

**ALLEGATO 5**

***Tecnico dei servizi di animazione  
turistico-sportiva e del tempo libero***

---

***Standard della Figura nazionale***



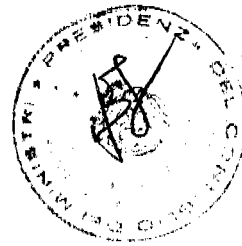
Denominazione della figura	TECNICO DEI SERVIZI DI ANIMAZIONE TURISTICO-SPORTIVA E DEL TEMPO LIBERO
Referenziazioni della figura  Professioni NUP/ISTAT correlate	<p>3 Professioni tecniche  3.4.1.3 Animatori turistici e assimilati  3.4.3.3 Istruttori di discipline sportive non agonistiche  3.4.3.5 Allenatori e tecnici di discipline sportive agonistiche</p>
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	<p>93.00 attività sportive, di intrattenimento e di divertimento  96.04 servizi dei centri per il benessere fisico</p>
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico dei servizi di animazione turistico-sportiva e del tempo libero interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito, esercitando il presidio del processo di animazione turistico-sportiva attraverso l'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative al coordinamento di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di gestire attività ricreative, culturali e sportive, con competenze di progettazione e organizzazione di servizi di svago, divertimento e di fruizione di diverse discipline sportive, di promozione di modalità di integrazione, socializzazione e di apprendimento, di valutazione dell'efficacia delle attività svolte in relazione alla soddisfazione dei destinatari</p>



**Competenze tecnico professionali in esito al quadriennio**

Il Tecnico dei servizi di animazione turistico-sportiva e del tempo libero è in grado di:

1. Elaborare programmi di azione di carattere ludico e/o sportivo, sulla base del contesto di riferimento e dei bisogni dei potenziali destinatari
2. Definire le esigenze di acquisto di prodotti/servizi individuando i fornitori e gestendo il processo di approvvigionamento
3. Predisporre e adattare l'organizzazione dei servizi in funzione del contesto e dell'utenza
4. Accompagnare, affiancare e/o assistere il fruitore delle attività e dei servizi durante lo svolgimento delle/degli stesse/i
5. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione
6. Valutare, in un'ottica di miglioramento continuo, l'efficacia delle attività educative in ordine al raggiungimento degli obiettivi ed al grado di soddisfazione dei destinatari



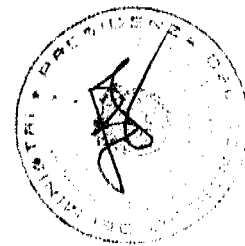
COMPETENZA N. 1	
ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interpretare il contesto di operatività in riferimento alle potenzialità di strutture, di servizi, di opportunità presenti sul territorio per il soddisfacimento della domanda dei possibili fruitori</li> <li>▪ Identificare il target dei potenziali destinatari delle attività presenti all'interno della struttura di operatività di riferimento</li> <li>▪ Selezionare le risorse (artistiche, naturali, culturali, logistiche, ecc.) più adeguate per il servizio da erogare</li> <li>▪ Scegliere l'infrastruttura, tecnologica e non, e/o gli ausili tecnici più adeguati per lo svolgimento delle attività</li> <li>▪ Applicare tecniche di rilevazione, analisi e interpretazione delle informazioni a supporto della selezione di modalità di intrattenimento innovative e di tendenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anatomia umana e biomeccanica</li> <li>▪ Dietologia</li> <li>▪ Elementi di geografia turistica del territorio</li> <li>▪ Elementi di psicologia turistica</li> <li>▪ Fisiologia</li> <li>▪ Giochi di animazione e socializzazione</li> <li>▪ Legislazione di riferimento</li> <li>▪ Marketing turistico</li> <li>▪ Organizzazione del sistema turistico-ricettivo e del tempo libero</li> <li>▪ Organizzazione sportiva</li> </ul>

COMPETENZA N. 2	
ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di selezione dei fornitori</li> <li>▪ Applicare tecniche di valutazione delle offerte</li> <li>▪ Applicare procedure di gestione degli ordini</li> <li>▪ Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura</li> <li>▪ Aggiornare situazione scorte e giacenze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di contabilità</li> <li>▪ Elementi di contrattualistica fornitori</li> <li>▪ Elementi di tecnica commerciale</li> <li>▪ Tecniche di approvvigionamento</li> </ul>



COMPETENZA N. 3	
ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificare e tracciare il profilo degli utenti Applicare metodiche e tecniche per cogliere la domanda dei destinatari delle attività</li> <li>▪ Utilizzare tecniche per elaborare schemi di azione/servizio in grado di assicurare una sintesi adeguata tra personalizzazione e standardizzazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dietologia</li> <li>▪ Elementi di anatomia umana e biomeccanica</li> <li>▪ Elementi di psicologia turistica</li> <li>▪ Fisiologia</li> <li>▪ Legislazione di riferimento</li> <li>▪ Marketing turistico</li> <li>▪ Organizzazione sportiva</li> <li>▪ Tecniche di progettazione</li> </ul>

COMPETENZA N. 4	
ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare e combinare tecniche di animazione di diverso ordine (intrattenimento/sportivo) e di diversa tipologia</li> <li>▪ Applicare approcci operativi in grado di favorire una sintesi concreta e di elevata qualità tra la creatività e la standardizzazione</li> <li>▪ Utilizzare modalità di lavoro finalizzate alla costruzione di reti di relazione</li> <li>▪ Adottare metodiche e tecniche per favorire l'aggregazione e la socializzazione tra i partecipanti alle attività</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di anatomia umana e biomeccanica</li> <li>▪ Elementi di pedagogia</li> <li>▪ Psicologia dello sport</li> <li>▪ Tecniche di accoglienza</li> <li>▪ Tecniche di allenamento sportivo</li> <li>▪ Tecniche di animazione ludico-ricreativa e sportiva</li> <li>▪ Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>▪ Tecniche di mediazione linguistica e culturale</li> <li>▪ Tecniche di negoziazione e problem solving</li> <li>▪ Tecniche di preparazione atletica</li> </ul>

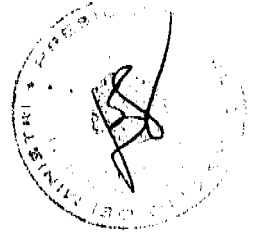


COMPETENZE	
<p><b>ABILITA' MINIME</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>▪ Applicare procedure per la riabilitazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>▪ Prefigurare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

COMPETENZE	
<p><b>ABILITA' MINIME</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Riconoscere e valutare situazioni e problemi attuativi di diversa natura: tecnico-operativi, relazionali, organizzativi e di progettazione/pianificazione delle attività</li> <li>▪ Applicare tecniche di monitoraggio degli standard di qualità relativi ai servizi erogati e alla cura e soddisfazione dei fruitori</li> <li>▪ Applicare tecniche di soluzione dei problemi per l'individuazione e la soluzione di criticità attinenti i servizi</li> <li>▪ Applicare tecniche di negoziazione di soluzioni e risorse</li> <li>▪ Effettuare la valutazione tecnica dei reclami</li> </ul>	<p><b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assicurazione qualità</li> <li>▪ Elementi di customer satisfaction</li> <li>▪ Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>▪ Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>▪ Tecniche di gestione del reclamo</li> <li>▪ Tecniche di monitoraggio e valutazione</li> <li>▪ Tecniche di negoziazione e problem solving</li> </ul>

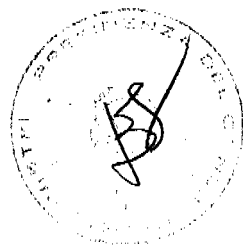


▪ Utilizzare tecniche per tradurre dati e informazioni di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati



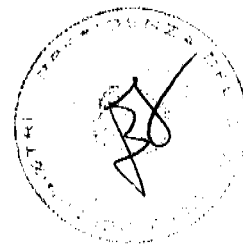
**Tecnico agricolo**

**Standard della figura nazionale**





<p>Denominazione della figura</p>	<p>TECNICO AGRICOLO</p>
<p>Referenziazione della figura</p> <p>Professioni NUP/ISTAT correlate</p>	<p>6 . Artigiani, operai specializzati e agricoltori  6.1.1 Agricoltori e operai agricoli specializzati  6.4.2 Allevatori e operai specializzati della zootecnia  6.4.3 Allevatori e agricoltori</p>
<p>Attività economiche di riferimento ATECO 2007/ISTAT</p>	<p>01 Coltivazioni agricole e produzione di prodotti animali, caccia  01.1 Coltivazione di colture agricole non permanenti  01.13 Coltivazione di ortaggi e meloni, radici e tuberi  01.19 Floricoltura e coltivazione di altre colture non permanenti  01.29 Coltivazione di altre colture permanenti</p>
<p>Descrizione sintetica della figura</p>	<p>Il Tecnico agricolo attua i processi gestionali, aziendali e produttivi attraverso l'individuazione delle risorse e delle possibilità di sviluppo dell'azienda a seconda del contesto territoriale/produttivo di riferimento, l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate, rispetto all'allevamento di animali domestici e/o alla coltivazione (arborea e/o erbacea e/o ortofloricola) gli consente di svolgere attività relative alla gestione dell'azienda agricola con competenze funzionali alla scelta degli indirizzi produttivi, degli investimenti, delle filiere di commercializzazione, ecc.), di carattere amministrativo-contabile, di supporto alla programmazione, organizzazione/sorveglianza delle fasi di lavoro e di valutazione del processo/prodotto.</p>



**Competenze tecnico professionali in esito al quadriennio**

Il Tecnico agricolo è in grado di:

- 1 Scegliere l'indirizzo produttivo, il tipo e le forme di produzione, tenendo conto delle specificità del contesto di riferimento (\*)
- 2 Stabilire gli obiettivi della produzione, determinando le risorse umane e strumentali, i tempi ed i costi necessari per svolgere le produzioni (\*)
- 3 Valutare le scelte di investimento, effettuando stime di redditività e di impatto sui ricavi (\*)
- 4 Effettuare le operazioni amministrativo-contabili dell'azienda, monitorando e valutando i risultati economici
- 5 Riconoscere e interpretare le richieste e tendenze del mercato (\*)
- 6 Predisporre lo stoccaggio e la conservazione di prodotti della produzione aziendale, di derrate e scorte (\*)
- 7 Definire le esigenze di acquisto di materiali, prodotti, macchine e attrezzature, individuando i fornitori e gestendo il processo di approvvigionamento (\*)
- 8 Valutare la rispondenza dei risultati intermedi e finali d'esercizio agli obiettivi quantitativi e qualitativi previsti dal programma gestionale aziendale (\*)
- 9 Rilevare i bisogni del cliente/committente coniugandoli con le opportunità tecniche e tecnologiche disponibili (\*)
- 10 Pianificare e organizzare le fasi di lavoro (\*), sorvegliando l'attività di ruoli operativi
- 11 Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione

(\*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di indirizzo produttivo (allevamento animali domestici/coltivazione) e per forme e tipi di produzione negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.



COMPETENZA N. 1 (*)	
ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valutare gli elementi di contesto che influenzano l'esito delle produzioni dei vari indirizzi (*)</li> <li>• Applicare procedure e tecniche per rilevare informazioni di contesto</li> <li>• Applicare tecniche di analisi della domanda e delle tendenze del mercato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condizioni e opportunità del contesto di riferimento (territoriale, economico, ecc.)</li> <li>• Indirizzi produttivi del settore e loro varianti (*)</li> <li>• Tecniche di analisi della domanda e delle tendenze del mercato</li> <li>• Tecniche di rilevazione dati e informazioni</li> </ul>

(\*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di indirizzo produttivo (allevamento animali domestici/coltivazione) e per forme e tipi di produzione negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.

COMPETENZA N. 2 (*)	
ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rilevare l'entità delle risorse umane e strumentali disponibili</li> <li>• Applicare criteri di programmazione dei processi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del settore (*)</li> <li>• Elementi di budgeting</li> <li>• Elementi di contabilità dei costi</li> </ul>

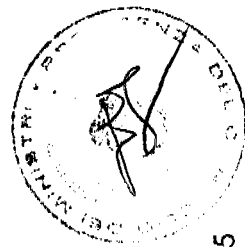


<p>produttivi (*)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di analisi dei tempi e dei metodi</li> <li>• Applicare tecniche di analisi dei costi</li> <li>• Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività</li> <li>• Applicare tecniche di redazione di report dei costi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro</li> <li>• Tecniche di elaborazione preventivi e consuntivi</li> <li>• Tecniche di programmazione dei processi produttivi (*)</li> </ul>
---	---

(\*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di indirizzo produttivo (allevamento animali domestici/coltivazione) e per forme e tipi di produzione negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.

<p><b>COMPETENZA N. 3 (*)</b></p>	
<p><b>ABILITÀ FUNZIONALI</b></p>	<p><b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valutare tipologia ed entità dell'investimento in macchine, attrezzature, strutture e risorse umane (*)</li> <li>• Applicare tecniche di selezione del finanziamento</li> <li>• Applicare tecniche di stima dei ricavi</li> <li>• Applicare tecniche di analisi della domanda e delle tendenze del mercato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature e tecnologie del settore (*)</li> <li>• Caratteristiche dei mercati di riferimento (*)</li> <li>• Elementi di analisi previsionale dell'andamento del mercato</li> <li>• Elementi di economia e gestione delle imprese</li> <li>• Metodi di calcolo del break-even point</li> <li>• Tecniche di analisi e segmentazione della clientela</li> </ul>

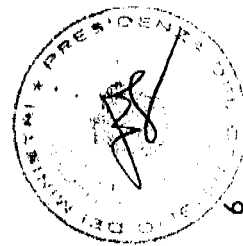
(\*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di indirizzo produttivo (allevamento animali domestici/coltivazione) e per forme e tipi di produzione negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.



<b>COMPETENZA N. 4</b>	
<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure di gestione e di registrazione documenti contabili</li> <li>• Utilizzare software a supporto della gestione amministrativo-contabile</li> <li>• Valutare gli esiti contabili</li> <li>• Correlare gli esiti contabili alle scelte strategiche aziendali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di contabilità generale</li> <li>• Normativa amministrativo-fiscale</li> <li>• Processo amministrativo-contabile</li> <li>• Registrazioni contabili ai fini IVA</li> <li>• Software applicativi per la gestione della contabilità</li> <li>• Tecniche di controllo e verifica periodica delle rilevazioni contabili</li> </ul>

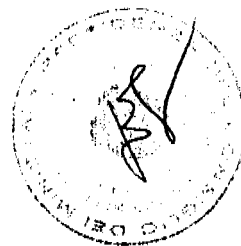
<b>COMPETENZA N. 5 (*)</b>	
<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di analisi delle tendenze dei mercati</li> <li>• Correlare la produzione alle tendenze di mercato (*)</li> <li>• Elaborare strategie di marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mercati di riferimento (*)</li> <li>• Tecniche di analisi del mercato</li> <li>• Tecniche di marketing</li> </ul>

(\*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di indirizzo produttivo (allevamento animali domestici/coifivazione) e per forme e tipi di produzione negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.



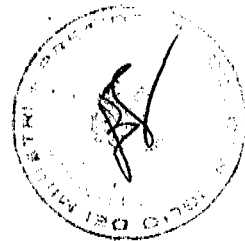
COMPETENZA N. 6 (*)	
ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di stoccaggio dei prodotti e scorte (*)</li> <li>• Applicare norme di sicurezza nello stoccaggio (*)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di logistica</li> <li>• Norme igienico - sanitarie per la gestione di prodotti alimentari (*)</li> <li>• Principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione delle scorte</li> <li>• Tecniche e sistemi di stoccaggio (*)</li> </ul>

(\*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di indirizzo produttivo (allevamento animali domestici/coltivazione) e per forme e tipi di produzione negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.



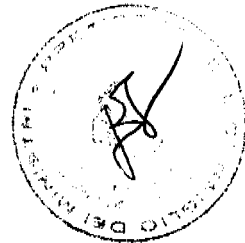
<p style="text-align: center;"><b>ABILITÀ MINIME</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>COMPETENZA N. 7 (*)</b></p> <p style="text-align: center;"><b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di analisi dei livelli di consumo e del fabbisogno di materiali e attrezzature (*)</li> <li>• Applicare criteri di selezione di materiali e attrezzature (*)</li> <li>• Applicare criteri e tecniche per l'approvvigionamento e il deposito di materiali e attrezzature (*)</li> <li>• Applicare tecniche di selezione dei fornitori</li> <li>• Applicare tecniche di valutazione delle offerte</li> <li>• Applicare procedure di valutazione della qualità delle forniture (*)</li> <li>• Applicare procedure di gestione degli ordini</li> <li>• Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura (*)</li> <li>• Applicare metodiche per la gestione delle scorte e giacenze(*)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature e materiali del settore (*)</li> <li>• Elementi di contabilità</li> <li>• Elementi di contrattualistica fornitori</li> <li>• Elementi di tecnica commerciale</li> <li>• Procedure e tecniche di approvvigionamento (*)</li> <li>• Tecniche di gestione scorte e giacenze (*)</li> </ul>

(\*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di indirizzo produttivo (allevamento animali domestici/coltivazione) e per forme e tipi di produzione negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.



<p style="text-align: center;"><b>COMPETENZA 8 (*)</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>CONOSCENZE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica</li> <li>• Normative di riferimento (*)</li> <li>• Procedure e tecniche di controllo (*)</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>COMPETENZA 8 (*)</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>CONOSCENZE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare metodi per la predisposizione di un piano di controllo e verifica (*)</li> <li>• Utilizzare strumenti di misura e verifica</li> <li>• Applicare tecniche per la compilazione della reportistica tecnica</li> </ul>

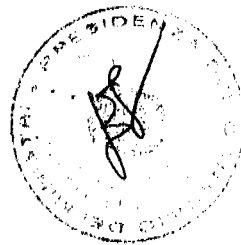
(\*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di indirizzo produttivo (allevamento animali domestici/coltivazione) e per forme e tipi di produzione negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.





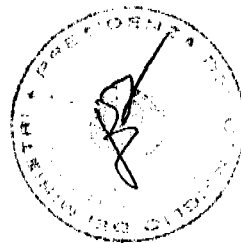
COMPETENZA N. 9 (*)	
ABILITÀ	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di interazione col cliente/committente</li> <li>• Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente/committente</li> <li>• Effettuare la valutazione tecnica di reclami e richieste in itinere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature e materiali del settore (*)</li> <li>• Elementi di customer satisfaction</li> <li>• Principi di fidelizzazione del cliente/committente</li> <li>• Tecniche di analisi della clientela</li> <li>• Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>• Tecniche di negoziazione e problem solving</li> </ul>

(\*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di indirizzo produttivo (allevamento animali domestici/coffivazione) e per forme e tipi di produzione negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.

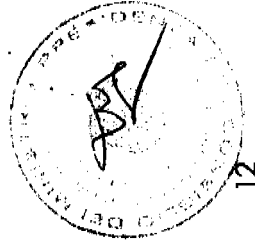


COMPETENZA N. 10 (*)	
ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività (*)</li> <li>• Individuare anomalie e segnalare non conformità (*)</li> <li>• Disporre le attività di manutenzione e riparazione di macchine, attrezzature, strutture e impianti (*)</li> <li>• Individuare problematiche esecutive (*)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature, risorse umane e tecnologiche (*)</li> <li>• Elementi di organizzazione del lavoro (*)</li> <li>• Impianti, macchine e strutture del settore (*)</li> <li>• Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>• Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità(*)</li> <li>• Tecniche produttive (*)</li> </ul>

(\*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di indirizzo produttivo (allevamento animali domestici/coltivazione) e per forme e tipi di produzione negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.



<p style="text-align: center;"><b>COMPETENZA N. 11</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• D.Lsg. 81/2008</li> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>• Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>• Strategie di promozione</li> <li>• Tecniche di reporting</li> <li>• Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>ABILITÀ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>• Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>• Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>



**Tecnico commerciale delle vendite**

**Standard della Figura nazionale**



Denominazione della figura	TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE
Referenziazioni della figura Professioni NUP/ISTAT correlate	5. Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi 511 Esercenti ed addetti delle vendite all'ingrosso 512 Esercenti ed addetti delle vendite al minuto
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	46 Commercio all'ingrosso (escluso quello di autoveicoli e di motocicli) 47 Commercio al dettaglio (escluso quello di autoveicoli e di motocicli)
Descrizione sintetica della figura	Il Tecnico commerciale delle vendite interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di distribuzione commerciale attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, il monitoraggio e la valutazione del risultato, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative agli ambiti della predisposizione e dell'organizzazione del punto vendita, con competenze relative alla realizzazione del piano di acquisti, all'amministrazione d'esercizio ed alla gestione dei rapporti con il cliente



**Competenze tecnico professionali in esito al quadriennio**

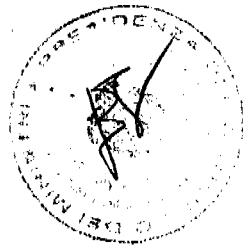
Il Tecnico commerciale delle vendite è in grado di:

1. Condurre le fasi di lavoro sulla base degli ordini, pianificando e coordinando l'attività del reparto/punto vendita
2. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione
3. Collaborare alla realizzazione del piano commerciale, in raccordo con le politiche di vendita, gli obiettivi economici aziendali, i vincoli di mercato
4. Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente
5. Predisporre l'organizzazione degli spazi /lay-out del reparto/punto vendita, valutandone la funzionalità e l'efficacia in rapporto agli obiettivi aziendali



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

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

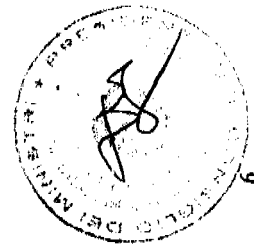


<p><b>CONOSCENZE</b></p> <p><b>CONOSCENZE SPECIALI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analisi previsionale dell'andamento del mercato</li> <li>▪ Elementi di marketing strategico ed operativo</li> <li>▪ Elementi di budgeting</li> <li>▪ Tecniche di definizione prezzi</li> </ul>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <p><b>CONOSCENZE SPECIALI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di analisi delle tendenze del mercato e della concorrenza</li> <li>▪ Applicare tecniche di analisi dei costi</li> <li>▪ Applicare tecniche e criteri di determinazione dei prezzi e di budgeting</li> <li>▪ Applicare tecniche previsionali di vendita</li> <li>▪ Applicare criteri di strutturazione dell'offerta commerciale</li> <li>▪ Applicare criteri di analisi dei punti di forza e delle criticità del prodotto</li> </ul>



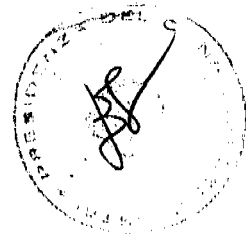


COMPETENZE ESSENZIALI	CONOSCENZE ESSENZIALI
<p><b>ABILITÀ MINIME</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di interazione col cliente</li> <li>▪ Utilizzare tecniche di rilevazione dei bisogni del cliente</li> <li>▪ Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target / esigenze di clientela</li> <li>▪ Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente</li> <li>▪ Effettuare la valutazione tecnica dei reclami</li> <li>▪ Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio</li> <li>▪ Applicare tecniche di controllo dell'efficacia delle informazioni sul prodotto e sui servizi di supporto</li> <li>▪ Applicare tecniche di controllo e monitoraggio del servizio di assistenza post vendita</li> <li>▪ Applicare tecniche di pianificazione periodica di vendite e offerte promozionali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di customer satisfaction</li> <li>▪ Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>▪ Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>▪ Tecniche di negoziazione e problem solving</li> </ul>



COMPETENZA N. 5	CONOSCENZE ESSENZIALI
<b>ABILITÀ MINIME</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificare disposizione e presentazione per tipologia di prodotto</li> <li>▪ Applicare criteri di verifica dell'applicazione delle normative igienico sanitaria e di sicurezza</li> <li>▪ Valutare la funzionalità dell'allestimento rispetto agli obiettivi di vendita</li> <li>▪ Applicare criteri di progettazione dell'allestimento degli spazi di vendita ed espositivi</li> <li>▪ Valutare la funzionalità dell'organizzazione degli spazi distributivi</li> <li>▪ Applicare criteri per l'ottimizzazione degli spazi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Forme distributive e tipologia organizzativa dell'impresa commerciale</li> <li>▪ Organizzazione interna del punto vendita : layout , corner</li> <li>▪ Regole e le tecniche del Visual merchandising</li> </ul>



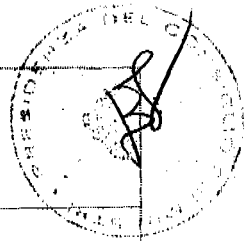


***Tecnico edile***

---

***Standard della Figura nazionale***

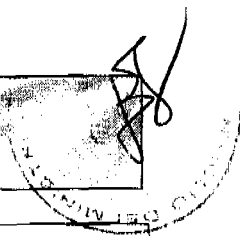




Denominazione della figura	TECNICO EDILE
Referenziazioni della figura	
Professioni NUP/ISTAT correlate	61 Artigiani e operai specializzati dell' industria estrattiva e dell' edilizia 6121 Muratori in pietra, mattoni, refrattari 6122 Muratori in cemento armato 6123 Carpenteri e falegnami nell'edilizia
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	41 Costruzione di edifici 43 Lavori di costruzione specializzati
Descrizione sintetica della figura	Il Tecnico edile interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo delle costruzioni edili attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse materiali e strumentali, la predisposizione, l'organizzazione operativa e l'implementazione di procedure di miglioramento continuo delle lavorazioni, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere le attività di costruzione edile, con competenze relative alla logistica dell'approvvigionamento, alla documentazione delle attività ed all'ambito organizzativo-operativo del cantiere



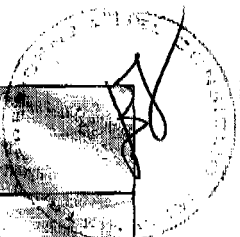
## Competenze tecnico professionali in esito al qualifica



Il Tecnico edile è in grado di:

- 1 Gestire le fasi di lavoro sulla base degli ordini e delle specifiche progettuali, coordinando l'attività di una squadra di lavoro
- 2 Identificare e fronteggiare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione
- 3 Collaborare alla gestione del processo logistico di approvvigionamento, definendo le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali
- 4 Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali
- 5 Collaborare alla messa in opera e dismissione del cantiere, nel rispetto delle disposizioni progettuali e delle normative di settore



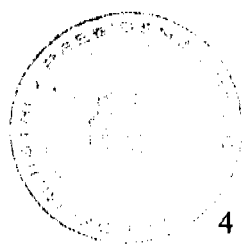


**COMPETENZA N. 1**

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

**COMPETENZA N. 2**

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



38

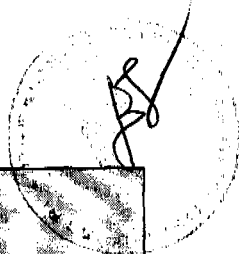
**COMPETENZA N. 3**

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

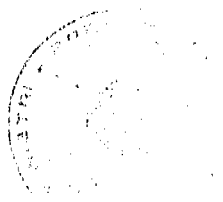
**COMPETENZA N. 4**

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





<b>COMPETENZA N. 5</b>	
<b>ABILITÀ SPECIFICHE</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Applicare criteri per la suddivisione delle aree di deposito dei materiali e delle attrezzature</li> <li>▪ Applicare criteri e tecniche per verificare la corretta delimitazione delle diverse aree del cantiere</li> <li>▪ Applicare criteri per la definizione e il controllo delle operazioni di approntamento e dismissione del cantiere</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Elementi di disegno di progetto esecutivo</li><li>▪ Elementi di rilievo architettonico</li><li>▪ Fondamenti e strumenti di rilievo topografico</li><li>▪ Metodi e tecniche di tracciamento</li><li>▪ Normativa specifica su autorizzazioni e smaltimento rifiuti speciali</li><li>▪ Norme e misure sulla sicurezza e sulla prevenzione degli infortuni</li><li>▪ Organizzazione, logistica e funzionamento del cantiere edile</li><li>▪ Procedure per gli allacciamenti dei servizi di cantiere e loro dismissione</li><li>▪ Tecniche di rappresentazione grafica</li></ul>





Handwritten initials or signature in the top right corner.

**Tecnico elettronico**

---

**Standard della Figura nazionale**





<b>Denominazione della figura</b>	<b>TECNICO ELETTRONICO</b>
<b>Referenziazioni della figura</b>  <b>Professioni NUP/ISTAT correlate</b>  <b>Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT</b>	6 Artigiani e operai specializzati e agricoltori 6243 Riparatori di apparecchi radio, televisivi e affini 6244 Installatori e riparatori di apparati telegrafici e telefonici  6220 Fabbricazione di computer e unità periferiche 332002 Installazione di apparecchi elettrici ed elettronici per telecomunicazioni, di apparecchi trasmettenti radiotelevisivi, di impianti di apparecchiature elettriche ed elettroniche 432102 Installazione di impianti elettronici (inclusa manutenzione e riparazione)
<b>Descrizione sintetica della figura</b>	Il Tecnico elettronico interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di realizzazione e manutenzione di sistemi/reti elettroniche o informatiche, attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa della squadra di lavoro, il monitoraggio, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'applicazione ed utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere le attività del processo di riferimento, con competenze relative alla logistica degli approvvigionamenti, al dimensionamento di sistemi e impianti, alla gestione documentale delle attività, al collaudo e verifica di sistemi e impianti

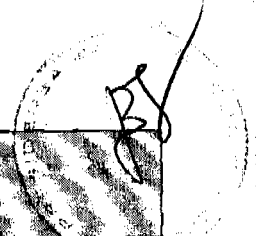


**Competenze tecniche professionali in esito al quadriennio**

Il Tecnico elettronico è in grado di:

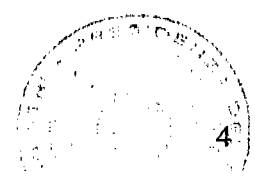
- 1 Condurre le fasi di lavoro sulla base delle specifiche di progetto, presidiando l'attività di realizzazione e/o manutenzione di sistemi/reti elettronici e informatiche
- 2 Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione
- 3 Recepire i bisogni del cliente coniugandoli con le opportunità tecniche e tecnologiche disponibili
- 4 Predisporre installazioni di reti informatiche e di telecomunicazione e sistemi di controllo integrati
- 5 Elaborare documenti relativi alle attività ed ai materiali
- 6 Identificare le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali, curando il processo di approvvigionamento
- 7 Effettuare le verifiche di funzionamento di reti e sistemi, predisponendo la documentazione richiesta





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

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



138

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

<b>COMPETENZA N.4</b>	
<b>ABILITÀ MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Definire le specifiche tecniche di reti e sistemi</li><li>• Applicare metodi di verifica fattibilità tecnica di installazioni</li><li>• Elaborare lo schema dell'impianto</li><li>• Applicare tecniche di definizione layout e struttura di installazioni</li><li>• Applicare tecniche di disegno elettrico</li><li>• Applicare tecniche di redazione manuali d'uso e schede tecniche</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Architettura di sistemi di controllo a microprocessore dedicati</li><li>• Caratteristiche fisiologiche e fisiche dei segnali acustici ed ottici; trasduttori relativi</li><li>• Disegno tecnico elettrico</li><li>• Elementi di elettronica</li><li>• Generazione, propagazione e ricezione delle onde elettromagnetiche</li><li>• Norme tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrici elettrotecnico italiano</li><li>• Technical writing</li><li>• Tecniche di misura</li><li>• Tecniche di trasmissione, con o senza modulazione</li><li>• Tipologia e caratteristiche degli apparati per la generazione, la rilevazione e l'elaborazione dei segnali</li><li>• Tipologia e caratteristiche degli automatismi e principi di funzionamento</li><li>• Tipologia e caratteristiche della componentistica elettronica</li></ul>



**COMPETENZA N. 5****ABILITÀ MINIME**

- Utilizzare tecniche di rilevazione dei costi delle singole attività
- Applicare tecniche di analisi dei tempi e metodi per l'uso ottimale delle risorse
- Applicare tecniche di preventivazione
- Utilizzare tecniche di documentazione contabile nei diversi stadi di avanzamento lavori
- Applicare tecniche di rendicontazione delle attività e dei materiali

**CONOSCENZE ESSENZIALI**

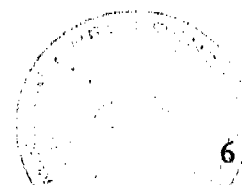
- Elementi di budgeting
- Elementi di contabilità dei costi
- Modulistica e procedure per la rilevazione dei costi
- Preventivistica
- Tecniche di rendicontazione

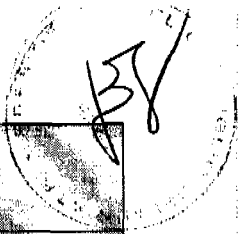
**COMPETENZA N. 6****ABILITÀ MINIME**

- Applicare tecniche di analisi dei livelli di consumo e del fabbisogno di materiali e attrezzature
- Applicare criteri di selezione di materiali e attrezzature
- Applicare criteri e tecniche per l'approvvigionamento e il deposito di materiali e attrezzature
- Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura
- Applicare metodiche per la gestione delle scorte e giacenze

**CONOSCENZE ESSENZIALI**

- Attrezzature e materiali del settore elettronico
- Procedure e tecniche per l'approvvigionamento
- Tecniche di gestione scorte e giacenze





**COMPETENZA N. 7**

**ABILITÀ MINIME**

**CONOSCENZE ESSENZIALI**

- Applicare metodi per la predisposizione di un piano di verifica e collaudo
- Utilizzare strumenti di misura e verifica
- Applicare metodiche e tecniche di taratura e regolazione
- Applicare tecniche per la compilazione della reportistica tecnica

- Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica
- Norme CEI
- Strumenti di misura e verifica
- Tecniche di collaudo di reti e sistemi
- Tecniche di messa a punto regolazione dei dispositivi elettronici/informatici

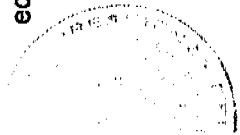


# **Tecnico delle lavorazioni artistiche**

---

## **Standard della Figura nazionale (\*)**

(\*) L'insieme di competenze della presente figura costituisce elemento vincolante, ma non sufficiente dello standard nazionale, che trova necessario completamento nei profili regionali, definiti in rapporto alla tipologia dei materiali/supporti/prodotti (metalli, ceramiche, lapidei, legno, ecc.) ed alle connotazioni produttive degli specifici territori.





Denominazione della figura	TECNICO DELLE LAVORAZIONI ARTISTICHE
Referenziazioni della figura Professioni NUP/ISTAT correlate	6113 Tagliatori di pietre, scalpellini e marmisti 6316 Gioiellieri, orafi ed assimilati 6321 Vasai ed assimilati (prodotti in ceramica ed abrasivi)
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	23.41 Fabbricazione di prodotti in ceramica per usi domestici e ornamentali 23.70 Taglio, modellatura e finitura di pietre 32.12 Fabbricazione di oggetti di gioielleria e oreficeria e articoli connessi
Descrizione sintetica della figura	Il Tecnico delle lavorazioni artistiche attua il processo di produzione di manufatti e beni artistici, attraverso l'individuazione delle risorse, la predisposizione e l'organizzazione operativa delle lavorazioni, il monitoraggio e la valutazione del risultato, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, con assunzione di responsabilità di carattere economico gestionale e relative al coordinamento di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative all'ideazione e realizzazione di manufatti artistici, con competenze nella gestione del laboratorio, nella lavorazione e finitura del manufatto / bene artistico, nella cura dei rapporti con il cliente ed i fornitori

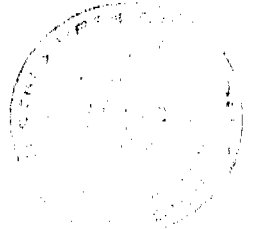


**Competenze tecnico professionali in esito al quadriennio**

Il Tecnico delle lavorazioni artistiche è in grado di:

1. Determinare le risorse umane e strumentali, i tempi ed i costi necessari per svolgere le lavorazioni (\*), verificandone in itinere e a consuntivo l'utilizzo
2. Valutare le scelte di investimento effettuando stime di redditività e di impatto sui ricavi
3. Condurre le fasi di lavoro, sulla base dello stato degli ordini, coordinando l'attività di realizzazione di manufatti/beni artistici
4. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione
5. Formulare proposte di prodotti, interpretando i bisogni del cliente
6. Definire le esigenze di acquisto di materiali, strumenti e attrezzature, individuando i fornitori e curando il processo di approvvigionamento

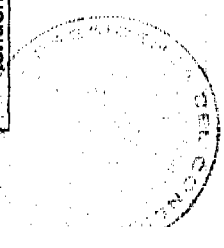
(\*): la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di materiali/supporti/prodotti (metalli, ceramiche, lapidei, legno, ecc.) negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.



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

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

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



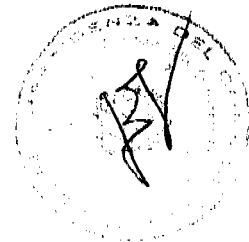
<b>COMPETENZA N. 1</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<b>ABILITÀ MINIME</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>▪ Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei collaboratori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

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



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

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



**Tecnico dei servizi di impresa**

**Standard della Figura nazionale**

---



<p>Denominazione della figura</p> <p>Referenziazioni della figura</p> <p>Professioni NUP/ISTAT correlate</p> <p>Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT</p>	<p><b>TECNICO DEI SERVIZI DI IMPRESA</b></p> <p><b>4. Impiegati</b></p> <p><b>4.1.2 Personale con funzioni specifiche in campo amministrativo, gestionale e finanziario.</b></p> <p><b>Figura trasversale a più settori</b></p>
<p>Descrizione sintetica della figura</p>	<p>Il Tecnico dei servizi di impresa interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di amministrazione e gestione contabile, relativamente agli aspetti di carattere amministrativo contabile e del personale, attraverso l'individuazione delle risorse strumentali e tecnologiche, la predisposizione e l'organizzazione operativa del lavoro, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative al processo di riferimento, con competenze funzionali alla cura delle relazioni esterne e agli ambiti dell'organizzazione dei flussi comunicativi e informativi, della gestione amministrativa e contabile aziendale</p>



**Competenze tecnico professionali in esito al quadriennio**

Il Tecnico dei servizi di impresa è in grado di:

- 1 Curare le relazioni di front – office con clienti, fornitori e altri soggetti di riferimento per i diversi ambiti professionali
- 2 Predisporre le modalità e gli strumenti di gestione e controllo dei flussi comunicativi e informativi in entrata e in uscita rispetto sia agli interlocutori esterni che interni
- 3 Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione
- 4 Effettuare le operazioni di carattere amministrativo e contabile





<b>COMPETENZA N. 1</b>	
<b>ABILITÀ MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare stili comunicativi assertivi in grado di mantenere un dialogo continuo, efficace e flessibile alle esigenze del contesto e degli interlocutori</li> <li>▪ Utilizzare tecniche di ascolto attivo del cliente al fine di un'adeguata rilevazione e comprensione delle sue esigenze</li> <li>▪ Individuare, nel rispetto dei livelli di autonomia e responsabilità assegnati, risposte e soluzioni in riferimento alle esigenze degli interlocutori</li> <li>▪ Applicare tecniche e procedure per la gestione dei reclami</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mezzi e strumenti per la gestione della comunicazione</li> <li>▪ Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>▪ Tecniche per la gestione del reclamo</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 2</b>	
<b>ABILITÀ MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche e procedure per implementare la comunicazione aziendale</li> <li>▪ Organizzare la classificazione e l'archiviazione dei documenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di organizzazione aziendale</li> <li>▪ Mezzi e strumenti a supporto della gestione dei flussi comunicativi/informativi</li> <li>▪ Tecniche di sviluppo e implementazione sistemi di gestione documentale</li> </ul>



COMPETENZA N.3	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>▪ Applicare procedure per la rielaborazione e la segnalazione delle non conformità</li> <li>▪ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ D.Lsg. 81/2008</li> <li>▪ Elementi di ergonomia</li> <li>▪ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>▪ Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>▪ Strategie di promozione</li> <li>▪ Tecniche di reporting</li> <li>▪ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>

COMPETENZA N.4	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare procedure di gestione e di registrazione documenti contabili</li> <li>▪ Utilizzare software a supporto della gestione amministrativa e contabile</li> <li>▪ Applicare procedure di calcolo degli adempimenti contributivi e fiscali</li> <li>▪ Applicare procedure di calcolo degli adempimenti amministrativi e contabili relativi ai rapporti di lavoro</li> <li>▪ Applicare procedure per la gestione di versamenti e pagamenti nelle diverse modalità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adempimenti ed obblighi relativi al rapporto di lavoro subordinato</li> <li>▪ Elementi di contabilità generale</li> <li>▪ Modellistica per versamenti contributi previdenziali ed erariali</li> <li>▪ Principali caratteristiche del sistema tributario</li> <li>▪ Processo amministrativo-contabile</li> <li>▪ Software applicativi per la gestione amministrativa e contabile</li> <li>▪ Tecniche di controllo e verifica periodica delle rilevazioni contabili</li> <li>▪ Tecniche per il conteggio dei contributi previdenziali e fiscali</li> </ul>





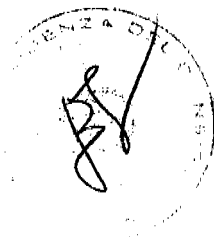
**Tecnico dei trattamenti estetici**

**Standard della Figura nazionale**

---



Denominazione della figura	TECNICO DEI TRATTAMENTI ESTETICI
Referenziazioni della figura Professioni NUP/ISTAT correlate	5. Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi 5.5.3.1 Parrucchieri, estetisti ed assimilati
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	96 – Altre attività di servizi per le persone 96.02.02 – Servizi degli istituti di bellezza 96.04.10 – Servizi per il benessere fisico
Descrizione sintetica della figura	Il Tecnico dei trattamenti estetici interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito, esercitando il presidio del processo di trattamento estetico della persona attraverso l'individuazione delle risorse, la programmazione dei servizi e l'organizzazione operativa del lavoro, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità di carattere gestionale e relative al coordinamento di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative ai trattamenti estetici della persona, con competenze relative all'analisi e trattamento delle parti del corpo interessate ed al funzionamento/ gestione dell'esercizio



**Competenze tecnico professionali in esito al quadriennio**

**Il Tecnico dei trattamenti estetici è in grado di:**

- 1 Gestire il planning degli appuntamenti funzionalmente ai servizi richiesti**
- 2 Predisporre e gestire l'accoglienza e l'assistenza funzionalmente alla personalizzazione del servizio**
- 3 Organizzare e predisporre la manutenzione dell'ambiente di lavoro**
- 4 Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione**
- 5 Gestire l'organizzazione operativa e la promozione dell'esercizio nel rispetto delle normative**
- 6 Analizzare le caratteristiche e lo stato della pelle, individuando le specificità e le tipologie di intervento più adeguate**
- 7 Scegliere e predisporre prodotti cosmetici in funzione dei trattamenti da realizzare, verificandone l'applicazione e il risultato**
- 8 Scegliere gli interventi di trattamento estetico in conformità alla tipologia dello stato di benessere psico-fisico del cliente**



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

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



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

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



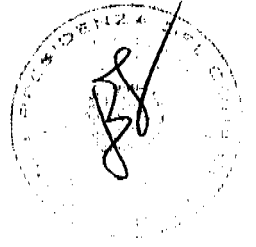


COMPETENZA N. 5	COMPETENZE ESSENZIALI
<p><b>ABILITÀ MINIME</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare le normative di settore di carattere gestionale e organizzativo</li> <li>▪ Applicare tecniche di pianificazione e organizzazione dei diversi servizi di trattamento</li> <li>▪ Applicare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



<b>COMPETENZA N. 1</b>	
<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di analisi per identificare i tipi cutanei e lo stato della pelle</li> <li>▪ Riconoscere caratteristiche e specificità della pelle e delle sue alterazioni associando la tipologia di interventi più adeguata</li> <li>▪ Valutare la tipologia di intervento e/o la necessità di una consulenza specialistica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Caratteristiche e patologie dell'apparato tegumentario</li> <li>▪ Elementi di anatomia correlati ai trattamenti</li> <li>▪ Principali strumentazioni di analisi e diagnosi della cute</li> <li>▪ Processi degenerativi del tessuto adiposo</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 2</b>	
<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Individuare i prodotti cosmetici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato</li> <li>▪ Utilizzare procedure e metodiche per la predisposizione di prodotti cosmetici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato</li> <li>▪ Valutare i risultati dell'applicazione dei prodotti cosmetici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tecniche avanzate di applicazione</li> <li>▪ Tipologia, composizione, modalità funzionali e di applicazione dei prodotti cosmetici</li> </ul>



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



**Tecnico dell'acconciatura**

**Standard della Figura nazionale**



Denominazione della figura	TECNICO DELL'ACCONCIATURA
Referenziazioni della figura Professioni NUP/ISTAT correlate	5. Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi 5.5.3.1 Parrucchieri, estetisti ed assimilati
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	96 - Altre attività di servizi per le persone 96.02.01 - Servizi di barbieri e parrucchieri
Descrizione sintetica della figura	Il Tecnico dell'acconciatura interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito, esercitando il presidio del processo di acconciatura attraverso l'individuazione delle risorse, la programmazione dei servizi e l'organizzazione operativa del lavoro, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità di carattere gestionale e relative al coordinamento di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative all'analisi e al trattamento del capello e del cuoio capelluto, con competenze relative all'analisi e trattamento cosmetologico/tricologico del capello e del cuoio capelluto, al taglio e acconciatura ed al funzionamento/ gestione dell'esercizio



**Competenze tecnico professionali in esito al quadriennio**

Il Tecnico dell'acconciatura è in grado di:

1. Gestire il planning degli appuntamenti funzionalmente ai servizi richiesti
2. Predisporre e gestire l'accoglienza e l'assistenza funzionalmente alla personalizzazione del servizio
3. Organizzare e predisporre la manutenzione dell'ambiente di lavoro
4. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione
5. Gestire l'organizzazione operativa e la promozione dell'esercizio nel rispetto delle normative
6. Effettuare l'analisi dello stato del capello e del cuoio capelluto
7. Individuare prodotti cosmetici e tricologici in funzione dei trattamenti
8. Individuare tagli e acconciature funzionali a un servizio personalizzato e in grado di favorire armonia di movimenti, forme, colore e volumi



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

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



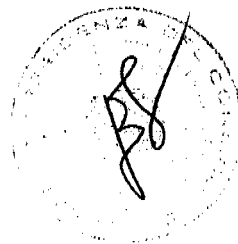
<b>COMPETENZA N. 3</b>	
<b>ABILITÀ MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Individuare soluzioni organizzative e layout dell'ambiente di lavoro per favorire il benessere ed evitare fonti di criticità e di rischio per la sicurezza del cliente e degli operatori</li> <li>▪ Applicare metodiche e tecniche di igiene e pulizia degli spazi, degli strumenti e delle attrezzature</li> <li>▪ Applicare metodiche di manutenzione ordinaria degli strumenti e delle attrezzature attinenti alla produzione dei servizi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature</li> <li>▪ Normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di servizio alla persona</li> <li>▪ Normative, dispositivi e tecniche a tutela della sicurezza e dell'ambiente</li> <li>▪ Responsabilità del conduttore dell'esercizio in ordine all'igiene, alla sicurezza e alla tutela dell'ambiente</li> </ul>
<b>COMPETENZA N. 4</b>	
<b>ABILITÀ MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>▪ Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>▪ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ D.Lsg. 81/2008</li> <li>▪ Elementi di ergonomia</li> <li>▪ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>▪ Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>▪ Strategie di promozione</li> <li>▪ Tecniche di reporting</li> <li>▪ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>





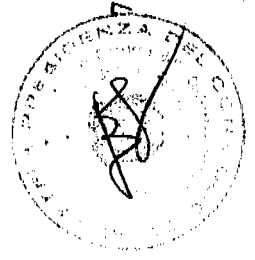
<b>COMPETENZA N.5</b>	
<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare le normative di settore di carattere gestionale e organizzativo</li> <li>▪ Applicare tecniche di pianificazione e organizzazione dei diversi servizi di trattamento</li> <li>▪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

<b>COMPETENZA N.6</b>	
<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di analisi per determinare lo stato del capello e del cuoio capelluto</li> <li>▪ Individuare i principali inestetismi del cuoio capelluto e del capello e valutare la tipologia di intervento e/o la necessità di una consulenza specialistica</li> <li>▪ Applicare tecniche di intervento per il trattamento degli inestetismi riscontrati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di anatomia e fisiologia della cute e del capello</li> <li>▪ La struttura anatomica del capello e della cute</li> <li>▪ Principali inestetismi del capello e della cute</li> <li>▪ Principali strumentazioni di analisi e diagnosi tricologica</li> <li>▪ Principi fondamentali di tricologia</li> <li>▪ Tecniche di trattamento degli inestetismi</li> </ul>



<b>COMPETENZA N. 7</b>	
<b>ABILITÀ MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Scegliere prodotti cosmetici e tricologici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato</li> <li>▪ Valutare i risultati dell'applicazione dei prodotti cosmetici e tricologici e la necessità di eventuali correttivi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tecniche di monitoraggio e controllo</li> <li>▪ Tipologia, composizione e modalità funzionali di applicazione dei prodotti cosmetici e tricologici</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 8</b>	
<b>ABILITÀ MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare principi e tecniche avanzate di regolazione del rapporto tra i volumi del viso e quelli dell'acconciatura</li> <li>▪ Applicare i fondamenti della colorimetria applicata per produrre armoniche e personalizzate colorazioni, sfumature, contrasti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fondamenti della colorimetria applicata</li> <li>▪ Tecniche avanzate di taglio e di acconciatura</li> </ul>

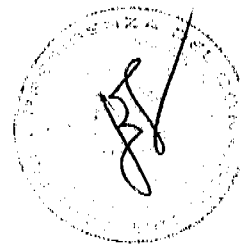


**Tecnico impianti termici**

**Standard della Figura nazionale**



Denominazione della figura	TECNICO IMPIANTI TERMICI
Referenziazioni della figura	<p>6. Artigiani e operai specializzati e agricoltori  6.1.3.6 Idraulici e posatori di tubazioni idrauliche e di gas  6.1.3.6.1 Idraulici nelle costruzioni civili  6.1.3.6.2 Installatori di impianti termici nelle costruzioni civili</p>
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	<p>35.30 Fornitura di vapore e aria condizionata  36.00 Raccolta, trattamento e fornitura di acqua  43.22 Installazione di impianti idraulici, di riscaldamento e di condizionamento dell'aria</p>
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico impianti termici interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo dell'impiantistica termica attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative all'organizzazione delle attività di installazione e manutenzione degli impianti termici e degli approvvigionamenti, alla valutazione e documentazione di conformità/funzionalità generale degli impianti, con competenze di diagnosi tecnica e di rendicontazione tecnico/normativa ed economica delle attività svolte</p>



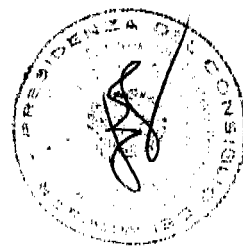
Il Tecnico impianti termici è in grado di:

1. Condurre le fasi di lavoro sulla base delle specifiche di progetto, presidiando l'attività di realizzazione e/o manutenzione dell'impianto
2. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione
3. Ricepire i bisogni del cliente coniugandoli con le opportunità tecniche e tecnologiche disponibili
4. Dimensionare impianti termoidraulici
5. Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali
6. Identificare le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali, curando il processo di approvvigionamento
7. Effettuare le verifiche di funzionamento dell'impianto, predisponendo la documentazione richiesta



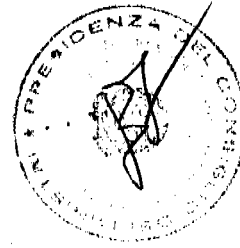
<b>COMPETENZA N. 1</b>	
<b>ABILITÀ MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>▪ Individuare anomalie nel processo di installazione e/o manutenzione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

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



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

COMPETENZA N. 4	
ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definire le specifiche tecniche di impianti termo-idraulici</li> <li>▪ Applicare metodi di verifica fattibilità tecnica</li> <li>▪ Elaborare lo schema dell'impianto</li> <li>▪ Applicare tecniche di definizione layout e struttura dell'impianto</li> <li>▪ Applicare tecniche di disegno</li> <li>▪ Applicare tecniche di redazione manuali d'uso e schede tecniche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Componentistica termo-idraulica</li> <li>▪ Disegno tecnico</li> <li>▪ Elementi di impiantistica termo-idraulica</li> <li>▪ Technical writing</li> </ul>



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

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







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

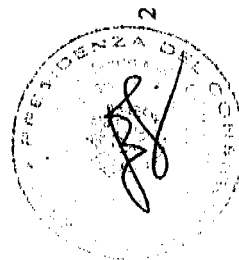
**Tecnico della trasformazione  
agroalimentare**

---

**Standard della Figura nazionale**



<p>Denominazione della figura</p>	<p>TECNICO DELLA TRASFORMAZIONE AGROALIMENTARE</p>
<p>Referenziazioni della figura</p> <p>Professioni NUP/ISTAT correlate</p> <p>Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT</p>	<p>6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori</p> <p>6.5.1 Artigiani ed operai specializzati delle lavorazioni alimentari</p> <p>7.3.2 Operai addefti a macchinari fissi per l'industria alimentare</p> <p>10. Industrie alimentari</p>
<p>Descrizione sintetica della figura</p>	<p>Il Tecnico della trasformazione agroalimentare interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo della trasformazione agroalimentare attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative al coordinamento di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative sia ai processi di trasformazione alimentare nei diversi settori, sia all'approvvigionamento e allo stoccaggio, con competenze di controllo di prodotto e di relazione con i fornitori</p>



Il Tecnico della trasformazione agroalimentare è in grado di:

1. Predisporre le fasi di lavoro, coordinando l'attività dei ruoli operativi
2. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel tuo-go di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione
3. Sviluppare ed elaborare nuove ricette e miscele
4. Definire le esigenze di acquisto di materie prime e semilavorati, individuando i fornitori e gestendo il processo di approvvigionamento
5. Formulare proposte di prodotti, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente
6. Organizzare e controllare ambienti e sistemi di stoccaggio di prodotti in ingresso e trasformati
7. Curare il controllo del prodotto redigendo la documentazione prevista dalle normative di riferimento



COMPETENZA NUCLEARE	COMPETENZA ESSENZIALE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>• Applicare protocolli disciplinari di igiene nella predisposizione della linea di lavoro</li> <li>• Individuare anomalie e segnalare non conformità</li> <li>• Utilizzare procedure e metodiche di controllo del funzionamento degli impianti e delle attrezzature</li> <li>• Individuare problematiche esecutive</li> <li>• Applicare tecniche di controllo dell'avanzamento di produzione nelle singole fasi di trasformazione</li> <li>• Documentare le fasi di lavorazione e le specifiche attività di controllo effettuate sulla base di disciplinari HACCP</li> <li>• Applicare procedure e protocolli per il riconoscimento / classificazione dei prodotti</li> <li>• Individuare proposte di miglioramento degli standard aziendali</li> <li>• Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature, risorse umane e tecnologiche</li> <li>• Disciplinari HACCP</li> <li>• Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro</li> <li>• Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li> <li>• Modello organizzativo e organigramma dell'azienda</li> <li>• Processi della trasformazione alimentare</li> <li>• Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>• Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> <li>• Tecniche e strumenti per il controllo di qualità</li> </ul>



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

COMPETENZA N.3	
ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare pratiche di correzione per migliorare la qualità e la resa del prodotto</li> <li>• Utilizzare test e metodiche di analisi</li> <li>• Applicare nuove tecniche, metodi e forme di produzione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche e metodi di produzione</li> <li>• Test e metodiche di analisi</li> </ul>



COMPETENZA N. 4	
ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di selezione dei fornitori</li> <li>• Applicare tecniche di valutazione delle offerte</li> <li>• Applicare tecniche di valutazione delle caratteristiche organolettiche, appetibilità e valore nutritivo dei prodotti in ingresso</li> <li>• Applicare procedure di gestione degli ordini</li> <li>• Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura</li> <li>• Aggiornare situazione scorte e giacenze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Classificazione e caratteristiche dei prodotti e materie prime alimentari</li> <li>• Elementi di contabilità</li> <li>• Elementi di contrattualistica fornitori</li> <li>• Lessico tecnico del settore, anche in lingua comunitaria</li> <li>• Tecniche di approvvigionamento</li> </ul>

COMPETENZA N. 5	
ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di interazione col cliente</li> <li>• Utilizzare tecniche di rilevazione dei bisogni del cliente</li> <li>• Individuare tipologie di prodotto in rapporto a target / esigenze di clientela</li> <li>• Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente</li> <li>• Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto</li> <li>• Applicare tecniche di controllo dell'efficacia delle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di customer satisfaction</li> <li>• Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>• Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>• Tecniche di negoziazione e problem solving</li> </ul>



informazioni sul prodotto

COMPETENZA 6	
ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificare l'applicazione delle procedure a salvaguardia dell'igiene degli ambienti, delle attrezzature e dei prodotti</li><li>• Applicare tecniche di predisposizione di spazi e ambienti attrezzati per lo stoccaggio</li><li>• Attuare piani di controllo delle temperature di conservazione</li><li>• Applicare tecniche di analisi dell'idoneità dei prodotti</li><li>• Applicare criteri di classificazione degli alimenti destinati alla vendita, alla resa o alla distruzione</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elementi di igiene e sicurezza alimentare</li><li>• Magazzini e tecniche di stoccaggio</li><li>• Modalità per il controllo delle temperature nella conservazione di alimenti</li><li>• Strumenti e attrezzature per la conservazione degli alimenti</li></ul>

COMPETENZA 7	
ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"><li>• Applicare procedure analitiche per il controllo della qualità dei prodotti alimentari</li><li>• Applicare tecniche di controllo della documentazione di accompagnamento del prodotto</li><li>• Applicare tecniche di caratterizzazione dei prodotti alimentari sotto il profilo della qualità e della genuinità</li><li>• Applicare procedure e metodiche per la descrizione ed etichetta dei prodotti finali</li><li>• Documentare le attività di controllo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aspetti teorici e applicativi dell'HACCP</li><li>• Gli infestanti e gli alimenti: classificazione e modalità di rilevazione.</li><li>• Metodi e tecniche di analisi per il controllo delle caratteristiche di purezza e qualità dei prodotti alimentari</li><li>• Metodiche e procedure di etichettatura</li><li>• Muflie e aflatossine</li><li>• Tipologie specifiche di prodotti alimentari fattori di rischio microbiologici e chimico-fisici</li></ul>





