personale da parte del personale di servizio.

Abilità
- **Verificare il rispetto delle norme igienico-sanitarie nelle attività di sanificazione degli ambienti di lavoro (sale da pranzo, cucine, spogliatoi e servizi)**
  - Verificare l'attuazione del piano di pulizia, al fine di garantire le salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso.
  - Verificare il rispetto delle norme di igiene personale da parte del personale di servizio.
  - Verificare l'applicazione delle direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.
  - Verificare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione.

Conoscenze minime
- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) – Sanificazione.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari.
- Il piano di pulizia.
- Tipologie e caratteristiche di detersivi e detergenti.
- Sistemi e metodi di sanificazione di:
  - superfici (pavimenti e muri);
  - attrezzature di cucina;
  - frigoriferi;
  - ambienti di lavoro (cucina, dispensa, spogliatoi e servizi);
  - aule e refettori.
- Obblighi normativi in materia di igiene del personale.
- Misure e strumenti per il controllo degli infestanti.
- Direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.

UC.5
"Verificare lo stato di conservazione degli alimenti ed il processo produzione dei pasti"

Risultato generale atteso
Attestare lo stato di conservazione degli alimenti ed il rispetto della normativa igienico-sanitaria durante il processo di produzione dei pasti.

Abilità
- **Verificare le condizioni degli alimenti utilizzati nel processo di produzione dei pasti**
  - Verificare che gli alimenti presenti in magazzino/frigorifero siano integri e conservati correttamente.
  - Verificare che gli alimenti siano trasportati e conservati secondo le modalità previste dalla normativa vigente in materia.

- **Verificare il rispetto delle norme igienico-sanitarie nel processo di preparazione dei pasti**
  - Verificare che durante il processo di preparazione dei pasti vengano rispettate tutte le prescrizioni igienico-sanitarie in vigore al fine di minimizzare il rischio di inquinamento degli alimenti.

Conoscenze minime
- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) – monitoraggio punti critici.
- La contaminazione chimico-fisica durante il trasporto, la lavorazione e la conservazione degli alimenti.
- Sistemi e metodi di trasporto degli alimenti.
- Sistemi e metodi di conservazione degli alimenti:
  - magazzino;
  - frigorifero;
  - congelatore.
- I prodotti congelati e surgelati.
- Elementi di merceologia di settore: vegetali; carni; prodotti ittici; uova, latte e derivati.
- Tecniche di trasformazione degli alimenti.

UC.6
"Verificare la coerenza del servizio rispetto al capitolato d'oneri"

Risultato generale atteso
Attestare la corrispondenza del servizio offerto a quanto stabilito dal capitolato d'oneri.

Abilità
- **Verificare la qualità degli alimenti utilizzati nel processo di produzione dei pasti**
  - Verificare che gli alimenti presenti in magazzino/frigorifero siano conformi qualitativamente a quanto previsto dal capitolato.
  - Verificare che i piatti pronti siano conformi qualitativamente e quantitativamente (per grammatura) a quanto previsto dal capitolato.
  - Verificare la presenza sul menù di piatti pronti dedicati ad utenze con specifiche esigenze (piatti vegetariani, per allergie ed intolleranze, per regimi dietetici particolari).

- **Verificare i dati alla quantità di cibo prodotta rifiutati**
  - Verificare che il quantitativo di cibo sia prodotto in quantità adeguata alle presenze previste nella struttura.

Conoscenze minime
- Il capitolato d'oneri: strumenti di lettura e modalità di verifica.
- Elementi di nutrizione e dietetica (con particolare attenzione alle utenze particolari).
- Elementi di programmazione della produzione: per presenza costanti e non.
- Elementi di programmazione della distribuzione.
- Menù programmati: il menù rotativo e ciclico.
- Variabili che condizionano la scelta del menù.

UC.7
"Interagire con le altre risorse professionali coinvolte nel servizio di ristorazione collettiva"

Risultato generale atteso

Coordinarsi con le risorse professionali interne ed esterne alla struttura che siano coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione del servizio in oggetto.

Abilità

- **Coordinarsi con le risorse professionali coinvolte nel servizio di ristorazione collettiva**
  - Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro.
  - Interagire con il proprio responsabile e con le figure di riferimento presenti sul luogo di lavoro (responsabile della mensa, dietista/nutrizionista, commissione controllo mensa e addetti mensa),in modo da agevolare lo scambio di informazioni.
  - Coordinare il proprio lavoro con quello delle altre risorse professionali, in caso di irregolarità e non conformità, per il superamento delle stesse e la prosecuzione delle attività.
  - Interagire e coordinarsi con risorse professionali esterne coinvolte nell'erogazione del servizio (fornitori, vettori, distributori, ispettori sanitari, etc.), in modo da operare in maniera conforme alle specifiche dello stesso.

Conoscenze minime

- Elementi di organizzazione del lavoro.
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.

UC.8
"Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva"

Risultato generale atteso
Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (ristorazione collettiva).

Abilità
- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime
- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed *ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.

UC.9
"Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito di strutture di ristorazione collettiva"

Risultato generale atteso
Valutare la conformità alle procedure di qualità vigenti e il grado di soddisfazione del cliente.

Abilità
- **Valutare la qualità del servizio erogato**
  - Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
  - Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
  - Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Conoscenze minime
- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
- Princìpi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.

Addetto qualificato al controllo del servizio di ristorazione collettiva

- **Denominazione del profilo**
  Addetto qualificato al controllo del servizio di ristorazione collettiva.

- **Definizione**
  L'addetto qualificato al controllo del servizio di ristorazione collettiva opera all'interno di mense (aziendali, scolastiche, universitarie, militari, ospedaliere e simili, istituzionali, etc.) e cucine centralizzate, con funzioni di controllo sul processo di produzione ed erogazione dei pasti, dall'ingresso delle materie prime, alla lavorazione e trasformazione, fino alla distribuzione del piatto pronto.

- **Livello**
  - Inquadramento EQF: III

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  Codice ISTAT NUP 06:
  --

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**
  - --

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Area comune – Organizzazione e gestione della produzione
  - ATECO 2007:
    56.29.10 - mense

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
  L'Addetto qualificato al controllo del servizio di ristorazione collettiva svolge la propria attività con un discreto livello di autonomia operativa, nell'ambito ed in applicazione delle direttive generali ricevute e degli obblighi di legge, realizzando verifiche sul processo di produzione dei pasti a partire dal piano di controllo in vigore. Nello svolgimento del proprio lavoro, l'addetto qualificato si relaziona con l'ispettore mensa, il responsabile della mensa, il dietista/nutrizionista, la commissione controllo mensa e gli addetti mensa. Gli orari di lavoro prevedono generalmente un impegno diurno, che coincide con gli orari di apertura delle mense.
  La professione di Addetto qualificato al controllo del servizio di ristorazione collettiva è esercitata in forma dipendente, per conto di imprese di ristorazione collettiva, ovvero aziende/soggetti pubblici che usufruiscono dei servizi di mensa.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  - L'esercizio della professione non richiede il possesso di specifica abilitazione.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Organizzare le verifiche	• Pianificare le visite di controllo presso le strutture di ristorazione collettive, al fine di verificare l'effettiva implementazione del piano di controllo in vigore.

Eseguire controlli sulle condizioni igieniche della struttura	• Controllare l'attuazione del piano di pulizia:
	  • controllare che i piani di lavoro, le attrezzature, il pentolame, le stoviglie e gli utensili siano sanificati in maniera corretta;
	  • controllare che la pulizia dei frigoriferi avvenga secondo tempi e modalità adeguati;
	  • controllare la pulizia delle sale da pranzo e dei refettori;
	  • controllare che dell'ambiente di lavoro (pavimenti, spogliatoi e servizi etc.) sia sanificato in maniera corretta;
	  • controllare che gli addetti mensa osservino le norme di pulizia personale ed indossino abbigliamento idoneo alle proprie funzioni;
	  • controllare che la disinfestazione e derattizzazione vengano effettuare con la cadenza prescritta.
	• Controllare che venga applicata la normativa vigente in materia di smaltimenti rifiuti.

Eseguire controlli sullo stato di conservazione degli alimenti	• Controllare l'integrità e lo stato di conservazione degli alimenti presenti in magazzino /frigorifero (comprese date di scadenza). • Controllare che le condizioni e la temperatura di trasporto rispettino la normativa vigente in materia. • Controllare che le modalità di conservazione degli alimenti siano adeguate a quanto prescritto dalla normativa vigente in materia.
Eseguire controlli sul processo produzione dei pasti	• Controllare che il processo di preparazione dei pasti avvenga nel rispetto delle prescrizioni volte a minimizzare il rischio di inquinamento degli alimenti.
Effettuare relazioni sulle verifiche effettuate	• Rilevare nel corso delle verifiche ogni eventuale irregolarità e segnalarla al proprio responsabile.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"**[177]
	UC.2 "Esercitare professioni ispettive nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva"[178]
Produrre beni/Erogare servizi	**UC.3 "Verificare le condizioni igieniche della struttura - mensa"**[179]
	UC.4 "Verificare la qualità degli alimenti ed il processo produzione dei pasti"[180]
Gestire i fattori produttivi	**UC.5 "Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva"**[181]

[177] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

[178] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato al controllo del servizio di ristorazione collettiva ed Ispettore mensa.

[179] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato al controllo del servizio di ristorazione collettiva ed Ispettore mensa.

[180] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato al controllo del servizio di ristorazione collettiva ed Ispettore mensa.

[181] UC comune ai profili del Repertorio professionale della Regione Umbria: Addetto qualificato al controllo del servizio di ristorazione collettiva ed Ispettore mensa.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Esercitare professioni ispettive nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva"

Risultato generale atteso

Esercitare professioni ispettive nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva, tenendo presenti le caratteristiche e la normativa di settore.

Abilità

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore con riferimento al sistema in cui è prestata l'attività professionale**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore della ristorazione collettiva ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano.
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore di riferimento, nonché i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti.

- **Gestire gli adempimenti propri della prestazione professionale di Ispettore mensa ed Addetto qualificato al controllo del servizio di ristorazione collettiva.**
  - Conoscere, comprendere ed applicare gli adempimenti necessari a pianificare e realizzare attività di controllo dei servizi di ristorazione collettiva (aspetti normativi, deontologici, organizzativi).
  - Utilizzare i principali programmi di elaborazione testi per la predisposizione di *report* di verifica.

Conoscenze minime

- CCNL di riferimento.
- Principali ruoli e funzioni di un'impresa di ristorazione collettiva.
- Gli esercizi ristorativi: forme e tipologie di servizio.
- Tipologie, caratteristiche e modelli organizzative della ristorazione collettiva.
- Tipologie, caratteristiche e modelli organizzative della ristorazione programmata.
- L'impianto di ristorazione: cucina tradizionale evoluta, centro di produzione, pasti cucina satellite.
- Principali software per l'elaborazione di testi.

UC.3
"Verificare le condizioni igieniche della struttura - mensa"

Risultato generale atteso
Attestare le condizioni di pulizia ed igiene degli ambienti di lavoro, delle attrezzature e degli strumenti in uso, nonché il rispetto delle norme di igiene personale da parte del personale di servizio.

Abilità
- **Verificare il rispetto delle norme igienico-sanitarie nelle attività di sanificazione degli ambienti di lavoro (sale da pranzo, cucine, spogliatoi e servizi)**
  - Verificare l'attuazione del piano di pulizia, al fine di garantire le salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso.
  - Verificare il rispetto delle norme di igiene personale da parte del personale di servizio.
  - Verificare l'applicazione delle direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.
  - Verificare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione.

Conoscenze minime
- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) – Sanificazione.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari.
- Il piano di pulizia.
- Tipologie e caratteristiche di detersivi e detergenti.
- Sistemi e metodi di sanificazione di:
  - superfici (pavimenti e muri);
  - attrezzature di cucina;
  - frigoriferi;
  - ambienti di lavoro (cucina, dispensa, spogliatoi e servizi);
  - aule e refettori.
- Obblighi normativi in materia di igiene del personale.
- Misure e strumenti per il controllo degli infestanti.
- Direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.

UC.4
"Verificare lo stato di conservazione degli alimenti ed il processo produzione dei pasti"

Risultato generale atteso

Attestare lo stato di conservazione degli alimenti ed il rispetto della normativa igienico-sanitaria durante il processo di produzione dei pasti.

Abilità

- **Verificare le condizioni degli alimenti utilizzati nel processo di produzione dei pasti**
  - Verificare che gli alimenti presenti in magazzino/frigorifero siano integri e conservati correttamente.
  - Verificare che gli alimenti siano trasportati e conservati secondo le modalità previste dalla normativa vigente in materia.

- **Verificare il rispetto delle norme igienico-sanitarie nel processo di preparazione dei pasti**
  - Verificare che durante il processo di preparazione dei pasti vengano rispettate tutte le prescrizioni igienico-sanitarie in vigore al fine di minimizzare il rischio di inquinamento degli alimenti.

Conoscenze minime

- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) – monitoraggio punti critici.
- La contaminazione chimico-fisica durante il trasporto, la lavorazione e la conservazione degli alimenti.
- Sistemi e metodi di trasporto degli alimenti.
- Sistemi e metodi di conservazione degli alimenti:
  - magazzino;
  - frigorifero;
  - congelatore.
- I prodotti congelati e surgelati.
- Elementi di merceologia di settore: vegetali; carni; prodotti ittici; uova, latte e derivati.
- Tecniche di trasformazione degli alimenti.
- Elementi di nutrizione e dietetica (con particolare attenzione alle utenze particolari).

UC.5
"Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva"

Risultato generale atteso
Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (ristorazione collettiva).

Abilità
- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime
- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.

Addetto qualificato alla segreteria

- **Denominazione del profilo**
  Addetto qualificato alla segreteria.

- **Definizione**
  L'addetto qualificato alla segreteria opera in contesti lavorativi di vario tipo, svolgendo attività di tipo amministrativo-contabile ed organizzativo; gestisce le informazioni e la documentazione di riferimento anche mediante l'ausilio di strumenti informatici e si occupa, se richiesto, degli aspetti relazionali e di comunicazione connessi alla propria attività.

- **Livello**
  - Inquadramento EQF: *III*

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  - Codice ISTAT NUP 06:
    44.1.1.1 - Dattilografi, stenodattilografi
    4.1.1.4 - Personale di segreteria
    4.1.1.5 - Personale addetto allo smistamento di materiali e documenti
    4.1.1.6 - Personale addetto agli affari generali
    4.1.1.7 - Personale addetto alla ricezione di materiali e documenti

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**
  - --

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Area comune – Segreteria e lavori di ufficio
  - ATECO 2007:
    - tutti i settori, con particolare riferimento a *82.1 – Attività di supporto per le funzioni d'ufficio*

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
  L'addetto qualificato alla segreteria, svolge il suo lavoro con un livello di autonomia e di responsabilità che varia a seconda della dimensione dell'azienda in cui è impiegato; ugual dicasi per il tipo di attività svolte: in realtà di piccole dimensioni i compiti svolti dall'addetto qualificato alla segreteria possono essere vari e differenziati comprendendo aspetti comunicativi e relazionali, mentre in contesti più ampi e strutturati si riscontra una netta specializzazione verso attività di tipo strettamente segretariale. Nell'esercizio della propria attività addetto qualificato alla segreteria è chiamato a mostrare un'attenzione particolare alla gestione del tempo e delle priorità operative.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Il mercato del lavoro richiede sovente la conoscenza di almeno una lingua straniera ed il possesso di una qualifica, ottenuta attraverso frequenza di un corso di istruzione e formazione professionale di durata triennale, oppure derivante da un percorso di apprendistato o da un'esperienza professionale in lavori d'ufficio.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Produrre e gestire la documentazione	• Redigere, modificare, formattare, archiviare e stampare testi (lettere, moduli, tabelle e documenti aziendali), utilizzando *software* per l'automazione d'ufficio (ad es., *word*, *excel*). • Organizzare un archivio cartaceo ed elettronico (data base), conservarvi i documenti ed all'occorrenza recuperarli.
Trattare documenti amministrativo-contabili e gestire i libri sociali	• Eseguire attività amministrative di base (ad es., rimborsi spese, conteggio ferie, compilazione fatture, bolle, etc.). • Aggiornare, se richiesto, i libri sociali e predisporre i verbali di adunanza e deliberazione dell'Assemblea, del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale.

Gestire flussi informativi e comunicativi	• Ricevere, raccogliere, trattare documenti cartacei ed elettronici in entrata (comunicazioni interne ed esterne, posta, aggiornamenti normativi, etc.) e se necessario trasmetterli ai destinatari ovvero a quanti siano interessati ai contenuti.
	• Redigere verbali e resoconti di riunioni e conferenze.
	• Evadere la corrispondenza del proprio responsabile/servizio/settore utilizzando i più diffusi strumenti/mezzi di comunicazione commerciale (e-mail, fax, corriere, etc.).
	• Gestire le comunicazioni telefoniche ed interpersonali:
	  • filtrare ovvero trasmettere le comunicazioni ed i messaggi telefonici;
	  • gestire i rapporti diretti con personale interno ed esterno all'azienda;
	  • gestire lamentele e situazioni critiche.

Gestire un'agenda, organizzare riunioni ed eventi di lavoro	• Tenere aggiornata, se richiesto, l'agenda di lavoro del proprio responsabile.
	• Elaborare un piano di lavoro a breve/medio e lungo termine al fine di monitorare le scadenze e stabilire priorità operative.
	• Organizzare operativamente riunioni ed eventi di lavoro e seguirne lo svolgimento:
	  – individuare e riservare il luogo, le attrezzature (ad es., proiettori, lavagne, etc.) ed i servizi accessori (interpretariato, *catering*, etc.);
	  – verificare, prima e durante l'evento, il corretto funzionamento delle attrezzature e le eventuali criticità dei servizi accessori.
	• Organizzare viaggi d'affari (contattare agenzie ed alberghi, consultare orari e siti internet, richiedere preventivi, effettuare prenotazioni, etc.).

Unità di Competenza

Macro Processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"**[182]
	UC.2 "Esercitare la professione di addetto qualificato alla segreteria"
Gestire il sistema cliente	**UC.3 "Gestire le relazioni e le comunicazioni in presenza e telefoniche"**
Produrre beni/ Erogare servizi	**UC.4 "Produrre testi scritti e gestire la corrispondenza"**
	UC.5 "Trattare documenti a supporto di attività amministrativo-contabili"
	UC.6 "Gestire una agenda di lavoro"
Gestire i fattori produttivi	**UC.7 "Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro"**[183]
	UC.8 "Lavorare in sicurezza in ufficio"
	UC.9 "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio"[184]

[182] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

[183] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: : Addetto qualificato alle vendite, Addetto qualificato al magazzino, Addetto qualificato alla segreteria.

[184] UC comune ai profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria: : Addetto qualificato alle vendite, Addetto qualificato al magazzino, Addetto qualificato alla segreteria.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Esercitare la professione di addetto qualificato alla segreteria"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato alla segreteria.

Abilità
- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di addetto qualificato alla segreteria**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche di un'impresa e dei diversi ruoli professionali ivi operanti (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione alle relazioni con il proprio.
  - Conoscere e comprendere l'evoluzione del lavoro in ambito segretariale/amministrativo.

- **Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato alla segreteria**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.

Conoscenze minime
- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Il ruolo del/la segretario/a.
- Modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa.
- Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, centralino telefonico, etc.).

UC.3
"Gestire le relazioni e le comunicazioni in presenza e telefoniche"

Risultato generale atteso
Gestire le relazioni telefoniche, filtrando e trasmettendo comunicazioni e messaggi; curare i rapporti diretti con interlocutori interni ed esterni all'azienda.

Abilità
- **Comunicare in presenza ed al telefono, adottando stili di comportamento improntati alla cordialità ed alla cortesia**
  - Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi(in presenza ed a telefono), a seconda delle loro caratteristiche.
  - Ascoltare e decodificare il contenuto della comunicazione e, se necessario, prendere nota dei messaggi chiedendo riscontro al fine di verificarne la corretta comprensione.
  - Accogliere clienti/fornitori in presenza o al telefono quindi indirizzarli ai referenti del caso e, se necessario, filtrare i contatti inopportuni.
  - Saper fornire chiare informazioni e precise.
  - Gestire lamentele e situazioni critiche.

- **Comunicare in una lingua straniera con le diverse tipologie di clienti**
  - Comunicare oralmente, in presenza o a telefono, al livello B1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.

Conoscenze minime
- Modelli teorici di comunicazione (tecniche di comunicazione telefonica e verbale).
- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di interlocutore.
- Competenza linguistica al livello B1, per la lingua inglese o altra lingua straniera.

UC.4
"Produrre testi scritti e gestire la corrispondenza"

Risultato generale atteso

Produrre testi scritti di vario tipo (lettere, comunicati, moduli, tabelle, grafici, verbali, etc.) e gestire la corrispondenza in entrata ed in uscita .

Abilità

- **Elaborare documenti scritti secondo lo standard vigente in azienda utilizzando i più diffusi *software* per l'automazione d'ufficio**
  - Redigere, modificare e formattare documenti di vario tipo in maniera conforme allo scopo dello scritto ed alle caratteristiche del destinatario, utilizzando i più diffusi *software* applicativi.
  - Redigere resoconti di riunioni, adottando uno stile ed una forma coerente al contesto d'uso ed ai destinatari (verbali interni, rapporti pubblici, etc.).
  - Raccogliere, se richiesto, dati ed informazioni relativi all'attività del proprio servizio/settore in vista di eventuali pubblicazioni e rapporti, applicando la normativa vigente in materia di tutela della *privacy* e sicurezza dei dati.
  - Garantire che la documentazione venga gestita con adeguati sistemi di archiviazione che ne consentano la conservazione ed il recupero da parte di tutti gli interessati.

- **Gestire la corrispondenza in entrata ed in uscita, assicurando la trasmissione di testi cartacei o elettronici da e verso l'interno**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei flussi informativi all'interno della propria azienda così da poter recapitare la corrispondenza interna/esterna ai diretti interessati.
  - Evadere la corrispondenza del proprio responsabile/servizio/settore, utilizzando i più diffusi strumenti di comunicazione commerciale (ad es., e-mail, fax, corrieri, etc.).
  - Tracciare le comunicazioni in entrata ed uscita, mantenendo aggiornato il protocollo della corrispondenza.

Conoscenze minime

- Elementi di informatica ed uso del pc.
- Principali *software* per la redazione di testi e tabelle e l'organizzazione di archivi elettronici.
- Internet e posta elettronica.
- Procedure relative alle norme sulla tutela della *privacy* e sulla sicurezza dei dati.
- Tecniche di redazione della corrispondenza e modalità di funzionamento del protocollo.

UC.5
"Trattare documenti a supporto di attività amministrativo-contabili"

Risultato generale atteso

Redigere la documentazione a supporto di attività amministrativo contabili e, se richiesto, di gestione dei libri sociali.
Predisporre verbali di adunanza e deliberazione dell'Assemblea, del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale.

Abilità

- **Collaborare alla realizzazione degli adempimenti amministrativi e contabili**
  - Trattare documenti amministrativo-contabili, registrando i dati del caso e compilando la documentazione di riferimento (moduli rimborsi spese, conteggio ferie, fatture, bolle, etc.).
  - Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le eventuali operazioni di archiviazione e registrazione.
  - Conoscere e sapere applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili con il supporto di *software* specifici.

- **Gestire i libri sociali**
  - Garantire l'aggiornamento dei libri sociali.
  - Predisporre i verbali di adunanza e deliberazione dell'Assemblea, del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale.

Conoscenze minime

- Principali documenti amministrativo-contabili.
- Modalità di registrazione di prima nota di documenti contabili, anche mediante *software* di contabilità.
- Modalità di archiviazione dei documenti contabili.
- Gli organi sociali.
- Modalità di tenuta dei libri sociali.
- Modalità di redazione di verbali di adunanza e di deliberazione degli organi sociali.

UC.6
"Gestire una agenda di lavoro"

Risultato generale atteso
Organizzare l'impiego del tempo, in particolare per quanto riguarda gli impegni per conto terzi.

Abilità
- **Garantire l'aggiornamento costante dell'agenda di lavoro del proprio responsabile**
  - Gestire impegni ed appuntamenti per conto terzi.
  - Programmare e seguire le attività e le scadenze sia in relazione al proprio lavoro che in relazione a quello del proprio responsabile.
  - Individuare e stabilire priorità operative con l'ausilio di un piano di lavoro a breve, medio e lungo termine.

Conoscenze minime
- Modalità organizzative di un'agenda di lavoro.
- Elementi di *time management*.

UC.7
"Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro"

Risultato generale atteso

Interagire con le risorse professionali interne ed esterne coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione delle attività di riferimento.

Abilità

- **Coordinarsi con le altre risorse professionali coinvolte nell'attività**
  - Coordinarsi con i propri colleghi e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo.
  - Recepire le indicazioni operative fornite dal proprio responsabile in merito alla modalità di realizzazione delle attività programmate assumendo un atteggiamento collaborativo e propositivo.
  - Interagire con risorse professionali interne alla struttura e impiegate in ruoli di responsabilità, dimostrando disponibilità a fornire ogni eventuale informazioni in possesso rispetto allo stato delle attività.
  - Interagire con le risorse professionali esterne che a vario titolo accedono al luogo di lavoro al fine di prevenire/identificare ogni eventuale irregolarità nell'ambito delle attività in cui questi ultimi sono coinvolti.

Conoscenze minime

- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.

UC.8
"Lavorare in sicurezza in ufficio"

Risultato generale atteso
Rispettare le norme relative alla sicurezza sul luogo di lavoro (ufficio).

Abilità
- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime
- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.

UC.9
"Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio"

Risultato generale atteso

Valutare la qualità del proprio operato controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori e la conformità alle proprie procedure di qualità.

Abilità

- **Valutare la qualità del servizio erogato**
  - Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda.
  - Percepire il grado di soddisfazione del cliente interno/esterno.
  - Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento.

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.

Sistema di competenze relative ad attività di supporto alla Direzione Aziendale

- **Denominazione sistema di competenze**
  Assistenza di direzione.

- **Definizione**
  Supporto ai vertici della struttura aziendale nella gestione quotidiana delle attività, attraverso compiti di carattere sia organizzativo che esecutivo, nell'ambito della gestione di informazioni e delle relazioni pubbliche.

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Area comune – Segreteria e lavori di ufficio
  - ATECO 2007: tutti i settori, con particolare riferimento a 82.1 – Attività di supporto per le funzioni d'ufficio

- **Caratteristiche del contesto in cui viene svolta l'attività**
  Coloro che svolgono attività di assistenza di direzione esercitano un grado di autonomia e responsabilità variabile in funzione del livello di preparazione ed esperienza. Quanti non abbiano mai svolto questo tipo di attività, inizialmente ricopriranno ruoli di carattere prevalentemente esecutivo, svolgendo compiti di tipo segretariale. In seguito all'acquisizione di maggior esperienza lavorativa, dette risorse verranno impegnate in attività di carattere prevalentemente amministrativo ed organizzativo, arrivando a rappresentare il proprio responsabile -quando non è presente- nonché l'immagine e gli obiettivi dell'azienda, ricoprendo il ruolo di *trait d'union* con le altre aree aziendali.

Descrizione attività

Attività	*Contenuti*
Produrre e gestire la documentazione	• Redigere, modificare, formattare, archiviare e stampare testi (lettere, moduli, tabelle e documenti aziendali), utilizzando *software* per l'automazione d'ufficio (ad es., *word*, *excel*). • Organizzare un archivio cartaceo ed elettronico (data base), conservarvi i documenti ed all'occorrenza recuperarli.
Gestire flussi informativi e comunicativi	• Ricevere, raccogliere, trattare documenti cartacei ed elettronici in entrata (comunicazioni interne ed esterne, posta, aggiornamenti normativi, etc.) e se necessario trasmetterli ai destinatari, ovvero a quanti siano interessati ai contenuti. • Redigere verbali e resoconti di riunioni e conferenze. • Evadere la corrispondenza del proprio responsabile/servizio/settore utilizzando i più diffusi strumenti/mezzi di comunicazione commerciale (e-mail, fax, corriere, etc.). • Filtrare e trasmettere comunicazioni e messaggi telefonici. • Prendere nota di messaggi e comunicazioni da trasmettere al proprio responsabile.
Gestire un'agenda	• Tenere aggiornata l'agenda di lavoro del proprio responsabile. • Elaborare un piano di lavoro a breve/medio termine. (planning operativo). • Attuare le procedure del caso qualora accadessero emergenze. • Nel caso in cui sia necessario rimandare un appuntamento, rintracciare i diretti interessati provvedendo, se possibile a fissare una nuova data.
Organizzare operativamente eventi di lavoro	• Scegliere e prenotare il luogo, le attrezzature (ad es., proiettori, lavagne, etc.) ed i servizi accessori (interpretariato, *catering*, etc.). • Reperire i riferimenti (indirizzo, e-mail, fax) dei relatori o degli eventuali "ospiti", contattarli e provvedere alla loro accoglienza. • Predisporre gli inviti. • Predisporre la lista degli invitati/destinatari, reperirne i riferimenti (indirizzo, e-mail, fax) e contattarli. • Reperire il materiale da distribuire in occasione dell'evento e provvedere a riprodurlo in quantità sufficiente.

Organizzare viaggi di lavoro	• Realizzare direttamente (in particolare via internet) o, in caso di maggiore complessità, tramite agenzia di viaggio, compiti quali:
	  • individuare l'albergo e e prenotare la stanza;
	  • consultare orari (aerei / ferroviari), individuare la soluzioni più indicata, procedendo ove autorizzata all'acquisto del titolo di viaggio;
	  • contattare autonoleggi ed effettuare la prenotazione di un nolo;
	  • reperire mappe e segnalare i percorsi preferenziali;
	  • individuare ristoranti.

Sistema di Competenze minime per l'esercizio dell'attività in oggetto

Macro processo	**Unità di Competenza**
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"**[185]
Gestire il sistema cliente	**UC.2 "Comunicare e gestire relazioni interne ed esterne all'azienda"**
Gestire i fattori produttivi	**UC.3 "Pianificare ed organizzare un evento"**
	UC.4 "Utilizzare strumenti di gestione del tempo"

[185] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Comunicare e gestire relazioni interne ed esterne all'azienda"

Risultato generale atteso
Comunicare e relazionarsi con gli interlocutori interni ed esterni all'azienda, nel rispetto del proprio ruolo e comprendendo le implicazioni derivanti dai loro mutui rapporti.

Abilità
- **Gestire la relazione con il proprio responsabile per ottimizzare la gestione del lavoro**
  - Creare un rapporto professionale basato sulla fiducia.
  - Adottare un comportamento adeguato allo stile del proprio responsabile nonché alle diverse situazioni lavorative che possono presentarsi.
  - Prevenire i dissensi o favorirne la risoluzione assumendo un atteggiamento responsabile e collaborativo.

- **Curare la relazione con gli interlocutori esterni, adottando un comportamento improntato alla cordialità ed alla cortesia, volto a trasmettere un'immagine positiva dell'azienda**
  - Accogliere gli ospiti dell'azienda ed indirizzarli ai referenti del caso, gestendo se necessario eventuali momenti di attesa.
  - Riconoscere le diverse tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità relazionali adeguati alle loro caratteristiche.
  - Riconoscere eventuali interlocutori indesiderati ed attuare strategie volte a filtrare contatti non graditi.
  - Gestire lamentele e situazioni critiche, assumendo un atteggiamento cortese, disponibile e caratterizzato da assunzione di responsabilità.

- **Gestire la comunicazione in forma orale con gli interlocutori interni ed esterni all'azienda, ascoltando le richieste e fornendo informazioni chiare ed esaustive**
  - Ascoltare e decodificare il contenuto della comunicazione e, se necessario, prendere nota dei messaggi chiedendo riscontro al fine di verificarne la corretta comprensione.
  - Trasmettere informazioni chiare e puntuali, in presenza o al telefono, se necessario in lingua straniera.

- **Gestire la comunicazione in forma scritta, assicurando la trasmissione della corrispondenza da e verso l'interno**
  - Redigere comunicati, lettere e resoconti adottando uno stile ed una forma coerente a quello aziendale, al contesto d'uso ed ai destinatari.
  - Evadere la corrispondenza del proprio responsabile, utilizzando i più diffusi strumenti di comunicazione commerciale (ad es., e-mail, fax, corrieri, etc.).
  - Tracciare le comunicazioni in entrata ed uscita, mantenendo aggiornato il protocollo della corrispondenza.

Conoscenze minime
- Modelli teorici di comunicazione (tecniche di comunicazione telefonica e verbale).
- Princìpi di psicologia della comunicazione.
- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di interlocutore.
- Competenza linguistica al livello B2, per la lingua inglese o altra lingua straniera.

- Principali software per la redazione di testi e tabelle e l'organizzazione di archivi elettronici.
- Procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati.
- Tecniche di redazione della corrispondenza e modalità di funzionamento del protocollo.

UC.3
"Pianificare ed organizzare un evento"

Risultato generale atteso

Realizzare gli adempimenti connessi allo svolgimento ed al buon andamento di eventi (istituzionali, di prodotto, per il pubblico interno ed esterno) e viaggi di lavoro.

Abilità

- **Organizzare riunioni, convegni e *meeting***
  - Informare tutti gli interessati, reperendone i nominativi ed i relativi riferimenti (numero di telefono, *e-mail*, etc.) ed inviando loro le comunicazioni del caso.
  - Definire, a partire dalla tipologia di evento da realizzare, gli aspetti logistici dello stesso nonché il tipo di attrezzature e servizi accessori da reperire (interpretariato, *catering*, etc.).
  - Individuare, alla luce del budget disponibile, la soluzione logistica più indicata (servizi accessori compresi).
  - Garantire la diffusione delle informazioni relative all'evento, predisponendo direttamente o coordinando la produzione del materiale informativo da distribuire agli interessati (inviti, ordine del giorno, programma, *brochure*, etc.).
  - Predisporre l'accoglienza ed il soggiorno degli eventuali relatori ed ospiti invitati.

- **Organizzare viaggi di lavoro**
  - Reperire informazioni utili (disponibilità, costi, localizzazioni, etc.) circa i mezzi di trasporto e gli alberghi a disposizione ed elaborare preventivi di spesa verificandone la coerenza con il budget.
  - Organizzare il viaggio e la permanenza in loco, prenotando alberghi e mezzi di trasporto (treno, aereo, auto a nolo), utilizzando tipologie di pagamento adeguate (pre-pagato, *voucher*, carta di credito aziendale, etc.).
  - Consultare mappe cartacee ed elettroniche, raccogliere e organizzare le informazioni logistiche.
  - Assistere e supportare il manager dall'ufficio durante il viaggio.

Conoscenze minime

- Modalità di organizzazione di un evento.
- Gli strumenti/attrezzature utilizzate in convegni, *meeting*, etc.
- Organizzazione di un viaggio di lavoro: modalità di reperimento di informazioni attraverso l'utilizzo di internet e della posta elettronica.
- Modalità di consultazione di orari ferroviari ed aerei. Regole di emissione, validità e sostituibilità dei titoli di viaggio.
- Tipologie di pagamento: il pre-pagato, il voucher, la carta di credito aziendale, etc.

UC.4
"Utilizzare strumenti di gestione del tempo"

Risultato generale atteso
Organizzare in modo efficiente l'impiego del tempo di lavoro, in particolare per quanto riguarda gli impegni del proprio responsabile.

Abilità
- **Gestire impegni ed appuntamenti per conto terzi**
  - Facilitare il rispetto di impegni e scadenze aggiornando con precisione e puntualità dell'agenda di lavoro del proprio responsabile.
  - Programmare le attività, elaborando piani di lavoro a breve e medio termine, in relazione al proprio lavoro ed a quello del proprio responsabile.
  - Determinare priorità operative tenendo conto delle scadenze in programma e delle eventuali emergenze ed imprevisti verificatisi in corso d'opera.
  - Garantire che, nel caso in cui sia necessario disdire o rimandare appuntamenti o riunioni, i diretti interessati vengano informati con il maggior anticipo possibile.

Conoscenze minime
- Modalità organizzative di un'agenda di lavoro.
- Tipologie del tempo di lavoro: routine, innovazione e pronto intervento.
- La definizione delle priorità, la gestione di urgenze ed imprevisti.
- Tecniche di pianificazione e di programmazione del tempo di lavoro.
- La gestione dello stress e delle pressioni.

Capo cantiere/capo commessa in servizi di pulizia

- **Denominazione del profilo**
  Capo cantiere/capo commessa in servizi di pulizia

- **Definizione**
  Il Capo Cantiere o Capo Commessa nei servizi di pulizia è colui che coordina e gestisce uno o più gruppi che operano nei cantieri in uno o più siti specifici, come ad esempio magazzini, imprese, negozi, alberghi, fabbriche, ospedali, edifici e aree pubbliche, aeroporti, porti, veicoli di trasporti collettivi, ecc., garantendo che i servizi di pulizia siano svolti in conformità con le indicazioni specifiche del contratto e in linea con i regolamenti aziendali, il sistema qualità e il sistema sicurezza stabilito, oltre alle normative applicabili al settore. Nel caso delle PMI, il capo cantiere può partecipare direttamente in attività operative insieme con gli altri membri della squadra.

- **Livello**
  - Inquadramento EQF: IV

- **Riferimento a codici di classificazioni**
  Codice ISTAT NUP 06:
  5.5 - Professioni qualificate nei servizi sociali, culturali, di sicurezza, di pulizia ed assimilati

- **Profili contigui regolamentati in Umbria:**
  - --

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: Area comune – *facilities management*
  - ATECO 2007:
  - 81.21.00 : Pulizia all'interno di immobili di ogni tipo (escluse famiglie)
    81.22.02 : Pulizia macchine industriali
    81.29.91 : Pulizia aree pubbliche, parchi, strade, giardini eccetera
    81.29.91 : Pulizia strade
    81.29.99 : Pulizia veicoli trasporto merci o passeggeri
    01.62.09 : Pulizia stalle, pollai, porcili eccetera conto terzi
    37.00.00 : Pulizia pozzi neri e spurgo fognature
    43.99.01 : Pulizia a vapore, sabbiatura eccetera delle pareti esterne degli edifici

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**
  Il Capo Cantiere opera in uno o più cantieri, come ad esempio magazzini, imprese, negozi, alberghi, fabbriche, ospedali, edifici e aree pubbliche, aeroporti, porti, veicoli di trasporti collettivi, ecc., all'interno di imprese grandi, medie e piccole, sia in forma dipendente che autonoma e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Gli orari di lavoro sono articolati in funzione delle esigenze del servizio.
  Il Capo cantiere svolge un ruolo chiave, agendo come interfaccia efficace sia all'interno della società (tra la direzione e la forza lavoro) che all'esterno con clienti e fornitori. Agisce mantenendo i livelli necessari di autonomia e assumendo le decisioni necessarie per un corretto svolgimento delle proprie funzioni. Prende decisioni necessarie per affrontare imprevisti ed emergenze e per risolvere i problemi che richiedono decisioni ad hoc.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**
  L'esercizio della professione, indipendentemente dalla tipologia del rapporto di lavoro, non richiede ancora il possesso di una specifica abilitazione.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	*Contenuti*
Gestione dei servizi di pulizia	• Pianificare, organizzare e controllare le operazioni di pulizia. • Controllare la fornitura di risorse per il cantiere. • Redigere preventivi per le forniture dei servizi di pulizia. • Attuare e revisionare i processi di gestione del rischio.
Gestione del sistema qualità	• Promuovere le operazioni di pulizia in conformità con la legislazione, i regolamenti, e le procedure organizzative. • Migliorare la qualità delle operazioni di pulizia.
Curare le relazioni con i clienti prima, durante e dopo le operazioni di pulizia	• Trattare le richieste. • Assicurare l'assistenza al cliente per il servizio in tutte le sue fasi, dall'assunzione della commessa alla vendita del servizio. • Sviluppare azioni commerciali. • Individuare nuovi clienti.
Realizzare/sovrintendere alle attività connesse alla gestione delle risorse umane	• Pianificare gli obiettivi della squadra. • Gestire la squadra . • Definire le responsabilità del singolo e della squadra in funzione delle competenze e dei compiti. • Controllare, monitorare il lavoro in funzione dell'efficacia e porre in atto eventuali correttivi.
Sovrintendere, promuovere e monitorare le condizioni di igiene e sicurezza	• Promuovere e mantenere la salute, la sicurezza e l'igiene nelle operazioni di pulizia. • Monitorare l'impatto ambientale delle operazioni di pulizia. • Sviluppare piani di emergenza per le operazioni di pulizia. • Rispondere alle contingenze durante le operazioni di pulizia.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	**UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente e/o autonoma"**[186]
	UC.2 "Esercitare la professione di Capo cantiere nei servizi di pulizia"
Gestire il sistema cliente	**UC.3 "Gestire la negoziazione e la comunicazione con il cliente – Capo cantiere servizi pulizie"**
	UC.4 "Partecipare all'organizzazione e alla gestione delle attività di promozione e pubblicizzazione - servizi di pulizia"
Produrre beni/ Erogare servizi	**UC.5 "Analizzare la commessa di lavoro – Capocantiere servizi di pulizia"**
	UC.6 "Organizzare e gestire le operazioni di pulizia"
	UC.7 "Gestire gli aspetti amministrativi connessi alle attività di pulizia"
Gestire i fattori produttivi	**UC.8 "Sviluppare e gestire il sistema qualità nell'ambito dei servizi di pulizia"**
	UC. 9 "Gestire le risorse umane – capo cantiere servizi di pulizia"
	UC.10 "Sviluppare e gestire il piano di controllo dei rischi e gestire le operazioni di igiene, salute e sicurezza – servizi di pulizia"

[186] UC comune ai tutti i profili/sistemi di competenze del Repertorio professionale della Regione Umbria.

UC.1
"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente e/o autonoma"

Risultato generale atteso
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità
- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
"Esercitare la professione di Capo cantiere nei servizi di pulizia"

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici ed organizzativi propri della prestazione professionale del Capo Cantiere nei servizi di pulizia.

Abilità

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale del Capo Cantiere nei servizi di pulizia**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche e le tipologie dei servizi di pulizie.
  - Conoscere e comprendere il mercato dei servizi di pulizie (domanda e offerta).
  - Conoscere e comprendere la legislazione del settore.

- **Definire le condizioni della prestazione professionale del Capo Cantiere nei servizi di pulizia**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.

Conoscenze minime

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Caratteristiche dei servizi di pulizie (il mercato di riferimento: domanda e offerta).
- Regolamenti legislativi.
- Metodi di monitoraggio degli sviluppi della legislazione e dei regolamenti.

UC.3
"Gestire la negoziazione e la comunicazione con il cliente – Capo cantiere servizi pulizie"

Risultato generale atteso

Rappresentare l'impresa nell'interazione con il cliente a partire dalla rilevazione dei suoi fabbisogni, fino al monitoraggio delle operazioni di pulizia ed alla valutazione del lavoro svolto e gestire, ove possibile, situazioni impreviste e criticità.

Abilità

- **Ascoltare le richieste del cliente ed identificare le necessità**
  - Mettere in evidenza i bisogni del cliente, le sue aspettative, la sue preferenze, in accordo con le esigenze dell'impresa.
  - Verificare le richieste del cliente, se è il caso proporgli soluzioni da fargli convalidare.
  - Mantenere i contatti con il cliente durante tutte le attività.

- **Usare capacità negoziali per far fronte a diverse obiezioni o contestazioni**
  - Implementare metodi per individuare imprevisti e ottenere le risposte per soddisfare le esigenze del cliente.

- **Comunicare con clienti attuali e potenziali**
  - Realizzare lettere, telefonate e mail di primo contatto.
  - Realizzare ed inviare tutte le informazioni e i documenti necessari per istaurare un clima di fiducia.
  - Informare i clienti in modo chiaro e completo, utilizzando esempi e limitando l'uso di termini tecnico-specialistici, al fine di far comprendere le possibili strategie di intervento, nonché i costi ed i tempi di attuazione dello stesso.

- **Comunicare con le diverse tipologie di clienti adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche**
  - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di acquisire le informazioni necessarie a comprendere aspettative ed esigenze, circoscrivere il problema ed ipotizzare i possibili interventi da realizzare.

- **Inserire le informazioni raccolte in una banca dati**
  - Fare un resoconto dei contatti effettuati.
  - Sintetizzare tutte le informazioni in un data base.

Conoscenze minime

- Fondamenti psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di interlocutore.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Tecniche delle dinamiche interpersonali – osservazione e controllo dei comportamenti.
- Tecniche della negoziazione in generale e della negoziazione commerciale.

UC.4
"Partecipare all' organizzazione e alla gestione delle attività di promozione e pubblicizzazione – servizi di pulizia"

Risultato generale atteso

Operare e collaborare nel campo della comunicazione aziendale, in alcuni casi organizzando in prima persona, sia eventi e manifestazioni volte a dare visibilità all'immagine ed ai servizi aziendali, sia la predisposizione di materiale pubblicitario, a supporto delle attività aziendali .

Abilità

- **Organizzare la comunicazione interna di eventi aziendali**
  - Redigere *newsletter* e comunicazioni interne.
  - Collaborare nella realizzazione della comunicazione istituzionale.

- **Comunicare l'immagine e i servizi aziendali verso l'esterno**
  - Preparare inserti in riviste per pubblicizzare i servizi offerti.
  - Partecipare a fiere per diffondere l'immagine dell'impresa.
  - Assistere e/o partecipare allo sviluppo del sito per presentare i vantaggi dell'impresa.
  - Preparazione di un mailing list per raggiungere più ampi segmenti di mercato.

Conoscenze minime

- Elementi di comunicazione multimediale.
- Tecniche di comunicazione multimediale.
- Tecniche di organizzazione di eventi.

UC.5
"Analizzare la commessa di lavoro – Capocantiere servizi di pulizia"

Risultato generale atteso

Realizzare un'analisi accurata e precisa della commessa di lavoro e del luogo di lavoro al fine di individuare le modalità di intervento più indicate per personalizzare il servizio, le risorse umane e le attrezzature necessarie per erogare il servizio.

Abilità

- **Individuare le esigenze della commessa del luogo di lavoro**
  - Acquisire tutte le informazioni utili a realizzare una prima stima dell'intervento.
  - Analizzare il luogo di lavoro e verificare la conformità con le norme di igiene e sicurezza.

- **Individuare le modalità di intervento più indicate per erogare il servizio**
  - Verificare l'esito della prima stima, effettuando un'analisi accurata delle risorse umane e le attrezzature necessarie per erogare il servizio.

Conoscenze minime

- Tecniche di analisi della commessa.
- Elementi per la definizione del budget di commessa: costi, ricavi, margine.
- Normative e procedure di igiene e sicurezza.

UC.6
"Organizzare e gestire le operazioni di pulizia"

Risultato generale atteso
Organizzare in modo efficace ed efficiente tutte le attività inerenti alla erogazione di un intervento di pulizia.

Abilità
- **Pianificare, organizzare e monitorare le operazioni di pulizia**
  - Acquisire tutte le informazioni utili sulle prestazioni di pulizia ed identificare aree di miglioramento.
  - Organizzare l'erogazione del servizio di pulizia.
  - Monitorare affinché le risposte siano strutturate in base alle necessità organizzative.

- **Applicare metodi e strumenti di pianificazione e determinazione della sequenza dei compiti**
  - Conoscere la legislazione corrente e aggiornarsi relativamente alle operazioni di pulizia e adeguarvi le procedure operative.
  - Osservare e mettere in pratica tutti gli aspetti della legislazione, i regolamenti , gli standard e le procedure operative.
  - Utilizzare il *problem solving* per identificare contingenze e individuare opportunità per l'organizzazione.

- **Controllare la fornitura di risorse per il cantiere**
  - Organizzare, implementare e far funzionare un magazzino.
  - Supervisionare e organizzare la manutenzione degli equipaggiamenti e dei materiali di consumo.
  - Conoscere le commesse dell'impresa per effettuare futuri approvvigionamenti di equipaggiamenti.

- **Revisionare, monitorare e valutare le operazioni di pulizia programmate**
  - Identificare i criteri di successo dei metodi di miglioramento.
  - Identificare i metodi di miglioramento più adatti all'organizzazione.
  - Documentare le azioni di miglioramento in appropriati record.

Conoscenze minime
- Elementi per la definizione dei fattori da considerare in sede di programmazione.
- Tecniche, metodi e strumenti utilizzati per la pianificazione delle azioni.
- Elementi per la definizione delle attività da intraprendere.
- Conoscenza delle pratiche e procedure aziendali.
- Conoscenza di normative e procedure applicabili.
- Conoscenza della legislazione e delle procedure OHS.
- Tecniche di pulizia, conoscenza delle attrezzature e lo corretto utilizzo.
- Tipi di superfici e metodi di pulizia efficaci e compatibili.
- Tipi di sostanze chimiche e il loro uso adeguato.

UC.7
"Gestire gli aspetti amministrativi connessi alle attività di pulizia"

Risultato generale atteso

Realizzare una gestione economica accurata e precisa della commessa di lavoro al fine di tenere sotto controllo i costi sostenuti dall'azienda per la commessa stessa e effettuare le analisi di redditività.

Abilità

- **Elaborare (o contribuire ad elaborare) una proposta/preventivo commerciale al cliente**
  - Acquisire i bisogni del cliente.
  - Individuare i punti di forza e i benefici dell'offerta.
  - Valutare i prodotti, i costi, il margine di profitto per conoscere le condizioni di ogni commessa.
  - Fornire preventivi e dettagliare le specifiche economiche.
  - Modificare preventivi.

- **Acquisire e gestire la commessa del cliente**
  - Rendicontare periodicamente la commessa, con gli stati avanzamento, analizzare i costi diretti e indiretti.
  - Analizzare periodicamente gli scostamenti per commessa tra il budget e il consuntivo , identificare la causa con eventuali azioni correttive.

- **Gestire il sollecito di pagamento ed eventuali reclami**
  - Trovare soluzioni a problemi.
  - Rispondere efficacemente ad obiezioni.
  - Aprire e portare a termine l'istruttoria di reclamo documentando tutte le attività di lavoro.

Conoscenze minime

- Tecniche di preventivazione.
- Requisiti contrattuali per effettuare la richiesta.
- Elementi di *budgeting*.
- Elementi di controllo del budget.
- Costo del personale, aspetti fiscali e calcolo del margine di profitto.

UC.8
"Sviluppare e gestire il sistema qualità nell'ambito dei servizi di pulizia"

Risultato generale atteso

Curare la politica della qualità, le procedure e la loro diffusione/attuazione (all'interno dell'azienda e verso i clienti), elaborare e aggiornare i manuali di qualità.

Abilità

- **Valutare la qualità del servizio erogato e del processo produttivo**
  - Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa di settore vigente.
  - Interpretare e applicare le normative della qualità, all'interno del proprio contesto.
  - Analizzare il prodotto, il processo e l'organizzazione del sistema produttivo.
  - Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
  - Controllare il rispetto di parametri minimi di efficienza ed efficacia relativamente a indici economici (contenimento dei costi, equilibrio finanziario, gestione dei flussi di cassa).
  - Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
  - Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
- Principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.

UC.9
"Gestire le risorse umane – capo cantiere servizi di pulizia"

Risultato generale atteso
Programmare le attività di lavoro, calendarizzando gli interventi e suddividendo i compiti tra i membri del *team* a disposizione tenendo in considerazione le loro competenze.

Abilità
- **Elaborare il *planning* degli interventi da realizzare**
  - Analizzare gli interventi in programma e valutare, sulla scorta dei tempi necessari alla loro esecuzione, il carico di lavoro.
  - Programmare le proprie attività, tenendo conto del carico di lavoro complessivo e delle priorità del caso, valutando la possibilità di avvalersi del supporto di eventuali collaboratori.
  - Redigere report sullo stato del lavoro

- **Gestire le risorse professionali a disposizione**
  - Individuare e identificare i compiti e le responsabilità di ogni membro del gruppo..
  - Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi).
  - Garantire che ogni membro della squadra abbia obiettivi di lavoro personali.
  - Incoraggiare e supportare i membri del gruppo nella realizzazione dei loro obiettivi, riconoscendo e incoraggiando la creatività e l'innovazione.
  - Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio erogato.
  - Identificare i bisogni professionali.

- **Gestire le dinamiche e la comunicazione all'interno del team**
  - Esporre e comunicare in maniera positiva le finalità e gli obiettivi della squadra, pianificare con il team il raggiungimento degli obiettivi.
  - Comunicare con le squadre di pulizia per correggere gli errori , controllare che tutto sia in ordine
  - Gestire le dinamiche del gruppo e i conflitti.
  - Ottenere attraverso le performance la fiducia e il supporto del gruppo. Saper gestire la leadership.

Conoscenze minime
- Gestione del tempo e dei fattori produttivi.
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.
- Elementi e tecniche di comunicazione.

UC.10
"Sviluppare e gestire il piano di controllo dei rischi e gestire le operazioni di igiene, salute e sicurezza – servizi pulizia"

Risultato generale atteso
Curare e garantire la sicurezza nel luogo di lavoro elaborando e gestendo il piano di controllo dei rischi. Curare e garantire l'igiene dei luoghi di lavoro, la manutenzione e la conservazione delle attrezzature, utilizzando tecniche adeguate, la salute e la sicurezza nel luogo di lavoro.

Abilità

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Identificare le procedure per la gestione del rischio, apportare variazioni qualora ce ne sia bisogno
  - Sviluppare e implementare le procedure di lavoro e di controllo del rischio, utilizzare una gerarchia di controlli, implementare le misure di controllo e diminuire i rischi frequenti
    - Conoscere e spiegare la legislazione sull'igiene sicurezza e rischio
  - Conoscere e usare protocolli di analisi dei rischi
  - Assicurarsi che sia effettuata una adeguata valutazione dei rischi, che i DPI siano utilizzati correttamente e la strumentazione sia a norma
  - Monitorare e supervisionare l'uso di DPI
  - Informare tutte il team sui piani d'emergenza e fornire consulenza e orientamento in merito alla loro attuazione
  - Informare i lavoratori sui rischi dei luoghi di lavoro e impedire l'accesso alle persone non autorizzate
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
  - Rispettare tutte le norme di sicurezza e di lavoro e i regolamenti e le procedure
  - Relazionare e registrare il lavoro sulla sicurezza con programmi informatici

- **Garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie atte a garantire la salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso**
  - Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene
  - Effettuare operazioni di riciclaggio e smaltimento dei materiali, secondo la legislazione corrente

- **Lavorare in sicurezza**
  - Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale del beneficiario
  - Identificare eventuali rischi per la salute, sicurezza e igiene. Compilare in maniera precisa i record relativi alla legislazione OHS (salute sicurezza igiene)
  - Valutare e fornire DPI e tutti gli equipaggiamenti e i prodotti necessari
  - Rispettare le norme di sicurezza e le procedure organizzative
  - Identificare e pianificare le attività e le risorse per rispondere alle contingenze in materia di igiene, salute e sicurezza
  - Seguire i regolamenti in materia di igiene salute e sicurezza e monitorare i contributi legislativi
  - Implementare le procedure sull'igiene, sicurezza e rischio

- **Lavorare nel rispetto dell'ambiente**
  - Attuare e promuovere l'organizzazione della politica ambientale, sensibilizzando anche il gruppo per migliorare l'impatto ambientale nelle operazioni di pulizia
  - Monitorare l'uso di energia e di materiali e valutare i rischi ambientali

- Utilizzare l'energia in forma efficace ed efficiente
- Attuare adeguate azioni per diminuire l'impatto ambientale

Conoscenze minime

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal D.lgs 626/94 e successive modificazioni e integrazioni, in relazione alla specifica destinazione dei locali e delle attività lavorative di riferimento.
- Fattori di rischio professionale ed ambientale, biologico, chimico, fisico.
- Elementi di messa in sicurezza degli ambienti e dei materiali e di diminuzione del rischio.
- Caratteristiche di prodotti detersivi e detergenti per la pulizia usati nel lavoro.
- Normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi.
- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal D.lgs 81/'08, in relazione alla specifica destinazione dei locali e delle attività lavorative di riferimento.
- Normative vigenti in materia di politica ambientale
- Elementi di messa in sicurezza degli ambienti e dei materiali e di diminuzione del rischio.
- Caratteristiche di prodotti detersivi e detergenti per la pulizia usati nel lavoro,
- Normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi.