



GIUNTA REGIONALE DEL LAZIO

ESTRATTO DAL PROCESSO VERBALE DELLA SEDUTA DEL 22/03/2010

ADDI' 22/03/2010 NELLA SEDE DELLA REGIONE LAZIO, VIA CRISTOFORO COLOMBO 212 ROMA, SI E' RIUNITA LA GIUNTA REGIONALE COSI' COMPOSTA:

MARRAZZO	Pietro	Presidente	MARUCCIO	Vincenzo	Assessore
MONTINO	Esterino	Vice Presidente	NIERI	Luigi	"
COPPOTELLI	Anna Salome	Assessore	PARRONCINI	Giuseppe	"
DALIA	Francesco	"	RODANO	Giulia	"
DI CARLO	Mario	"	SCALIA	Francesco	"
DI LIEGRO	Luigina	"	TIBALDI	Alessandra	"
DI STEFANO	Marco	"	VALENTINI	Daniela	"
FICHERA	Daniele	"	ZARATTI	Filiberto	"
MANCINI	Claudio	"			

ASSISTE IL SEGRETARIO: Paolo IACONIS

***** OMISSIS

ASSENTI: MARRAZZO - DALIA - MANCINI - PARRONCINI - VALENTINI

DELIBERAZIONE N. 221

Oggetto:

Approvazione dei profili professionali e formativi dei settori Turismo, Metallmeccanica, Logistica e Trasporti e inserimento nel Repertorio regionale dei profili professionali e formativi istituiti con D.G.R. 22 marzo 2006, n. 128.



221 22 MAR. 2010 *me*

OGGETTO: Approvazione dei profili professionali e formativi dei settori Turismo, Metalmeccanica, Logistica e Trasporti e inserimento nel *Repertorio regionale dei profili professionali e formativi* istituito con D.G.R. 22 marzo 2006, n. 128.

LA GIUNTA REGIONALE

SU PROPOSTA DELL'ASSESSORE ALL'ISTRUZIONE, DIRITTO ALLO STUDIO E FORMAZIONE

VISTI:

- legge 14 febbraio 2003, n. 30 concernente: "*Delega al Governo in materia di occupazione e mercato del lavoro.*";
- il Decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276 e successive modificazioni e integrazioni recante: "*Attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro, di cui alla legge 14 febbraio 2003, n. 30*";
- Visto il decreto del Ministero del Lavoro e della Previdenza sociale n. 174/2001 sul sistema della certificazione delle competenze nella formazione professionale;
- il D.M. 10 ottobre 2005 con il quale è stato pubblicato il modello del Libretto formativo del cittadino, di cui all'art. 2, lett. i) del Dlgs 276/03, approvato in Conferenza Unificata il 14 luglio 2005;
- la legge regionale 25 febbraio 1992, n. 23 "*Ordinamento della formazione professionale*";
- la legge regionale 14 agosto 1999, n. 14 "*Organizzazione delle funzioni a livello regionale e locale per la realizzazione del decentramento amministrativo*";
- la legge regionale 10 agosto 2006, n. 9 "*Disposizioni in materia di formazione nell'apprendistato*";
- Regolamento regionale 21 giugno 2007, n. 7 di attuazione della legge regionale 10 agosto 2006, n. 9;
- la D.G.R. 22 marzo 2006, n. 128 avente per oggetto: "*Istituzione di un Repertorio Regionale dei profili professionali e formativi nell'ottica della creazione di un sistema finalizzato alla certificazione delle competenze acquisite in percorsi formativi e al riconoscimento dei crediti per l'integrazione dei sistemi. Approvazione delle Linee di indirizzo.*";
- la DGR 28 settembre 2007, n. 727 "*Art. 2 della legge regionale 10 agosto 2006, n. 9 - Approvazione del Repertorio regionale dei profili formativi per l'apprendistato professionalizzante*";
- la Determinazione del 25 maggio 2009 n. D1457 avente per oggetto: "*Repertorio Regionale dei profili professionali e formativi di cui alla deliberazione della Giunta regionale 22 marzo 2006, n. 128. Istituzione tavoli tecnici per la individuazione delle figure professionali dei settori Turismo, Metalmeccanica, Logistica e Trasporti e per la definizione dei relativi standard professionali. Nomina degli esperti designati dalle associazioni sindacali e datoriali di categoria*";
- il "*Memorandum sull'istruzione e sulla formazione permanente*", documento della Commissione europea del 30 ottobre 2000;

PREMESSO che:



221 22 MAR. 2010 R

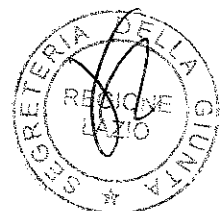
- ogni persona ha diritto ad ottenere il riconoscimento formale e la certificazione delle competenze acquisite, in conformità alle disposizioni comunitarie, per conseguire un diploma, una qualifica professionale o altro titolo riconosciuto e che a tal fine la Regione promuove accordi con le componenti del sistema formativo e con le Parti sociali per la definizione dei profili professionali e formativi strumenti indispensabili per la certificazione e per la valorizzazione delle competenze possedute dagli individui;
- a livello nazionale è stato istituito il "Tavolo Unico sugli standard professionali, di certificazione e formativi", sede comune di definizione dei riferimenti in tema di standard professionali, standard di certificazione delle competenze e standard formativi per l'attuazione delle politiche di *lifelong learning*;
- nelle more della definizione, a livello nazionale, degli standard condivisi per il riconoscimento di qualifiche nazionali, la Regione Lazio ha ritenuto opportuno determinare un proprio "Repertorio regionale dei profili professionali e formativi", approvato con D.G.R. la 22 marzo 2006, n. 128 che manterrà un costante collegamento con i risultati realizzati nell'ambito del citato Tavolo Unico;
- tutti i profili professionali e formativi approvati ai sensi della citata D.G.R. n.128/06 saranno inseriti nel "Repertorio regionale dei profili professionali e formativi";

RICHIAMATI:

- il Consiglio di Lisbona del marzo 2000 che ha posto in evidenza la necessità di adeguare i sistemi europei di istruzione e formazione alle esigenze della società dei saperi e alla necessità di migliorare il livello e la qualità dell'occupazione offrendo apprendimento e formazione adeguate ai gruppi bersaglio nelle diverse fasi della vita attraverso percorsi formativi e qualifiche più trasparenti;
- la Decisione n. 2241/2004/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 dicembre 2004, relativa ad un quadro comunitario unico per la trasparenza delle qualifiche e delle competenze, denominato *Europass*, finalizzata ad una maggiore trasparenza delle qualifiche e delle competenze nell'ottica dell'apprendimento permanente, contribuendo così allo sviluppo di un'istruzione e una formazione di qualità, facilitando la mobilità tra Paesi e settori di occupazione;
- la Risoluzione legislativa del Parlamento europeo del 24 ottobre 2007 sulla Proposta di raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio relativa all'istituzione di un Quadro Europeo delle Qualifiche per l'apprendimento permanente (EQF), adottato dalla Commissione il 5 settembre 2006 (COM(2006)479);
- la Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 aprile 2008 sulla costituzione del Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (2008/C111/01) che ha l'obiettivo di istituire un quadro di riferimento comune che funga da dispositivo di traduzione tra i diversi sistemi delle qualifiche e i rispettivi livelli, sia per l'istruzione generale e superiore sia per l'istruzione e la formazione professionale;

ATTESO che il *Repertorio regionale dei profili professionali* di cui alla D.G.R. 128/06 rappresenta comune riferimento cui traguardare l'Offerta formativa regionale e per un proprio Sistema di certificazione delle competenze;

RILEVATA l'esigenza di valorizzare i settori Turismo, Metalmeccanica, Logistica e Trasporti, particolarmente importanti per l'economia regionale, attraverso la definizione delle competenze/conoscenze afferenti alle figure professionali dei settori;



221 22 MAR. 2010 *fr*

RITENUTO necessario approvare i profili professionali e formativi dei settori Turismo, Metalmeccanica, Logistica e Trasporti di cui agli Allegati 1, 2, 3 che formano parte integrante e sostanziale del presente atto:

Per il settore **Turismo**:

1. *Esperto della programmazione turistica*
2. *Esperto della promozione e sviluppo turistico*
3. *Tecnico del marketing turistico*
4. *Tecnico dell'organizzazione di eventi turistico-culturali*
5. *Tecnico dei servizi di animazione del tempo libero*
6. *Operatore alla promozione ed accoglienza turistica*
7. *Esperto dei servizi turistico-ricettivi*
8. *Tecnico delle attività fieristico-congressuali*
9. *Operatore della ristorazione*
10. *Tecnico della produzione pasti*
11. *Operatore della produzione di pasticceria*
12. *Esperto dei servizi sala-banqueting*
13. *Operatore del servizio di distribuzione pasti e bevande*

Per il settore **Metalmeccanica**:

14. *Installatore e manutentore impianti elettrici, fotovoltaici e di telecomunicazione*
15. *Installatore e manutentore impianti termoidraulici*
16. *Tecnico e installatore dei sistemi domotici*
17. *Progettista sistemi meccanici*
18. *Tecnologo di prodotto/processo sistemi meccanici*
19. *Tecnico automazione industriale*
20. *Installatore montatore di sistemi elettrico-elettronici*
21. *Operatore meccanico di sistemi*
22. *Montatore meccanico di sistemi*
23. *Costruttore di carpenteria metallica*

Per il settore **Logistica e Trasporti**:

24. *Tecnico di logistica industriale e di servizio*
25. *Tecnico di spedizione, trasporto e logistica*
26. *Operatore di magazzino merci*

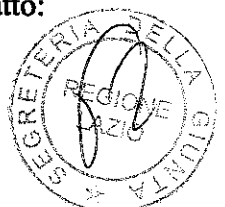
RITENUTO necessario inserire tali profili nel *Repertorio regionale dei profili professionali e formativi* di cui alla Deliberazione della Giunta regionale del 22 marzo 2006, n. 128.

ESPERITA la procedura di concertazione;

all'unanimità

DELIBERA

di approvare i profili professionali e formativi dei settori Turismo, Metalmeccanica, Logistica e Trasporti di cui agli Allegati 1, 2, 3 che formano parte integrante e sostanziale del presente atto:



Per il settore Turismo:

1. Esperto della programmazione turistica
2. Esperto della promozione e sviluppo turistico
3. Tecnico del marketing turistico
4. Tecnico dell'organizzazione di eventi turistico-culturali
5. Tecnico dei servizi di animazione del tempo libero
6. Operatore alla promozione ed accoglienza turistica
7. Esperto dei servizi turistico-ricettivi
8. Tecnico delle attività fieristico-congressuali
9. Operatore della ristorazione
10. Tecnico della produzione pasti
11. Operatore della produzione di pasticceria
12. Esperto dei servizi sala-banqueting
13. Operatore del servizio di distribuzione pasti e bevande

Per il settore Metalmeccanica:

14. Installatore e manutentore impianti elettrici, fotovoltaici e di telecomunicazione
15. Installatore e manutentore impianti termoidraulici
16. Tecnico e installatore dei sistemi domotici
17. Progettista sistemi meccanici
18. Tecnologo di prodotto/processo sistemi meccanici
19. Tecnico automazione industriale
20. Installatore montatore di sistemi elettrico-elettronici
21. Operatore meccanico di sistemi
22. Montatore meccanico di sistemi
23. Costruttore di carpenteria metallica

Per il settore Logistica e Trasporti :

24. Tecnico di logistica industriale e di servizio
25. Tecnico di spedizione, trasporto e logistica
26. Operatore di magazzino merci

2. di inserire tali profili nel *Repertorio regionale dei profili professionali e formativi* istituito con Deliberazione della Giunta regionale del 22 marzo 2006, n. 128.

Il presente atto sarà pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Lazio e sul sito www.sirio.regione.lazio.it



ALLEGATO 1
TURISMO



ALLEGATO 2
MECCANICA

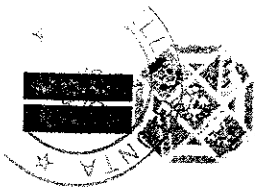


ALLEGATO 3
LOGISTICA_TRASPOI

IL VICE PRESIDENTE: F.to Esterino MONTINO
IL SEGRETARIO: F.to Paolo IACONIS

ROMA 8 MAR. 2010

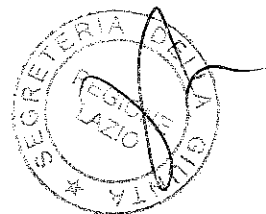




ALLEG. alla DGR N. 221 M
DEL 22 MAR 2010

ALLEGATO 1

SETTORE: TURISMO



AREE PROFESSIONALI:

- **PROMOZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI TURISTICI**
- **PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE**

*Il presente documento
si compone di n° 55 pagine*

Divisione Formazione
FSE e altri interventi finanziati

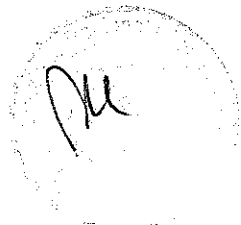


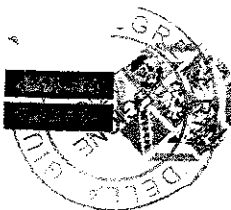


**AREA PROFESSIONALE
PROMOZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI
TURISTICI**

FIGURE PROFESSIONALI:

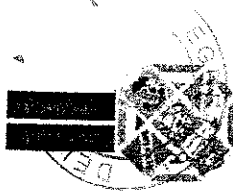
- ⊙ **ESPERTO DELLA PROGRAMMAZIONE TURISTICA**
- ⊙ **ESPERTO DELLA PROMOZIONE E SVILUPPO TURISTICO**
- ⊙ **TECNICO DEL MARKETING TURISTICO**
- ⊙ **TECNICO DELL'ORGANIZZAZIONE DI EVENTI
TURISTICO-CULTURALI**
- ⊙ **TECNICO DEI SERVIZI DI ANIMAZIONE DEL TEMPO
LIBERO**
- ⊙ **OPERATORE ALLA PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA
TURISTICA**
- ⊙ **ESPERTO DEI SERVIZI TURISTICO-RICETTIVI**
- ⊙ **TECNICO DELLE ATTIVITA' FIERISTICO-CONGRESSUALI**





REGIONE
LAZIO

ESPERTO DELLA PROGRAMMAZIONE TURISTICA



ESPERTO DELLA PROGRAMMAZIONE TURISTICA

DESCRIZIONE SINTETICA

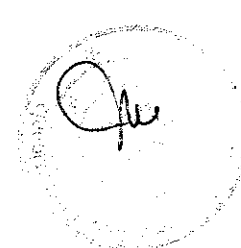
L'esperto della Programmazione Turistica è in grado di programmare l'offerta turistica in relazione alla tipologia di utenti/turisti e al contesto di riferimento, configurando un sistema di forniture adeguate e piani di valorizzazione del territorio.

AREA PROFESSIONALE

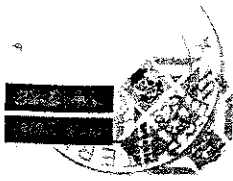
PROMOZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI TURISTICI

PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

Sistema di riferimento	Denominazione
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	3414 Agenti di viaggio, tecnici settore turistico, alberghiero e ristorazione
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	341922 Programmatore turistico
<i>Sistema informativo Excelsior</i>	1.06.02 Specialisti e tecnici dei servizi turistici



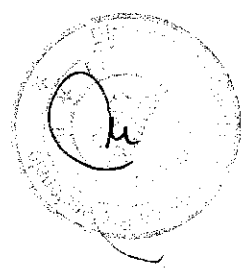
UNITÀ DI COMPETENZA A	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
<p>1. CONFIGURAZIONE PRODOTTO TURISTICO</p>	<p>riconoscere le caratteristiche del prodotto evidenziandone la natura strutturale (tipologia e livelli di servizio) e i costi</p> <p>interpretare dati e informazioni sul territorio di interesse individuando le risorse turisticamente disponibili, potenziabili o realizzabili ex-novo</p> <p>adottare modalità di strutturazione dell'offerta turistica in rapporto alle caratteristiche del target di clienti e degli operatori attivi sul territorio</p> <p>definire le caratteristiche connotative del prodotto/servizio in coerenza con gli obiettivi prefissati</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aspetti culturali (storia, tradizione, patrimonio artistico-culturale, sistema delle feste paesane - sagre, ecc.) del territorio di riferimento • Aspetti paesaggistici /naturali (attrazioni naturali, parchi, aree protette, luoghi di balneazione, ecc.) del territorio di riferimento • Aspetti religiosi (chiese, ricorrenze religiose, luoghi di culto, ecc.) • Elementi base di economia • Elementi base di geografia turistica • Elementi base di legislazione turistica • Principi e modelli di Destination Management: qualità della destinazione turistica, generazione dei flussi turistici, benchmarking delle destinazioni, ecc.
<p>2. PIANIFICAZIONE PRODOTTO TURISTICO</p>	<p>individuare la corretta modalità di pianificazione di una politica dei prezzi a seconda del target di riferimento</p> <p>determinare i fornitori e il ruolo che questi debbano avere ai fini della realizzazione del prodotto turistico</p> <p>definire modalità e tempi di erogazione delle singole attività per la realizzazione di un prodotto turistico</p> <p>utilizzare modalità di strutturazione dell'offerta turistica in rapporto alle caratteristiche del target di clienti ed operatori attivi sul territorio</p> <p>valutare il livello della performance dei prodotti/servizi da offrire, in relazione alla qualità attesa ed al livello di preferenza accordato</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Principali tecniche di programmazione turistica (costing,) e principali elementi analitici della dinamica di gestione delle operazioni commerciali (breck even point e load factormentre) • Usi e costumi dei potenziali target di riferimento
<p>3. TESTING PRODOTTO TURISTICO</p>	<p>definire le caratteristiche connotative del prodotto/servizio in coerenza con gli obiettivi prefissati</p> <p>adottare modalità di selezione dell'offerta per lo sviluppo di un'offerta turistica integrata in accordo con i soggetti turistici e non del territorio di riferimento</p> <p>adottare metodologie di verifica e valutazione della qualità di servizi/prodotti turistici: customer satisfaction management, customer relationship management, ecc.</p> <p>applicare tecniche di costruzione di un testo nel rispetto delle regole grammaticali e di sintassi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il sistema di offerta dei servizi turistici di pertinenza: strutture alberghiere, strutture ristorative, servizi dei trasporti, enti turistici, offerte e programmi turistici • Natura e funzionamento delle imprese turistiche ricettive e non: aspetti societari, organizzazione, modalità gestionali, mercato di riferimento, rapporti con l'ambiente esterno • Elementi base di comunicazione interpersonale • Elementi base di almeno due lingue straniere: grammatica, sintassi, terminologia tecnica
<p>4. COMUNICAZIONE PRODOTTO TURISTICO</p>	<p>individuare la forma comunicativa più efficace perseguendo principi di sintassi e chiarezza espositiva</p> <p>utilizzare i canali più appropriati all'implementazione del piano di comunicazione</p> <p>adottare le modalità e i supporti di diffusione più adeguati a raggiungere il target di destinatari individuato</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Linee Guida OCSE: Responsabilità etica d'impresa e Responsabilità sociale • Elementi di base di applicazioni software del sistema windows e servizi e funzioni internet • Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione • Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro

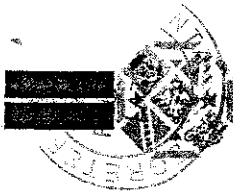


INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI.	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. CONFIGURAZIONE PRODOTTO TURISTICO	Le operazioni di configurazione del prodotto turistico	<ul style="list-style-type: none"> * studio delle caratteristiche strutturali ed economiche del prodotto turistico * studio delle caratteristiche particolari del territorio su cui strutturare il prodotto turistico * elaborazione di una strategia di prodotto * analisi delle specificità legate ai differenti target di riferimento 	Prodotto turistico configurato in coerenza con i differenti target di clienti e di offerta	
2. PIANIFICAZIONE PRODOTTO TURISTICO	Le operazioni di pianificazione del prodotto turistico	<ul style="list-style-type: none"> * scelta dei prezzi per i prodotti a seconda del target di riferimento * selezione delle professionalità impiegate * articolazione tempi e modalità di realizzazione del prodotto 	Prodotto turistico pianificato secondo i tempi e le modalità previste	
3. TESTING PRODOTTO TURISTICO	Le operazioni di testing del prodotto turistico	<ul style="list-style-type: none"> * verifica del livello di qualità del prodotto in funzione del valore atteso * elaborazione delle caratteristiche connotative del prodotto * selezione di un'offerta integrata 	Prodotto turistico testato e verificato in relazione agli standard di performance previsti	
4. COMUNICAZIONE PRODOTTO TURISTICO	Le operazioni di comunicazione del prodotto turistico	<ul style="list-style-type: none"> * redazione di testi, tabelle, presentazioni, opuscoli, ecc. * produzione di testi ed elementi audio-visivi * attivazione della rete dei canali comunicativi 	Prodotto turistico comunicato secondo stili e codici comunicativi scelti sulla base del target utenti	

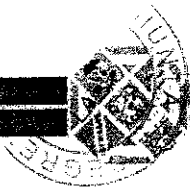
Prova pratica in situazione





ESPERTO DELLA PROMOZIONE E DELLO SVILUPPO TURISTICO





ESPERTO DELLA PROMOZIONE E DELLO SVILUPPO TURISTICO

DESCRIZIONE SINTETICA

L'esperto della promozione e dello sviluppo turistico è in grado di promuovere un'offerta turistica valorizzando il singolo prodotto sulla base di un piano commerciale elaborato in funzione del target clienti e dell'area geografica.

AREA PROFESSIONALE

PROMOZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI TURISTICI

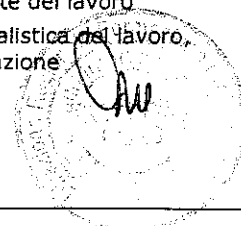
PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

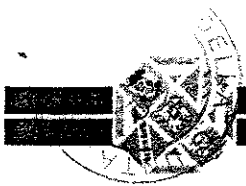
<i>Sistema di riferimento</i>	<i>Denominazione</i>
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	1233 Dirigenti area vendite & marketing Direttore Commerciale
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	1.2.3.3 – Direttori del dipartimento vendite e commercializzazione
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	333502 Esperto di marketing e management turistico
<i>Sistema informativo Excelsior</i>	1.06.02 Specialisti e tecnici dei servizi turistici
<i>Indagine Ente Nazionale Bilaterale Turismo EBNT</i>	<ul style="list-style-type: none">• Responsabile marketing, promozione e distribuzione commerciale

One



UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
	cogliere dinamiche evolutive del mercato di riferimento: tendenze di prodotto, logiche di cambiamento, strategie della concorrenza	
1. DIMENSIONAMENTO SISTEMA CLIENTI	interpretare i dati di scenario acquisiti: sistema di offerta dei competitor, propensione all'acquisto dei clienti finali	<ul style="list-style-type: none"> * Aspetti culturali (storia, tradizione, cultura, sistema delle feste paesane, ecc.) del territorio di riferimento
	rilevare input funzionali alla identificazione di nuovi potenziali clienti: esigenze-bisogni emergenti	<ul style="list-style-type: none"> * Aspetti paesaggistici /naturali (attrazioni naturali, parchi, aree protette, luoghi di balneazione, ecc.) del territorio di riferimento
	valutare l'affidabilità/potenzialità dei clienti già acquisiti attraverso l'interpretazione dei dati di vendita sintetici ed analitici	<ul style="list-style-type: none"> * Aspetti religiosi (chiese, ricorrenze religiose, luoghi di culto, ecc.)
2. VALORIZZAZIONE OFFERTA TURISTICA	definire le caratteristiche connotative del prodotto/servizio turistico in coerenza con gli obiettivi di sviluppo dell'area prefissati ed in coerenza con il target "clienti"	<ul style="list-style-type: none"> * Il mercato del turismo e le sue tendenze * Elementi base di geografia turistica * Elementi di legislazione turistica
	tradurre le caratteristiche di maggiore fruibilità del prodotto/servizio turistico in termini di fattori chiave di valorizzazione e vendita (key selling factors)	<ul style="list-style-type: none"> * Il sistema di offerta dei servizi turistici di pertinenza: strutture alberghiere, strutture ristorative, servizi dei trasporti, enti turistici, offerte e programmi turistici
	individuare soluzioni e risorse necessarie per la valorizzazione del territorio per una micro-progettazione di attività turistiche locali funzionali alle caratteristiche e ai fabbisogni dell'area territoriale	<ul style="list-style-type: none"> * Natura e funzionamento delle imprese turistiche ricettive e non: aspetti societari, organizzazione, modalità gestionali, mercato di riferimento, rapporti con l'ambiente esterno
	individuare e definire elementi progettuali funzionali alla programmazione delle attività turistiche locali	<ul style="list-style-type: none"> * Tecniche di comunicazione e gestione dei colloqui, di argomentazione persuasiva * Tecniche di comunicazione interpersonale
	individuare ed utilizzare i canali comunicativi più efficaci per la promozione del prodotto/servizio turistico	<ul style="list-style-type: none"> * Tecniche di marketing * Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente
3. SVILUPPO PIANO DI COMUNICAZIONE DELL'OFFERTA TURISTICA	determinare lo stile comunicativo più adeguato per raggiungere il target di utenza individuato	<ul style="list-style-type: none"> * Usi e costumi dei potenziali target di riferimento * Metodi e strumenti di pianificazione ed organizzazione del lavoro
	individuare strutture, tecnologie, rete di soggetti da coinvolgere in funzione della strategia comunicativa che si intende realizzare	<ul style="list-style-type: none"> * Strumenti e tecniche di utilizzo di veicoli comunicativi (cartacei, audio, video, telematici, ecc...)
4. PROMOZIONE PRODOTTO TURISTICO	adottare le modalità e i supporti di diffusione più adeguati (in termini di tecniche e strumenti di promozione) a raggiungere il target di destinatari individuato	<ul style="list-style-type: none"> * Linee Guida OCSE: Responsabilità etica d'impresa e Responsabilità sociale Elementi base di almeno due lingue straniere: grammatica, sintassi, terminologia tecnica * Le norme di diritto nazionale, comunitario del turismo * Elementi di base di applicazioni software del sistema windows e servizi e funzioni internet
	interpretare esigenze/preferenze del cliente interlocutore, identificando tattiche di persuasione idonee al conseguimento degli obiettivi di vendita	<ul style="list-style-type: none"> * Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro * Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione
	scegliere ed adottare modalità di presentazione dell'offerta di prodotto/servizio utili alla valorizzazione massima dello stesso	
	individuare proposte di vendita alternative, utilizzando tecniche di negoziazione atte ad adeguare le esigenze della clientela ai vincoli di prezzo e tecnico-strategici prefissati	
	scegliere azioni promozionali per addivenire al reciproco risultato di vendita ottimale	





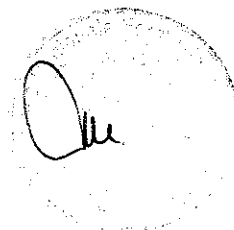
INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ	
1. DIMENSIONAMENTO SISTEMA CLIENTI	Le operazioni di dimensionamento o sistema clienti	<ul style="list-style-type: none"> • indagine di massima sul mercato di riferimento: sistema di offerta-domanda • ricerca nuovi clienti (agenzie di viaggio) • raccolta e trasmissione di informazioni analitiche • redazione di report previsione vendite in base allo storico del cliente 	Informazioni strutturate sull'offerta turistica e sulla concorrenza		
2. VALORIZZAZIONE OFFERTA TURISTICA	Le operazioni di valorizzazione offerta turistica	<ul style="list-style-type: none"> • elaborazione di piani di sviluppo dell'offerta turistica del sistema territoriale di riferimento • organizzazione e razionalizzazione degli elementi che portino ad una valorizzazione del territorio da promuovere • ricerca e selezione delle strutture e delle risorse in funzione della strategia comunicativa intrapresa 	Offerta turistica identificata negli elementi costitutivi da valorizzare	Prova pratica in situazione	
3. SVILUPPO PIANO DI COMUNICAZIONE DELL'OFFERTA TURISTICA	Le operazioni di sviluppo piano di comunicazione dell'offerta turistica	<ul style="list-style-type: none"> • attivazione della rete e dei canali comunicativi • elaborazione del programma di lavoro • verifica dei tempi e dei costi per l'implementazione del processo di comunicazione 	Programma di realizzazione del piano di comunicazione strutturato e definito		
4. PROMOZIONE PRODOTTO TURISTICO	Le operazioni di promozione prodotto turistico	<ul style="list-style-type: none"> • presentazione del prodotto/servizio • elaborazione dell'offerta commerciale ed acquisizione dell'ordine • articolazione delle modalità dimostrativo - espositive del prodotto • fidelizzazione cliente articolazione dei contatti propri del portafoglio clienti • programmazione delle visite da effettuare 	Trattativa commerciale eseguita e conclusa in vista degli obiettivi prefissati ed orientata alla fidelizzazione del cliente		





TECNICO DEL MARKETING TURISTICO





TECNICO DEL MARKETING TURISTICO

DESCRIZIONE SINTETICA

Il Tecnico del marketing turistico è in grado di analizzare il mercato turistico, progettare un servizio sulla base della valutazione della domanda turistica individuata, elaborare strategie promozionali e predisporre piani di comunicazione e marketing.

AREA PROFESSIONALE

PROMOZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI TURISTICI

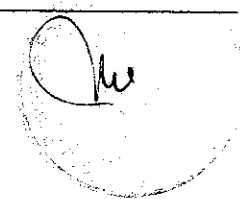
PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

Sistema di riferimento	Denominazione
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	3.3.3.5 Tecnici del marketing
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	341104 Esperto turismo integrato (arte, sport e natura)
	341102 Esperto in marketing alberghiero
	341908 Esperto di promozione turistica
<i>Sistema informativo Excelsior</i>	1.06.02 Specialisti e tecnici dei servizi turistici
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi EBNT</i>	Responsabile marketing, promozione, distribuzione commerciale
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi OBNF</i>	Tecnici commerciali: marketing-vendite





UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
	<p>analizzare l'offerta turistica attraverso: ricerche documentarie, visite dei luoghi, analisi delle risorse della struttura e indagini di mercato</p>	
1. CONFIGURAZIONE OFFERTA TURISTICA	<p>individuare le caratteristiche del mercato della concorrenza e quello potenziale</p> <p>identificare punti di forza, debolezza, opportunità e rischi della struttura/servizio turistico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di base di statistica ed economia • Le politiche e le strategie turistiche • Elementi base di geografia turistica
	<p>valutare i vincoli e le opportunità della legislazione esistente in ambito turistico</p> <p>riconoscere i fattori che influiscono sulla scelta delle strutture da parte della clientela: componenti, caratteristiche, tassonomia degli acquisti ecc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il mercato del turismo e le sue tendenze • Metodologie e strumenti di marketing turistico • Le tecniche di analisi e di ricerca di mercato
2. CONFIGURAZIONE DOMANDA TURISTICA	<p>prevedere i comportamenti di acquisto e consumo del turista</p> <p>identificare gli elementi caratteristici e rilevanti della domanda turistica per ricavarne informazioni qualitative e quantitative sull'affluenza</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro • Le tecniche comunicative relazionali
	<p>definire il target di utenza che si desidera attrarre, coerentemente con l'infrastruttura turistica esistente</p> <p>individuare indicatori di costo per la realizzazione del servizio turistico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di comunicazione pubblicitaria • Tecniche di promozione e vendita • Usi e costumi dei potenziali target di riferimento
3. POSIZIONAMENTO OFFERTA TURISTICA	<p>interpretare i bisogni espressi dalla domanda e tradurli in offerte reali</p> <p>identificare servizi primari e complementari ad integrazione e completamento dell'offerta turistica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di marketing • Linee Guida OCSE: Responsabilità etica d'impresa e Responsabilità sociale
	<p>stabilire immagine e prodotto turistico da veicolare all'esterno in relazione al target di utenza individuato</p> <p>definire piani di marketing turistico: offerte, prodotti, progetti, azioni, strategie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi base di almeno due lingue straniere: grammatica, sintassi, terminologia tecnica • Le norme di diritto nazionale, comunitario e regionale del turismo
4. PROMOZIONE OFFERTA TURISTICA	<p>individuare le tecniche e gli strumenti di promozione più attuali e di impatto: new media, marketing on line, soluzioni e-commerce ecc</p> <p>identificare i canali comunicativi più efficaci per la promozione del prodotto/servizio turistico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di base di applicazioni software del sistema windows e servizi e funzioni internet • Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione
	<p>determinare lo stile comunicativo più adeguato per raggiungere il target di utenza individuato</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro



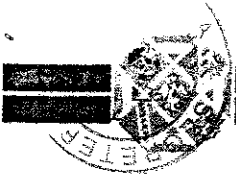


INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

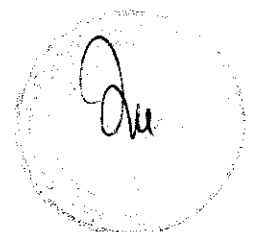
UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. CONFIGURAZIONE OFFERTA TURISTICA	Le operazioni di configurazione dell'offerta turistica	<ul style="list-style-type: none"> • acquisizione di informazioni sulle infrastrutture, sui servizi disponibili, sulla posizione geografica, sui fattori naturali, culturali presenti • realizzazione di indagini di mercato sui concorrenti, sui loro prodotti, sulle loro carenze e sui loro punti di forza • acquisizione di informazioni sulla legislazione turistica 	Informazioni strutturate sull'offerta turistica e sulla concorrenza	
2. CONFIGURAZIONE DOMANDA TURISTICA	Le operazioni di configurazione della domanda turistica	<ul style="list-style-type: none"> • studio del comportamento del consumatore attraverso sondaggi, interviste ecc. • indagine sulle preferenze turistiche attuali: quanti turisti, per quanto tempo, quanto spendono ecc. • esame delle esigenze del potenziale cliente 	Target di riferimento di clienti individuato	
3. POSIZIONAMENTO OFFERTA TURISTICA	Le operazioni di posizionamento dell'offerta turistica	<ul style="list-style-type: none"> • elaborazione linee guida per la realizzazione di un nuovo servizio turistico • redazione di un piano finanziario e di investimenti • verifica delle diverse soluzioni e scelta della migliore offerta in relazione alla domanda potenziale • costruzione di accordi con fornitori di alcuni servizi: biglietterie, strutture ricettive, ecc. 	Sistemi di offerta turistica -clienti, fornitori, servizi, qualità ecc.- elaborati	
4. PROMOZIONE OFFERTA TURISTICA	Le operazioni di promozione offerta turistica	<ul style="list-style-type: none"> • creazione di modalità di lancio di nuovi prodotti • elaborazione strategie di vendita e di promozione • attivazione di canali di promozione e delle relative modalità e frequenza • coordinamento delle iniziative promozionali e pubblicitarie 	Programmi attuativi di promozione turistica predisposti	

Prova pratica in situazione





TECNICO NELL'ORGANIZZAZIONE DI EVENTI TURISTICO-CULTURALI



TECNICO NELL'ORGANIZZAZIONE DI EVENTI TURISTICO-CULTURALI

DESCRIZIONE SINTETICA

Il tecnico nell'organizzatore di eventi turistico-culturali è in grado di configurare, pianificare e sviluppare un evento, in funzione del target di riferimento e secondo la tipologia che caratterizza l'evento stesso, garantendo un giusto dimensionamento della location e un efficace piano di lavoro.

AREA PROFESSIONALE

PROMOZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI TURISTICI

PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

Sistema di riferimento	Denominazione
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	1.06.01 Specialisti e tecnici dei servizi alberghieri e di ristorazione 1.06.05 Specialisti dello spettacolo
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	3.4.1.1 - Tecnici delle attività ricettive ed assimilati 3.4.1.2 - Tecnici dell'organizzazione di fiere, convegni ed assimilati
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	333901 Organizzatore di sfilate di moda 343904 Organizzatore di feste 343905 Organizzatore di incontri aziendali e convegni 343906 Organizzatore ricevimenti 343911 Organizzatore iniziative
<i>Sistema informativo Excelsior</i>	1.06.05 Specialisti dello spettacolo
<i>Indagine Ente Nazionale Bilaterale Turismo EBNT</i>	Organizzatore di congressi



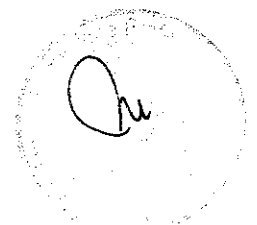


UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. CONFIGURAZIONE EVENTO TURISTICO- CULTURALE	<p>individuare i contenuti dell'evento in coerenza con la programmazione</p> <p>identificare la tipologia di evento in funzione del target di riferimento definito dall'utenza</p> <p>adottare modalità di ricerca e selezione dei partner per la realizzazione dell'evento</p>	
2. DIMENSIONAMENTO LOCATION DELL'EVENTO TURISTICO- CULTURALE	<p>individuare fornitori, fondi e risorse necessarie per la realizzazione dell'evento</p> <p>adottare tecniche di selezione per la definizione del cast artistico-culturale principale e minore</p> <p>individuare le figure da contattare, sia di carattere artistico che tecnico e le relative strumentazioni necessarie</p> <p>individuare tempi, luoghi e modalità operative al fine di assicurare il regolare svolgimento delle prove e dei relativi sound-check</p> <p>comprendere gli elementi strutturali e ambientali delle location prescelte che impattano sulle soluzioni tecniche di realizzazione dell'evento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aspetti culturali (storia, tradizione, patrimonio artistico-culturale, sistema delle feste paesane - sagre, ecc.) del territorio di riferimento • Aspetti paesaggistici /naturali (attrazioni naturali, parchi, aree protette, luoghi di balneazione, ecc.) del territorio di riferimento • Aspetti religiosi (chiese, ricorrenze religiose, luoghi di culto, ecc.) • Elementi base di economia • Elementi base di geografia turistica • Elementi base di comunicazione interpersonale • Elementi base delle principali tecniche di found raising • Elementi base di Project Management
3. PIANIFICAZIONE EVENTO TURISTICO- CULTURALE	<p>stabilire le fasi tecniche dell'evento da realizzare tenendo conto dei tempi, delle modalità organizzative e del budget previsto</p> <p>definire le modalità operative per il coordinamento delle professionalità impegnate nell'evento (liste, memo, aggiornamento tempi, incontri e riunioni) applicando codici comunicativi per favorire un efficace scambio di informazioni</p> <p>adottare modalità e tecniche per garantire il regolare svolgimento dell'evento in relazione a tempi e necessità tecniche</p> <p>applicare metodi e tecniche per pubblicizzare l'evento utilizzando il maggior numero di mezzi di comunicazione a disposizione</p> <p>adottare comportamenti mirati a garantire un regolare svolgimento del processo realizzativo, in termini di ordine e tempo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le norme di diritto nazionale, comunitario e regionale del turismo • Linee Guida OCSE: Responsabilità etica d'impresa e Responsabilità sociale • Elementi base di almeno due lingue straniere: grammatica, sintassi, terminologia tecnica • Elementi di base di applicazioni software del sistema windows e servizi e funzioni internet • Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione
4. SVILUPPO EVENTO TURISTICO- CULTURALE	<p>applicare metodi e procedure per il monitoraggio del livello di qualità della produzione dell'evento</p> <p>valutare lo stato di avanzamento dell'evento in funzione dei tempi previsti e del programma stabilito preventivamente nel piano di lavorazione</p> <p>individuare eventuali anomalie e disfunzioni nel processo realizzativo adottando azioni finalizzate a correggere e migliorare il piano di lavorazione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro



INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. CONFIGURAZIONE EVENTO TURISTICO-CULTURALE	Le operazioni di configurazione dell'evento turistico	<ul style="list-style-type: none"> ricognizione dei contenuti coerenti con la programmazione dell'evento scelta della tipologia di evento in funzione del target di riferimento selezione delle risorse economiche, umane e tecnico-tecnologiche per la configurazione dell'evento 	Evento configurato in relazione alla tipologia di evento, al target di riferimento e alle esigenze tecnico-logistiche	Prova pratica in situazione
2. DIMENSIONAMENTO LOCATION DELL'EVENTO TURISTICO-CULTURALE	Le operazioni di dimensionamento o location dell'evento turistico	<ul style="list-style-type: none"> selezione del cast artistico-culturale protagonista dell'evento elaborazione del fabbisogno tecnico sopralluoghi ed esame delle caratteristiche delle location 	Set definito nelle sue componenti tecnico operative, nel rispetto della tipologia di evento definito	
3. PIANIFICAZIONE EVENTO TURISTICO-CULTURALE	Le operazioni di pianificazione evento turistico	<ul style="list-style-type: none"> organizzazione svolgimento prove e sound-check elaborazione del piano di lavorazione definizione delle tempistiche di realizzazione del programma elaborazione del programma di lavoro realizzativo del giorno successivo 	Processo di lavorazione pianificato nel rispetto dei tempi e del budget previsto	
4. SVILUPPO EVENTO TURISTICO-CULTURALE	Le operazioni di sviluppo evento turistico	<ul style="list-style-type: none"> monitoraggio dei vari step organizzativi e rilevazione delle eventuali necessità interventi di correzione/regolazione in funzione di imprevisti rilevati comunicazione in tempo reale delle informazioni sulla progressione del processo realizzativo 	Processo di lavorazione gestito e realizzato secondo gli standard previsti	





TECNICO NEI SERVIZI DI ANIMAZIONE DEL TEMPO LIBERO



TECNICO NEI SERVIZI DI ANIMAZIONE DEL TEMPO LIBERO

DESCRIZIONE SINTETICA

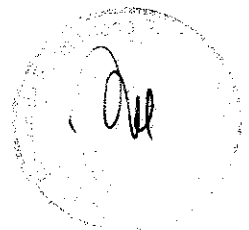
Il Tecnico dei servizi di animazione e del tempo libero è in grado di organizzare attività di svago e divertimento, di fornire informazioni per orientare la scelta dei clienti e di gestire la relazione con gli ospiti di una struttura ricettiva favorendo la socializzazione attraverso eventi specifici.

AREA PROFESSIONALE

PROMOZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI TURISTICI

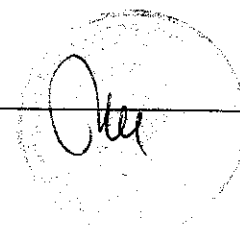
PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

<i>Sistema di riferimento</i>	<i>Denominazione</i>
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	5113 Animatori, guide e accompagnatori turistici
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	3.4.1.3 Animatori turistici e assimilati
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	341204 Animatore di vacanza
	341206 Animatore villaggi turistici
	341207 Capo e guida animazione
	341208 Intrattenitore turistico
	341209 Animatore turistico
	341210 Coordinatore animatori
<i>Sistema informativo Excelsior</i>	3.04.04 Addetti all'accoglienza turistica e assimilati
<i>Repertorio delle professioni ISFOL</i>	Turismo ospitalità e tempo libero
	Animatore turistico
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi EBNT</i>	Turismo
	Animatore turistico





UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. CONFIGURAZIONE SERVIZI DI ANIMAZIONE E DEL TEMPO LIBERO	<p>interpretare il contesto territoriale in riferimento alle potenzialità di strutture e servizi utili per i turisti</p> <p>selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta di iniziative ludico-ricreative-culturali (itinerari, feste, eventi ecc.) all'interno ed esterno della struttura ricettiva</p> <p>individuare l'infrastruttura, tecnologica e non, disponibile, a supporto delle attività ricreative</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc. • Fondamenti di psicologia di particolari categorie sociali: bambini, adolescenti, anziani, disabili, ecc • Principali elementi di animazione ludico, ricreativa e sportive
2. PROGETTAZIONE EVENTI DI ANIMAZIONE E TEMPO LIBERO	<p>identificare il target dei clienti presenti all'interno della struttura (età, nazionalità ecc.)</p> <p>determinare le caratteristiche funzionali e strutturali delle attività ricreative e di svago da erogare in relazione alla tipologia di evento</p> <p>individuare le attività ricreative da proporre in relazione alla tipologia di clienti</p> <p>adottare criteri di selezione delle diverse coreografie e rappresentazioni da mettere in scena</p> <p>definire criteri e metodi per il reperimento e l'assemblaggio delle attrezzature (cartelloni, impianti scenografici ecc) necessarie all'animazione</p> <p>individuare nuovi strumenti di animazione e aggregazione per garantire la creazione del "gruppo vacanza"</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le strutture turistiche ricettive: tipologie, servizi, ecc. • Elementi base di geografia turistica • Tecniche di comunicazione, e relazione con il cliente • Teoria e Tecnica della comunicazione verbale e scritta per parlare in pubblico • Tecniche di base e metodi per l'accoglienza, la gestione e l'ascolto del cliente • Tecniche di gestione dei rapporti interpersonali e del lavoro dei propri collaboratori
3. ANIMAZIONE TURISTICA	<p>adottare comportamenti adeguati per sollecitare il cliente a partecipare alle iniziative (ludiche e sociali) progettate</p> <p>selezionare modalità di intrattenimento per favorire il divertimento dei clienti</p> <p>applicare e combinare tecniche creative dello spettacolo: teatro, danza, canto, ecc.</p> <p>selezionare le informazioni relative ai servizi della struttura ricettiva e all'offerta turistica in area da proporre al cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di animazione • I giochi di animazione e socializzazione • Le principali attività sportive • Le norme di diritto nazionale, comunitario e regionale del turismo • Linee Guida OCSE: Responsabilità etica d'impresa e Responsabilità sociale • Elementi base di almeno due lingue straniere: grammatica, sintassi, terminologia tecnica • Elementi di base di applicazioni software del sistema windows e servizi e funzioni internet
4. INFORMAZIONE E CUSTOMER SATISFACTION	<p>leggere il contesto in cui si opera, adottando comportamenti e strategie appropriate alle diverse situazioni per rilevare ed interpretare i bisogni, le aspettative e soddisfare il cliente</p> <p>tradurre dati/informazione di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi di animazione e tempo libero erogati</p> <p>identificare e monitorare gli standard di qualità relativi al servizio offerto e alla soddisfazione del cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro • Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione

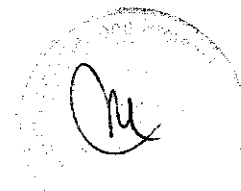




INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. CONFIGURAZIONE SERVIZI DI ANIMAZIONE E DEL TEMPO LIBERO	Le operazioni di configurazione dei servizi di animazione del tempo libero	<ul style="list-style-type: none">• rilevazione di informazioni sulle iniziative e sui servizi offerti all'esterno e all'interno della struttura di ricezione• indagine sulle strumentazioni, tecnologiche e non, a disposizione della struttura di ricezione• sopralluogo di luoghi e strutture in cui realizzare possibili incontri e/o brevi escursioni	Servizi di animazione e del tempo libero delineati	
2. PROGETTAZIONE EVENTI DI ANIMAZIONE E TEMPO LIBERO	Le operazioni di progettazione eventi di animazione e tempo libero	<ul style="list-style-type: none">• elaborazione di iniziative a seconda della tipologia dei clienti• impostazione a rotazione delle attività di animazione in relazione alla permanenza dei clienti• acquisizione, assemblaggio e montaggio delle strutture/materiali necessari a costruire scenografie e coreografie	Attività di animazione e tempo libero rispondenti alle esigenze del turista progettate	
3. ANIMAZIONE TURISTICA	Le operazioni di animazione turistica	<ul style="list-style-type: none">• organizzazione di attività ricreative: feste, ludoteca, giochi di gruppo• realizzazione di interventi di animazione turistica	Attività di animazione turistica rispondenti alle esigenze di svago e divertimento dei clienti	
4. INFORMAZIONE E CUSTOMER SATISFACTION	Le operazioni di informazione e customer satisfaction	<ul style="list-style-type: none">• organizzazione delle cerimonie di benvenuto e di saluti• attivazione di strategie e comportamenti consoni all'ambiente in cui si opera• assistenza reclami per disservizi• predisposizione del momento di allontanamento del cliente dalla struttura	Attività di informazione trasferite correttamente e rispondenti alle esigenze delle diverse tipologie di cliente	

Prova pratica in situazione





OPERATORE ALLA PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA





OPERATORE ALLA PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA

DESCRIZIONE SINTETICA

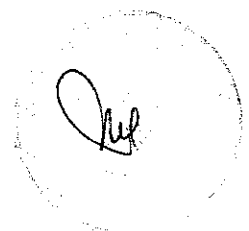
L' Operatore alla promozione ed accoglienza turistica è in grado di illustrare l'offerta turistica di un'area, di fornire informazioni e consigli per orientare la scelta dei turisti e di gestire la relazione con gli ospiti di una struttura ricettiva.

AREA PROFESSIONALE

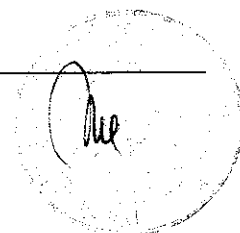
PROMOZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI TURISTICI

PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

Sistema di riferimento	Denominazione
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	5.2.1 Esercenti ed addetti ai servizi alberghieri ed extralberghieri (esclusi gli addetti alla ristorazione)
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	341912 Operatore dell'impresa turistica 341921 Operatore turistico
<i>Sistema informativo Excelsior</i>	3.04.04 Addetti all'accoglienza turistica ed assimilati
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi OBNF</i>	Operatori servizi alberghieri



UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. GESTIONE INFORMAZIONI TURISTICHE	<p>interpretare il contesto territoriale in ordine alle potenzialità di strutture e servizi utili per i turisti</p> <hr/> <p>individuare e stimare le migliori fonti da cui trarre le informazioni e i successivi aggiornamenti</p> <hr/> <p>selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta di iniziative, itinerari, strutture, ecc.</p> <hr/> <p>applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le strutture turistiche ricettive: tipologie, servizi, ecc. • La qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc. • Elementi base di geografia turistica
2. PROMOZIONE PRODOTTO TURISTICO	<p>interpretare le esigenze di informazioni del turista</p> <hr/> <p>valutare alternative relativamente a itinerari, iniziative, soluzioni per il soggiorno, ecc.</p> <hr/> <p>adottare tecniche di accompagnamento dei turisti per l'acquisto sicuro del "made in italy"</p> <hr/> <p>adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate per l'erogazione di informazioni turistiche anche in lingua straniera</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Storia del territorio e dei beni artistici locali • Principali software per la gestione dei flussi informativi • Tecniche di comunicazione/relazione ed accoglienza del cliente • Tecniche di promozione e vendita
3. ASSISTENZA CLIENTI	<p>individuare modalità e strumenti idonei alla presentazione dei servizi della struttura ricettiva e dell'offerta turistica in area</p> <hr/> <p>individuare attese e bisogni dell'ospite per attivare soluzioni di servizi all'interno e all'esterno della struttura ricettiva</p> <hr/> <p>leggere il contesto in cui si opera, adottando comportamenti e strategie appropriate alle diverse situazioni per rilevare ed interpretare i bisogni, le aspettative e soddisfare il cliente</p> <hr/> <p>adottare modalità e tecniche di allestimento degli spazi dedicati al ricevimento in modo da renderli gradevoli e accoglienti</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni • Linee Guida OCSE: Responsabilità etica d'impresa e Responsabilità sociale • Elementi base di almeno due lingue straniere: grammatica, sintassi, terminologia tecnica • Normativa a tutela della privacy (trattamento dei dati personali, ecc.)
4. TRATTAMENTO PRATICHE AMMINISTRATIVE DI SOGGIORNO	<p>valutare la disponibilità di soluzioni di soggiorno interrogando i programmi in uso per la gestione delle prenotazioni</p> <hr/> <p>applicare le procedure in uso per la registrazione delle prenotazioni, degli arrivi e delle partenze</p> <hr/> <p>adottare modalità di acquisizione e registrazione degli addebiti dei clienti</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di base di applicazioni software del sistema windows e servizi e funzioni internet • Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro • Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione





INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. GESTIONE INFORMAZIONI TURISTICHE	Le operazioni di acquisizione e archiviazione informazioni turistiche	<ul style="list-style-type: none"> • acquisizione e archiviazione delle informazioni cartacee, informatizzate, da banche dati • organizzazione del materiale informativo in funzione della sua diffusione • aggiornamento delle fonti da cui trarre informazioni 	Informazioni sull'offerta turistica del territorio organizzate e archiviate secondo criteri di fruibilità e disponibilità di aggiornamento	
2. PROMOZIONE PRODOTTO TURISTICO	Le operazioni di promozione del servizio turistico	<ul style="list-style-type: none"> • presentazione di itinerari, visite guidate, ecc. nel territorio • attivazione di percorsi di personal shopping per il "made in italy" • attivazione di contatti esterni per accertarsi di disponibilità di soggiorno 	Proposte informative rispondenti alle esigenze del turista	Prova pratica in situazione
3. ASSISTENZA CLIENTI	La relazione con il cliente	<ul style="list-style-type: none"> • servizio al cliente durante l'intero soggiorno all'interno della struttura • attivazione di strategie e comportamenti consoni all'ambiente in cui si opera • erogazione di informazioni riguardo a servizi turistici del territorio • acquisizione e gestione iniziale dei reclami 	Qualità del servizio: soddisfazione del cliente	
4. TRATTAMENTO PRATICHE AMMINISTRATIVE DI SOGGIORNO	Le operazioni di pratiche amministrative di soggiorno	<ul style="list-style-type: none"> • evasione delle prenotazioni • registrazione degli arrivi e delle partenze • mantenimento degli spazi dedicati all'accoglienza 	Pratiche amministrative di soggiorno evase	





ESPERTO DEI SERVIZI TURISTICO-RICETTIVI



ESPERTO DEI SERVIZI TURISTICO-RICETTIVI

DESCRIZIONE SINTETICA

L'Esperto dei servizi turistico-ricettivi è in grado di pianificare, programmare e coordinare le attività dei servizi di alloggio e ricevimento gestendo i relativi flussi informativi.

AREA PROFESSIONALE

PROMOZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI TURISTICI

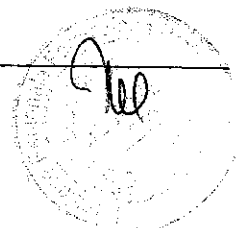
PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

Sistema di riferimento	Denominazione
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	341307 Responsabile servizi prenotazione
	341917 Responsabile turismo di soggiorno e cura
	341924 Responsabile assistenza-accompagnamento viaggiatori
<i>Repertorio Professioni ISFOL</i>	Area Turismo, ospitalità e tempo libero
	• Responsabile servizi alloggio
	• Responsabile servizi ricevimento
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi EBNT</i>	Responsabile servizi di ricevimento
	Responsabile servizi di alloggio





UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
	<p>identificare le modalità di trasmissione delle informazioni relative ai soggiorni nella struttura attraverso un sistema informatizzato di elaborazione dei dati</p>	
<p>1. GESTIONE FLUSSI INFORMATIVI</p>	<p>valutare lo stato di utilizzo dei sistemi informativi nelle attività di ricezione ed accoglienza clienti</p> <p>definire procedure per l'integrazione informatizzata dei dati dei diversi servizi della struttura -ristorativi, di animazione ecc.-</p> <p>stabilire procedure e modalità di tenuta della contabilità dei clienti</p> <p>individuare metodi e procedure per il monitoraggio del livello di qualità dei servizi di alloggio offerti</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro • La qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc. • Principali software per la gestione dei flussi informativi
<p>2. TENUTA CONFORME ALLOGGI E CAMERE</p>	<p>definire programmi di lavoro e procedure per la pulizia e il riordino dei servizi ai piani e degli spazi comuni</p> <p>identificare modalità di ripristino e/o ammodernamento di accessori e componenti d'arredo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedure amministrativo-contabili • Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente • Tecniche di gestione dei rapporti interpersonali e del lavoro dei propri collaboratori
<p>3. PIANIFICAZIONE ATTIVITÀ DI RICEVIMENTO</p>	<p>determinare piani di lavoro e distribuzione dei compiti dell'area ricevimento</p> <p>stabilire modalità di acquisizione e registrazione delle prenotazioni</p> <p>definire le politiche di gestione del booking in rapporto alla stagionalità e alla presenza di attività complementari - fiere, congressi, concerti ecc.-</p> <p>prevedere un sistema di vigilanza e controllo dei servizi di sicurezza</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche per la gestione delle strutture alberghiere e per il controllo della qualità • Elementi base di almeno due lingue straniere: grammatica, sintassi, terminologia tecnica • Linee Guida OCSE: Responsabilità etica d'impresa e Responsabilità sociale
<p>4. ACCOGLIENZA CLIENTE E CUSTOMER SATISFACTION</p>	<p>leggere il contesto in cui si opera, adottando comportamenti e strategie appropriate alle diverse situazioni per rilevare ed interpretare i bisogni, le aspettative e soddisfare il cliente</p> <p>tradurre dati/informazione di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati</p> <p>individuare azioni di fidelizzazione della clientela, mettendo a punto offerte integrate di servizi e prodotti ricettivi e non</p> <p>individuare le possibili soluzioni per la gestione di reclami e lamenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di base di applicazioni software del sistema windows e servizi e funzioni internet • Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro • Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione





INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. GESTIONE FLUSSI INFORMATIVI	Le operazioni di gestione dei flussi informativi	<ul style="list-style-type: none"> • rilevazione del flusso della clientela • elaborazione dei dati informativi previsionali • verifica e controllo delle attività di pagamento e incasso 	Flussi informativi completi e aggiornati	
2. TENUTA CONFORME ALLOGGI E CAMERE	Le operazioni di tenuta conforme degli alloggi e delle camere	<ul style="list-style-type: none"> • elaborazione di un piano giornaliero/settimanale per il riassetto delle camere e degli spazi comuni • organizzazione del personale di servizio incaricato ai piani • controllo della qualità dei servizi lavanderia e guardaroba • verifica adeguatezza ed efficienza dei servizi ai piani e spazi comuni 	Alloggi e camere amministrate secondo criteri di efficienza, efficacia e qualità	
3. PIANIFICAZIONE ATTIVITÀ RICEVIMENTO	Le operazioni di pianificazione delle attività di ricevimento	<ul style="list-style-type: none"> • coordinamento delle attività della hall e dei servizi di cassa e informativi • verifica quotidiana della disponibilità ricettiva • organizzazione delle presenze del personale in relazione a quelle degli ospiti • predisposizione sistema di custodia valori, servizio chiavi ecc 	Attività di ricevimento predisposte	
4. ACCOGLIENZA CLIENTE E CUSTOMER SATISFACTION	Le operazioni di accoglienza cliente e customer satisfaction	<ul style="list-style-type: none"> • attivazione di strategie e comportamenti consoni all'ambiente in cui si opera • assistenza reclami per disservizi - anche attraverso moduli preconfezionati • predisposizione di questionari di gradimento e di report di valutazione della soddisfazione del cliente • controllo degli standard qualitativi di prodotti e servizi erogati • elaborazione proposte di diversificazione dell'offerta di prodotti e servizi ricettivi 	La soddisfazione e la fidelizzazione del cliente	

Prova pratica in situazione



TECNICO DELLE ATTIVITA' FIERISTICO CONGRESSUALI





TECNICO DELLE ATTIVITÀ FIERISTICO CONGRESSUALI

DESCRIZIONE SINTETICA

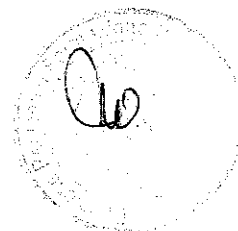
Il Tecnico delle attività fieristico-congressuali è in grado di progettare e programmare un evento, coordinando l'intera rete dei servizi da erogare.

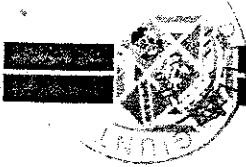
AREA PROFESSIONALE

PROMOZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI TURISTICI

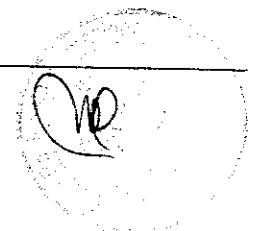
PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

Sistema di riferimento	Denominazione
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	3414 Agenti di viaggio, tecnici settore turistico, alberghiero e ristorazione
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	3.4.1.2 Tecnici dell'organizzazione di fiere, convegni ed assimilati
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	341113 Responsabile sedi congressuali
<i>Repertorio Professioni ISFOL</i>	Turismo ospitalità e tempo libero • Operatore congressuale
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi EBNT</i>	Turismo • Organizzatore di congressi
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi OBNF</i>	Tecnici gestione servizi congressuali





UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
	tradurre l'esigenza espressa dal cliente in una logica complessiva di servizi da erogare	
1. PROGETTAZIONE EVENTO FIERISTICO- CONGRESSUALE	determinare le caratteristiche funzionali e strutturali dei servizi da erogare in relazione alla specifica tipologia di evento	<ul style="list-style-type: none"> * Discipline e strumenti di comunicazione * Principi di amministrazione e contabilità * Strumenti per la gestione organizzativa di eventi * Tecniche di analisi, di ricerca e di marketing congressuale e fieristico
	stabilire gli standard minimi di accessibilità e funzionalità dei luoghi e delle strutture in cui ospitare l'evento: sistema di trasporto pubblico, aeroportuale, infrastruttura viaria principale e secondaria, ecc.	
	identificare strutture, tecnologie, strumenti e personale da coinvolgere in relazione alle tipologie di servizi da fornire	<ul style="list-style-type: none"> * Tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro * Tecniche di organizzazione e programmazione di eventi aggregativi * Tecniche di analisi commerciale, organizzativa * Tecniche di comunicazione pubblicitaria
	scegliere i fornitori in grado di offrire i servizi definiti da erogare: accoglienza, ristorazione, promozione, accompagnamento, ecc.	
2. PIANIFICAZIONE EVENTO FIERISTICO- CONGRESSUALE	definire le modalità e i tempi di erogazione delle singole attività per la realizzazione ottimale dell'evento	<ul style="list-style-type: none"> * Tecniche di gestione dei rapporti interpersonali e di coordinamento del lavoro dei propri collaboratori/fornitori * Principali tecniche di comunicazione interpersonale * Tecniche per la promozione di un evento * Tecniche di organizzazione aziendale
	determinare piani di lavoro e distribuzione dei compiti degli operatori impegnati nell'evento	
	definire metodi e procedure standard per il monitoraggio delle attività post evento	<ul style="list-style-type: none"> * Elementi base di almeno due lingue straniere: grammatica, sintassi, terminologia tecnica * Elementi di base di applicazioni software del sistema windows e servizi e funzioni internet * Linee Guida OCSE: Responsabilità etica d'impresa e Responsabilità sociale
	commutare le specifiche caratteristiche dei servizi proposti in dati economici di preventivo	
3. GESTIONE CONTABILE EVENTO FIERISTICO- CONGRESSUALE	adottare differenti tipologie contrattuali in relazione a servizi, fornitori, collaboratori, ecc	<ul style="list-style-type: none"> * Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro * Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione
	valutare sulla base delle specifiche di budget la corretta allocazione delle risorse economiche	
	tradurre i costi di erogazione dei servizi in dati economici di fatturazione	
	individuare le priorità d'intervento in relazione alle richieste degli ospiti e/o alle esigenze di servizio	
4. GESTIONE RETE SERVIZI FIERISTICO- CONGRESSUALI	comprendere le inefficienze e le carenze dei servizi erogati in rapporto alle aspettative degli ospiti rilevate	
	identificare modalità di comunicazione efficaci allo scambio di informazioni e coordinamento tra le diverse tipologie di servizi offerti	
	valutare coerenza ed adeguatezza tra servizi offerti/tempi di erogazione e relativa qualità percepita	





INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. PROGETTAZIONE EVENTO FIERISTICO- CONGRESSUALE	Le operazioni di progettazione dell'evento fieristico-congressuale	<ul style="list-style-type: none"> • raccolta e registrazione di dati ed informazioni circa i servizi erogati dai possibili fornitori: agenzie viaggio, alberghi, ristoranti, ecc. • aggiornamento del piano di disponibilità degli ambienti per conferenze, congressi, fiere ecc. • sopralluogo delle strutture in cui realizzare possibili eventi • elaborazione del "pacchetto evento" 	Progetto di massima dell'evento redatto	
2. PIANIFICAZIONE EVENTO FIERISTICO- CONGRESSUALE	Le operazioni di pianificazione dell'evento fieristico-congressuale	<ul style="list-style-type: none"> • reclutamento ed organizzazione delle presenze del personale di assistenza in relazione alla tipologia di evento • elaborazione del piano di attività 	Programma per la realizzazione dell'evento completato	
3. GESTIONE CONTABILE EVENTO FIERISTICO- CONGRESSUALE	Le operazioni di gestione contabile evento fieristico-congressuale	<ul style="list-style-type: none"> • stesura del bilancio preventivo (affitto locali, attrezzature, hostess, interpreti, catering ecc) da sottoporre e concordare con il cliente • stipula di contratti di fornitura per i servizi selezionati (convenzioni con strutture ricettive, Enti Locali, servizi di trasporto, di promozione ecc) • realizzazione del resoconto amministrativo al termine dell'evento 	Piano economico redatto in fase preventiva e consuntiva nel rispetto del contratto stipulato con il cliente	
4. GESTIONE RETE SERVIZI FIERISTICO- CONGRESSUALI	Le operazioni di gestione della rete dei servizi fieristico-congressuali	<ul style="list-style-type: none"> • coordinamento dei servizi offerti: ristorazione, intrattenimento, interpretariato ecc. • divulgazione e sponsorizzazione dell'evento • organizzazione delle attività post evento: sbobinatura, trascrizione interventi, traduzione atti congressuali ecc. 	Piani di lavoro realizzati secondo criteri di efficienza, efficacia e qualità	

Prova pratica in situazione

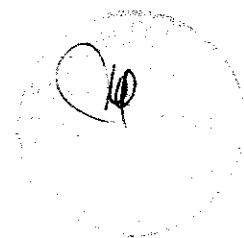


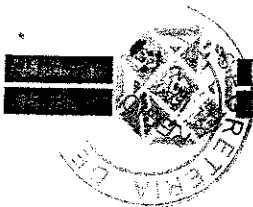


**AREA PROFESSIONALE
PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI E
BEVANDE**

FIGURE PROFESSIONALI:

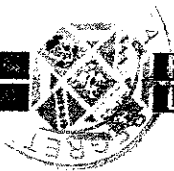
- ⇒ **OPERATORE DELLA RISTORAZIONE**
- ⇒ **TECNICO DELLA PRODUZIONE PASTI**
- ⇒ **OPERATORE DELLA PRODUZIONE DI PASTICCERIA**
- ⇒ **ESPERTO DEI SERVIZI SALA-BANQUETING**
- ⇒ **OPERATORE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE**





OPERATORE DELLA RISTORAZIONE





OPERATORE DELLA RISTORAZIONE

DESCRIZIONE SINTETICA

L'Operatore della ristorazione è in grado di preparare e distribuire - secondo modalità ed indicazioni prestabilite - pasti e bevande intervenendo in tutte le fasi del processo di erogazione del servizio ristorativo.

AREA PROFESSIONALE

PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE

PROFILI COLLEGATI - COLLEGABILI ALLA FIGURA

<i>Sistema di riferimento</i>	<i>Denominazione</i>
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	5123.1 Camerieri, operatori mensa e assimilati
	5122 Cuochi e addetti alla preparazione dei cibi
	5123.2 Baristi e assimilati
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	5.2.2 Esercenti ed addetti alla ristorazione ed ai pubblici esercizi
	522101 aiuto cuoco
	522201 add. alla ristorazione
	522202 add. alla ristorazione collettiva
	522222 pizzaiolo
	522305 cameriere
	522307 cameriere ai vini
	522308 cameriere di bar
	522312 cameriere di mensa
	522314 cameriere di ristorante
	522315 cameriere di sala
	522325 add. bar/ristorante
	522401 aiuto barman
	522406 barista
	<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>
3.01.02 Pizzaioli e assimilati	
3.01.04 Pasticceri e assimilati	
3.01.05 Camerieri e baristi	
<i>Sistema informativo Excelsior</i>	Cuoco/Chef
	• Barman
<i>Repertorio delle professioni ISFOL</i>	• cod. 9 Operatori servizi: ricevimento e piani
	• cod. 11 Operatori servizi: sala/ bar (camerieri)
	• cod. 13 Operatori cucina (cuochi)
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi OBNF</i>	





UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. TRATTAMENTO MATERIE PRIME E SEMILAVORATI ALIMENTARI	<p>identificare e monitorare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati</p> <hr/> <p>adottare sistemi di conservazione delle materie prime e dei semilavorati</p> <hr/> <p>utilizzare macchinari e strumenti per la pulitura e preparazione delle materie prime</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Principi di enogastronomia • Il processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli, modalità organizzative
2. PREPARAZIONE PIATTI	<p>individuare i piatti che possono comporre un menù semplice</p> <hr/> <p>scegliere le materie prime da utilizzare tenendo conto dei dosaggi previsti dalle ricette</p> <hr/> <p>applicare le tecniche di preparazione di piatti di diverse tipologie: antipasti, primi, secondi, contorni, dolci</p> <hr/> <p>mantenere ordine ed igiene della cucina e delle relative attrezzature come previsto dalle norme di legge</p> <hr/> <p>adottare adeguati stili e tecniche di allestimento e di riassetto di una sala ristorante in rapporto a tipologia di struttura ed eventi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Principali componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar • Le principali tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, in sala e nel bar e loro funzionamento • Caratteristiche merceologiche e nutrizionali degli alimenti
3. DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE	<p>impiegare lo stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente nelle varie fasi del servizio</p> <hr/> <p>applicare le tecniche di servizio ai tavoli: raccolta ordinazioni, distribuzione dei piatti e bevande, riassetto dei tavoli</p> <hr/> <p>controllare la qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Criteri e tecniche di composizione di diverse tipologie di menù • Sistemi di conservazione delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti • Tecniche di preparazione dei piatti • Tecniche di allestimento della sala e di mise-en place dei tavoli • Modalità di presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti • Tecniche di preparazione e servizi delle bevande • Tecniche di comunicazione e vendita
4. PREPARAZIONE E DISTRIBUZIONE BEVANDE E SNACK	<p>descrivere le caratteristiche delle principali bevande da bar (calde, fredde, alcoliche e analcoliche)</p> <hr/> <p>applicare le tecniche di preparazione e presentazione delle bevande di diverse tipologie e degli snack</p> <hr/> <p>scegliere le attrezzature e i bicchieri in relazione alla bevande</p> <hr/> <p>scegliere le modalità di realizzazione del servizio appropriate alla struttura</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Norme igienico- sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (HACCP, ecc.) • Elementi base di una lingua straniera: grammatica, sintassi, terminologia tecnica • Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro • Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione





INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. TRATTAMENTO MATERIE PRIME E SEMILAVORATI ALIMENTARI	Le operazioni di trattamento materie prime e semilavorati alimentari	<ul style="list-style-type: none"> • pulitura e preparazione degli alimenti • conservazione degli alimenti 	Materie prime e semilavorati alimentari trattati secondo le norme HACCP	
2. PREPARAZIONE PIATTI	Le operazioni di preparazione dei piatti	<ul style="list-style-type: none"> • preparazione di piatti semplici • porzionatura e sistemazione delle pietanze nei piatti • controllo visivo/olfattivo qualità delle materie prime e dei piatti preparati: date di scadenza, modalità di presentazione dei piatti, ecc. 	Piatti preparati secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti	
3. DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE	Le operazioni di distribuzione di pasti e bevande	<ul style="list-style-type: none"> • allestimento sala e tavoli • presentazione del menù • acquisizione ordinazione • somministrazione dei piatti al tavolo 	Servizio di distribuzione dei piatti secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti	
4. PREPARAZIONE E DISTRIBUZIONE BEVANDE E SNACK	Le operazioni di preparazione e somministrazione di bevande e snack	<ul style="list-style-type: none"> • allestimento della spazio bar • preparazione delle bevande e di snack • somministrazione bevande e snack 	Bevande e snack preparati e somministrati secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti	

Prova pratica in situazione





ESPERTO DELLA PRODUZIONE PASTI





ESPERTO DELLA PRODUZIONE PASTI

DESCRIZIONE SINTETICA

L'Esperto della produzione pasti è in grado di progettare e realizzare ricette e menù per diverse specialità culinarie, di valorizzare l'immagine del prodotto culinario da presentare e di garantirne gli standard di qualità e gusto prefissati, utilizzando tecnologie innovative di manipolazione e conservazione degli alimenti.

AREA PROFESSIONALE

PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE

PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

Sistema di riferimento

Denominazione

Sistema classificatorio ISCO 5122 cuochi e addetti alla preparazione dei cibi

Sistema classificatorio ISTAT 5.2.2.1 cuochi in alberghi e ristoranti

Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro

522103 chef de cuisine
522105 cuoco
522123 cuoco tecnologo
522125 capo cuoco
522126 chef

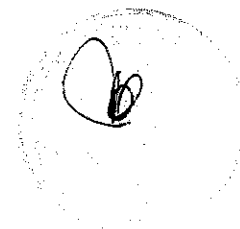
Sistema informativo Excelsior 3.01.01 Cuochi e assimilati

Repertorio delle professioni ISFOL

Turismo, ospitalità e tempo libero
 Cuoco/Chef

Indagine nazionale sui fabbisogni formativi OBNF

- Alberghiero
- cod. 12 Tecnici gestione cucina/produzione (chef)





UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
	rilevare stili alimentari ed esigenze dietologiche peculiari della clientela	
1. IDEAZIONE E SVILUPPO RICETTE	<p>individuare assemblaggi di prodotti alimentari in base alle diverse caratteristiche organolettiche e morfologiche</p> <p>identificare la struttura di ricette-base tradizionali e tipiche al fine di riproporle in modo personalizzato</p> <p>concepire combinazioni bilanciate tra i prodotti alimentari rispondenti alle diverse esigenze nutrizionali e caloriche</p> <p>definire accostamenti appropriati tra pietanze e gamma di vini offerta per la realizzazione di menù tradizionali e tipici</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Principali diete moderne e loro caratteristiche nutrizionali: vegetariana, macrobiotica ed eubiotica * Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale * Caratteristiche merceologiche degli alimenti * Tecniche per la preparazione di piatti tipici e complessi: antipasti caldi e freddi, primi e secondi piatti, contorni, fondi di cottura, salse madri e derivate
2. PROGETTAZIONE MENÙ	<p>concepire sequenze alimentari -cibi-vini- per la composizione di menù innovativi ed esclusivi</p> <p>adeguare e personalizzare le scelte eno-gastronomiche in funzione delle mutevoli tendenze di gusto del target di clientela di riferimento</p> <p>scegliere le diverse componenti culinarie del menù anche in funzione dei parametri di costo prefissati</p> <p>scegliere qualità e dosaggi di materie prime e semilavorati per la realizzazione di pietanze complesse</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Tecnologie moderne di manipolazione e conservazione dei cibi e relativi standard di qualità * Tradizionali metodi di cottura degli alimenti: bollire, arrostitire, grigliare, friggere verdure, carni, pesci, crostacei, molluschi, pasta e riso
3. COMPOSIZIONE SPECIALITÀ CULINARIE	<p>selezionare utensili ed attrezzature ad hoc per la pulitura, il taglio ed il trattamento di materie prime e semilavorati</p> <p>scegliere tempi, temperature e metodi di cottura specifici per tipologia di alimenti prevedendone le principali alterazioni e trasformazioni</p> <p>utilizzare sistemi avanzati per la trasformazione e conservazione di grandi quantità di cibi nel rispetto degli standard qualitativi e di gusto prefissati</p> <p>prefigurarsi l'immagine del piatto da presentare con senso estetico e creatività</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Moderne tecniche di cottura degli alimenti: al microonde, cottura con fit, cottura con sonda, affumicatura * Principali vini italiani ed europei e tecniche di composizione sequenze alimentari cibo-vino * Elementi base di una lingua straniera: grammatica, sintassi, terminologia tecnica
4. PROPOSIZIONE ESTETICA DEGLI ELABORATI CULINARI	<p>adottare strumenti e tecniche di sporzionatura e di disposizione dei cibi nel piatto</p> <p>scegliere modalità e tecniche di decorazione e guarnizione per la presentazione del piatto</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Norme igienico- sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (HACCP, ecc.) * Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro * Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione

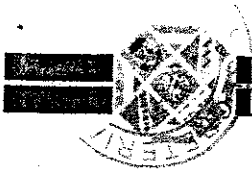




INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. IDEAZIONE E SVILUPPO RICETTE	Le operazioni di ideazione e sviluppo delle ricette	<ul style="list-style-type: none"> • elaborazione ricette tipiche e tradizionali • elaborazione ricette per specialità culinarie complesse • elaborazione ricette dietetiche (vegetariane, ecc.) 	Ricette personalizzate ed innovative elaborate secondo canoni nutrizionali ed organolettici appropriati	Prova pratica in situazione
2. PROGETTAZIONE MENÙ	Le operazioni di progettazione menù	<ul style="list-style-type: none"> • budgeting del menù • confezionamento menù tipici ed innovativi • pianificazione della rotazione dei menù: settimanale, mensile, stagionale 	Menù confezionati e proposti periodicamente in ragione delle diverse esigenze alimentari della clientela di riferimento	
3. COMPOSIZIONE SPECIALITÀ CULINARIE	Le operazioni di composizione delle specialità culinarie	<ul style="list-style-type: none"> • controllo qualità dei prodotti alimentari da impiegare • preparazione pietanze complesse e specialità culinarie • cottura, trasformazione e conservazione tecnologica dei prodotti alimentari 	Specialità culinarie preparate secondo tecniche specifiche ed alimenti manipolati nel rispetto del rapporto tecnologia/gusto o prefissato	
4. PROPOSIZIONE ESTETICA DEGLI ELABORATI CULINARI	Le operazioni di proposizione estetica degli elaborati culinari	<ul style="list-style-type: none"> • guarnizione e decorazione piatti 	Specialità culinarie presentate in modo creativo e con senso estetico	





REGIONE
LAZIO

OPERATORE DELLA PRODUZIONE DI PASTICCERIA





OPERATORE DELLA PRODUZIONE DI PASTICCERIA

DESCRIZIONE SINTETICA

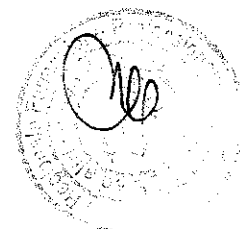
L' Operatore della produzione di pasticceria è in grado progettare e realizzare ricette tradizionali ed innovative di pasticceria e gelateria, utilizzando metodologie e tecnologie specifiche di lavorazione, lievitazione e cottura dei prodotti dolciari e valorizzandone la presentazione con modalità creative.

AREA PROFESSIONALE

PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE

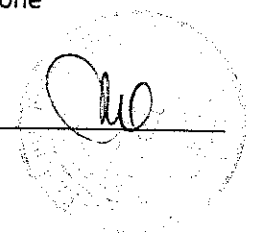
PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

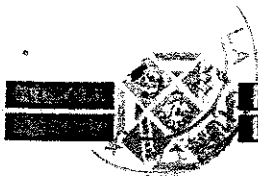
Sistema di riferimento	Denominazione
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	5122 Cuochi e addetti alla preparazione dei cibi 7412 Addetti alle lavorazioni artigianali: pane e prodotti dolciari
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	5.2.2.1 Cuochi in alberghi e ristoranti 6.5.1.3 Pasticceri, gelatai e conservieri artigianali
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	522118 Cuoco Gelatiere 522119 Cuoco Pasticcere 651318 Gelatiere Artigianale 651323 Pasticciere Artigianale 651327 Gelataio 651328 Pasticcere
<i>Sistema informativo Excelsior</i>	3.01.01 Cuochi e assimilati 3.01.04 Pasticceri e assimilati
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi nell'artigianato EBNA</i>	Pasticcere Impastatore Fornaio impastatore





UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. PROGETTAZIONE RICETTE E CARTA DESSERT	rilevare gusti e tendenze del target di clientela di riferimento in ambito dolciario individuare la struttura delle diverse tipologie di impasti, creme e salse base di pasticceria e gelateria ipotizzare accostamenti di gusto tra prodotti di gelateria e pasticceria dolce concepire aggregati ed assemblaggi innovativi di cioccolato, zucchero e gelateria in base alla consistenza necessaria alle architetture decorative prescelte	<ul style="list-style-type: none">• Proprietà e tecniche di lavorazione di glasse, paste di mandorla e zucchero (pastigliato, colato, tirato, soffiato, etc.)• Caratteristiche merceologiche e nutrizionali degli alimenti dolci
2. LAVORAZIONE IMPASTI E CREME	scegliere qualità, dosaggi e grammature degli ingredienti in funzione del tipo di prodotto dolciario da realizzare formulare la composizione di impasti base in ragione di temperatura esterna e livello di umidità selezionare attrezzature e tecniche adeguate per la lavorazione degli impasti base, del cioccolato e dello zucchero applicare tecniche di lavorazione del cioccolato e dello zucchero ad elaborati di pasticceria	<ul style="list-style-type: none">• Tipologie di paste base: sfoglia, biscotto, frolla, lievitate, brisèe, ecc.• Tipologie di dessert: caldi, freddi, da porzione e da trancio, mignon, ecc.• Modalità e tecniche per la lavorazione di impasti base: impastatrice, friggitrice, raffinatrice, laminatoio, ecc.
3. LIEVITAZIONE E COTTURA SEMILAVORATI	scegliere ed impiegare correttamente gli agenti di lievitazione adottare attrezzature tecnologiche ad hoc per la lievitazione dei semilavorati: celle di ferma lievitazione/congelamento rilevare anomalie nel processo di lievitazione per effettuare la messa a punto necessaria e/o eventuali procedure sostitutive della tipologia di processo attivato stabilire tempi, temperature e modalità di cottura tenendo conto delle alterazioni fisiche e chimiche degli alimenti configurare in modo creativo il prodotto finito scegliendo la decorazione in funzione dell'elaborato preparato	<ul style="list-style-type: none">• Metodologie e tecnologie per la lievitazione e la cottura dei semilavorati• Tecniche di lavorazione del cacao e del cioccolato: temperaggio e colatura• Tecniche di composizione, farcitura, decorazione e guarnizione dei prodotti di pasticceria e gelateria• Sistemi di conservazione di materie prime, semilavorati e prodotti finiti specifici di pasticceria e gelateria• Elementi base di una lingua straniera: grammatica, sintassi, terminologia tecnica
4. FARCITURA E DECORAZIONE PRODOTTO DOLCIARIO	applicare tecniche specifiche di farcitura, decorazione e guarnizione dei prodotti dolciari scegliere decorazioni per elaborati di pasticceria realizzate con la lavorazione del cioccolato e dello zucchero rappresentare disegni e forme utilizzando creme e zucchero	<ul style="list-style-type: none">• Norme igienico- sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (HACCP, ecc.)• Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro• Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione

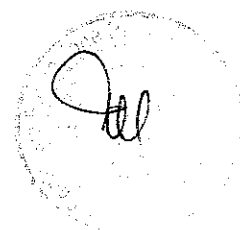




INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. PROGETTAZIONE RICETTE E CARTA DESSERT	Le operazioni di progettazione delle ricette e della carta dessert	<ul style="list-style-type: none"> • elaborazione ricette dolciarie • compilazione della carta dessert: pasticceria dolce, salata, gelateria 	Ricette e carta dessert rispondenti ad accostamenti di gusto corretti ed innovativi	
2. LAVORAZIONE IMPASTI E CREME	Le operazioni di lavorazione dell'impasto e delle creme	<ul style="list-style-type: none"> • programmazione della preparazione serale e giornaliera degli impasti e delle creme • controllo qualità materie prime e semilavorati • preparazione degli impasti e delle creme 	Impasti e creme preparati e lavorati nel rispetto degli standard di qualità e delle norme igienico sanitarie	
3. LIEVITAZIONE E COTTURA SEMILAVORATI	Le operazioni di lievitazione, cottura e raffreddamento dei semilavorati	<ul style="list-style-type: none"> • predisposizione e supervisione del processo di lievitazione • infornatura dei semilavorati • monitoraggio delle operazioni automatizzate di cottura e raffreddamento 	Semilavorati realizzati nel rispetto del corretto processo di lievitazione e cottura e con l'ausilio di tecnologie adeguate	
4. FARCITURA E DECORAZIONE PRODOTTO DOLCIARIO	Le operazioni di farcitura e decorazione dei prodotti	<ul style="list-style-type: none"> • realizzazione della farcitura, decorazione e guarnizione dei prodotti da presentare • verifica della corrispondenza tra prodotto da presentare e standard di qualità attesi 	Prodotti finiti farciti e decorati in modo creativo e nel rispetto degli standard di qualità d'immagine prefissati	

Prova pratica in situazione





ESPERTO DEI SERVIZI SALA-BANQUETING





ESPERTO DEI SERVIZI SALA-BANQUETING

DESCRIZIONE SINTETICA

L'Esperto dei servizi sala-banqueting è in grado di gestire i flussi distributivi di pasti e bevande, progettare eventi scegliendo le opportune modalità di erogazione del servizio, provvedere al layout ed all'ambientazione degli spazi, effettuare attività di customer care and satisfaction.

AREA PROFESSIONALE

PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE

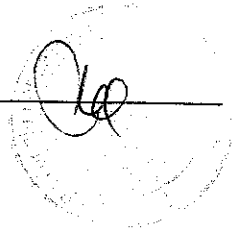
Profili collegati - collegabili alla figura

Sistema di riferimento	Denominazione
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	3414 Agenti di viaggio, tecnici settore turistico, alberghiero e ristorazione: Organizzatore meeting e convegni Catering manager
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	3.4.1 - Professioni tecniche delle attività turistiche, ricettive ed assimilate
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	341111 Assistente food and beverage 522324 Maitre 522326 Responsabile di sala
<i>Sistema informativo Excelsior</i>	1.06.01 Specialisti e tecnici dei servizi alberghieri e di ristorazione
<i>Repertorio delle professioni ISFOL</i>	Turismo, ospitalità e tempo libero <input type="checkbox"/> Cameriere/Maitre
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi OBNF</i>	Alberghiero cod. 10 Tecnici gestione servizi: sala/bar (maitre/barman)





UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. PROGETTAZIONE EVENTI BANQUETING	<p>scegliere le modalità di erogazione del servizio banqueting in ragione dell'evento da realizzare</p> <p>valutare la tipologia di menù, il beverage e l'offerta dei vini in funzione dell'evento da approntare</p> <p>esaminare i costi complessivi dell'evento -food-cost, beverage, attrezzature, risorse umane - per formulare eventuali preventivi</p> <p>definire una pianificazione dei tempi, delle attività e dei ruoli utili alla realizzazione ottimale dell'evento</p> <hr/> <p>prefigurarsi utilizzo ed organizzazione degli spazi coerentemente alla location prescelta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche merceologiche degli alimenti • Il processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli e modalità organizzative
2. CONFIGURAZIONE ED AMBIENTAZIONE SPAZI	<p>scegliere arredi ed accessori in relazione alle diverse esigenze d'immagine ed ambientazione degli spazi</p> <p>adottare stili, tecniche e materiali per allestimenti ed addobbi degli spazi prescelti</p> <hr/> <p>scegliere le mise en plase di tavoli e banchetti diversificate per tipologia di servizio ed evento</p> <p>definire adeguate modalità di acquisizione e registrazione delle prenotazioni</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Principali tecnologie ed attrezzature utilizzate in sala e loro funzionamento • Elementi base di almeno due lingue straniere: grammatica, sintassi, terminologia tecnica • Tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio • Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, etc.
3. ACCOGLIENZA CLIENTE E CUSTOMER SATISFACTION	<p>cogliere ed interpretare preferenze culinarie e richieste della clientela</p> <p>consigliare abbinamenti di gusto tra le pietanze, nonché tra queste e la gamma di vini offerta</p> <hr/> <p>riscontrare il grado di soddisfazione del cliente ed individuare soluzioni ottimali per l'erogazione del servizio</p> <p>individuare le priorità d'intervento in relazione alle richieste della clientela e/o alle esigenze di servizio</p> <hr/> <p>definire i compiti e le modalità operative degli addetti alle attività di distribuzione pasti e bevande</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di arredo, allestimento e mise en place della sala • Tecniche di servizio per menù complessi: servizio alla Guèridon, all'italiana, alla francese ed all'inglese • Tecniche di degustazione ed abbinamento cibo-vino • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione di dati
4. GESTIONE FLUSSI DISTRIBUTIVI	<p>comprendere le inefficienze e le carenze del servizio di distribuzione erogato in rapporto alle aspettative della clientela rievate</p> <hr/> <p>intervenire nelle dinamiche di ricezione/trasmisione delle ordinazioni al fine di rimuoverne eventuali criticità</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro • Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione

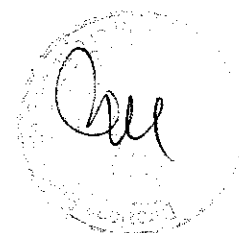




INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. PROGETTAZIONE EVENTI BANQUETING	Le operazioni di progettazione dell'evento banqueting da realizzare	<ul style="list-style-type: none"> • elaborazione della tipologia di intervento da approntare • budgeting dell'evento • programmazione dell'evento 	Modalità di erogazione del servizio funzionali alla ottimale realizzazione dello stesso	
2. CONFIGURAZIONE ED AMBIENTAZIONE SPAZI	Le operazioni di configurazione ed ambientazione degli spazi	<ul style="list-style-type: none"> • organizzazione degli spazi • cura dell'ambientazione e degli allestimenti • assetto e dotazione dei tavoli e dei banchetti 	Arredi, allestimenti e layout degli spazi corrispondenti alle esigenze d'immagine prefissate e funzionali alle diverse tipologie di evento approntato	
3. ACCOGLIENZA CLIENTE E CUSTOMER SATISFACTION	Le operazioni di accoglienza cliente e customer satisfaction	<ul style="list-style-type: none"> • organizzazione del servizio di raccolta delle prenotazioni • ricezione e collocazione ai tavoli dei clienti • illustrazione menù, • lista bar, carta dei vini • registrazione e risoluzione reclami 	Clienti seguiti in tutte le fasi del processo e soddisfatti del servizio erogato	
4. GESTIONE FLUSSI DISTRIBUTIVI	Le operazioni di gestione dei flussi distributivi dei pasti e delle bevande	<ul style="list-style-type: none"> • coordinamento delle attività di distribuzione pasti e bevande • organizzazione delle modalità di ricezione/trasmissione delle ordinazioni • controllo delle fasi di pulizia e riassetto tavoli 	Servizio di distribuzione pasti e bevande realizzato secondo criteri di efficienza ed efficacia	

Prova pratica in situazione





OPERATORE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE





OPERATORE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE

DESCRIZIONE SINTETICA

L'Operatore del servizio di distribuzione pasti e bevande è in grado di provvedere alla gestione ed organizzazione del servizio di vini e pietanze, utilizzando attrezzature e tecniche di servizio in ragione della tipologia di menù, struttura ed evento e predisponendo lo spazio per la ristorazione.

AREA PROFESSIONALE

PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE

PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

Sistema di riferimento	Denominazione
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	5123.1 Camerieri, operatori mensa e assimilati 5123.2 Baristi e assimilati
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	5.2.2.2 Camerieri ed assimilati 5.2.2.3 Baristi ed assimilati
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	522305 Cameriere 522307 Cameriere ai vini 522308 Cameriere di bar 522312 Cameriere di mensa 522314 Cameriere di ristorante 522315 Cameriere di sala 522325 Addetto bar/ristorante 522401 Aiuto barman 522406 Barista
<i>Sistema informativo Excelsior</i>	3.01.05 Camerieri e baristi
<i>Repertorio Professioni ISFOL</i>	Turismo, Ospitalità, tempo libero <input type="checkbox"/> Cameriere/Maitre
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi OBNF</i>	Alberghiero cod. 11 Operatori servizi: sala/ bar (camerieri)





UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. APPRONTAMENTO SPAZI DI RISTORAZIONE	<p>ricepire le direttive impartite per l'organizzazione, l'allestimento ed il riordino dello spazio di ristorazione</p> <hr/> <p>adottare stili, tecniche e materiali per allestimenti ed addobbi degli spazi in rapporto a tipologia di servizio ed evento</p> <hr/> <p>applicare modalità e procedure igienico-sanitarie per il riordino e la pulizia di ambienti/spazi di ristorazione e degli strumenti di lavoro</p> <hr/> <p>rilevare il livello dei consumi delle materie prime e lo stato di usura delle componenti di servizio, provvedendo al reintegro se necessario</p> <hr/> <p>impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente nelle varie fasi di erogazione del servizio e rilevare il grado di soddisfazione del cliente, traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Principi di enogastronomia • Principali tecniche di servizio e mescolta dei vini
2. ASSISTENZA CLIENTE	<p>rilevare il livello dei consumi delle materie prime e lo stato di usura delle componenti di servizio, provvedendo al reintegro se necessario</p> <hr/> <p>impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente nelle varie fasi di erogazione del servizio e rilevare il grado di soddisfazione del cliente, traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso</p> <hr/> <p>cogliere ed interpretare preferenze culinarie e richieste della clientela</p> <hr/> <p>consigliare abbinamenti di gusto tra le pietanze, nonché tra queste e la gamma di bevande e vini offerta</p> <hr/> <p>adottare modalità di acquisizione e registrazione delle ordinazioni, assumendo le priorità/richieste espresse dal cliente</p> <hr/> <p>individuare ed adottare tecniche di servizio differenziate in ragione del menù e della tipologia di struttura ristorativa - cottura in sala, prime colazioni, servizio ai tavoli, buffet, servizio al bancone bar/caffetteria, ecc. - ed adeguare lo stile ristorativo alle svariate situazioni di contesto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli, modalità organizzative • Le principali tecnologie e attrezzature utilizzate in sala e/o nel bar e loro funzionamento • Caratteristiche merceologiche e nutrizionali degli alimenti • Tecniche di degustazione e caratteristiche merceologiche dei principali vini • Tecniche di preparazione e servizio delle bevande da sala e da bar
3. CONFIGURAZIONE SERVIZIO DI RISTORAZIONE	<p>consigliare abbinamenti di gusto tra le pietanze, nonché tra queste e la gamma di bevande e vini offerta</p> <hr/> <p>adottare modalità di acquisizione e registrazione delle ordinazioni, assumendo le priorità/richieste espresse dal cliente</p> <hr/> <p>individuare ed adottare tecniche di servizio differenziate in ragione del menù e della tipologia di struttura ristorativa - cottura in sala, prime colazioni, servizio ai tavoli, buffet, servizio al bancone bar/caffetteria, ecc. - ed adeguare lo stile ristorativo alle svariate situazioni di contesto</p> <hr/> <p>cogliere e riconoscere priorità d'intervento in relazione alle richieste della clientela e/o alle esigenze di servizio e trasferirle funzionalmente ai servizi correlati</p> <hr/> <p>verificare i tempi di esecuzione e lo stato di avanzamento delle attività, interagendo in modo funzionale con gli altri settori di attività</p> <hr/> <p>adottare tecniche di predisposizione strutturale ed estetica delle pietanze - porzionatura, servizio alla fiamma, spinatura a bordo tavolo, decorazione dolci, ecc. -</p> <hr/> <p>Identificare il fabbisogno qualitativo dei vini in ragione della tipologia di menù offerta, nonché del target clienti di riferimento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemi di conservazione di: materie prime alimentari, prodotti finiti, vini • Tecniche di allestimento dello spazio ristorativo e di mise-en place di tavoli e banchetti • Tecniche di comunicazione • Elementi base di almeno due lingue straniere: grammatica, sintassi, terminologia tecnica • Norme igienico- sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (HACCP, ecc.) • Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro
4. SVILUPPO SENSORIALE DEGUSTAZIONE VINI	<p>valutare la qualità alimentare e degustativa dei prodotti vinicoli</p> <hr/> <p>applicare tecniche di degustazione dei vini (profumo, gusto, colore) e metodologie di abbinamento vino - sapori</p> <hr/> <p>scegliere l'adeguata temperatura di servizio dei vini, nonché la tipologia di bicchieri appropriata</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione

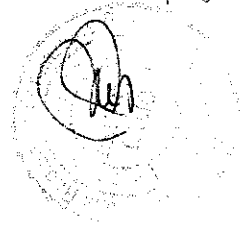
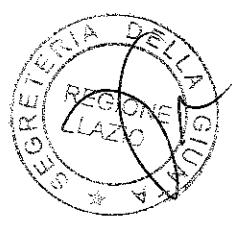


INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. APPONTAMENTO SPAZI DI RISTORAZIONE	Le operazioni di approntamento spazi di ristorazione	<ul style="list-style-type: none"> • riordino spazi di ristorazione • allestimento tavoli o banco buffet/bar • controllo livello scorte dispense e dotazioni di sala/bar 	Spazio di ristorazione predisposto in ragione delle esigenze estetico-funzionali del servizio da erogare	
2. ASSISTENZA CLIENTE	Le operazioni di assistenza cliente	<ul style="list-style-type: none"> • ricezione cliente • presentazione menù • raccolta ordinazioni e determinazione tempi/sequenze di erogazione del servizio • registrazione e trasmissione reclami • riscossione conto 	Servizio ristorativo reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente	
3. CONFIGURAZIONE SERVIZIO DI RISTORAZIONE	Le operazioni di configurazione servizio di ristorazione	<ul style="list-style-type: none"> • controllo visivo/olfattivo qualità delle materie prime e dei piatti preparati: date di scadenza, modalità di presentazione dei piatti, ecc. • erogazione servizio ristorativo • monitoraggio stato di avanzamento delle attività di erogazione del servizio 	Servizio ristorativo adeguatamente erogato	
4. SVILUPPO SENSORIALE DEGUSTAZIONE VINI	Le operazioni di sviluppo sensoriale degustazione vini	<ul style="list-style-type: none"> • collaborazione nell'elaborazione della Carta dei Vini • degustazione dei vini e controllo qualità • miscita dei vini • controllo igiene e funzionalità della cantina 	Vini serviti nel rispetto degli standard di qualità prefissati ed in funzione della tipologia di menù offerta	

Prova pratica in situazione

*Il presente documento
 è da compilare ed inviare
 alla Direzione Regionale
 Formazione Prof.le, FSE e altri interventi finanziati
 (Avv. Giuseppina Longo)*

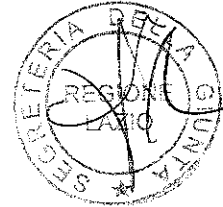




ALLEG. alla DELIB. N. *221*
DEL 22 MAR. 2010

ALLEGATO 2

SETTORE: MECCANICA



AREE PROFESSIONALI:

- **INSTALLAZIONE IMPIANTI ELETTRICI, DI TELECOMUNICAZIONE E TERMOIDRAULICI**
- **PROGETTAZIONE E PRODUZIONE MECCANICA E Elettromeccanica**

*Il presente documento
si compone di n° 43 pagine*

IL DIRETTORE
Direzione Regionale Formazione Professionale
FSE ed altri interventi cofinanziati
(Avv. Elisabetta Longo)





AREA PROFESSIONALE
INSTALLAZIONE IMPIANTI ELETTRICI, DI
TELECOMUNICAZIONE E TERMOIDRAULICI

QUALIFICHE:

- ⊙ **INSTALLATORE E MANUTENTORE IMPIANTI ELETTRICI, FOTVOLTAICI E DI TELECOMUNICAZIONE**
- ⊙ **INSTALLATORE E MANUTENTORE IMPIANTI TERMOIDRAULICI**
- ⊙ **TECNICO E INSTALLATORE DEI SISTEMI DOMOTICI**





INSTALLATORE E MANUTENTORE IMPIANTI ELETTRICI, FOTOVOLTAICI E DI TELECOMUNICAZIONE





**INSTALLATORE E MANUTENTORE IMPIANTI ELETTRICI,
FOTOVOLTAICI E DI TELECOMUNICAZIONE**

DESCRIZIONE SINTETICA

L'Installatore e manutentore di impianti elettrici, fotovoltaici e di telecomunicazione è in grado di installare, mantenere e riparare impianti elettrici, fotovoltaici e di telecomunicazione civili ed industriali sulla base di progetti e schemi tecnici di impianto.

LIVELLO EUROPEO DI RIFERIMENTO

AREA PROFESSIONALE

INSTALLAZIONE IMPIANTI ELETTRICI, DI TELECOMUNICAZIONE E TERMOIDRAULICI

PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

Sistema di riferimento	Denominazione
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	7137 Installatori impianti elettrici e elettricisti 7245 Installatori e riparatori di linee elettriche 7244 Installatori e manutentori di linee telefoniche
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	6.1.3.7 Elettricisti nelle costruzioni civili ed assimilati 6.2.4.1 Installatori e riparatori di apparati elettrici e elettromeccanici 6.2.4.2 Manutentori e riparatori di apparati elettronici industriali e di misura 6.2.4.4 Installatori e riparatori di apparati telegrafici e telefonici
<i>Sistema informativo EXCELSIOR</i>	4.11.02 Installatori di impianti elettrici ed elettricisti 4.11.06 Installatori e manutentori apparecchiature telefoniche
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	624110 Elettricista 613701 Elettricista impiantista di cantiere
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi OBNF</i>	cod.54 Manutentori impianti cod.75 Montatori/Assemblatori/Installatori cod.83 Operatori di produzione e servizi vari
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	7137 Installatori impianti elettrici e elettricisti 7245 Installatori e riparatori di linee elettriche 7244 Installatori e manutentori di linee telefoniche





UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. IMPOSTAZIONE PIANI DI INSTALLAZIONE IMPIANTI ELETTRICI, FOTOVOLTAICI E DI TELECOMUNICAZIONE AD USO CIVILE ED INDUSTRIALE	<p>interpretare il disegno tecnico/schema costruttivo di un impianto elettrico, fotovoltaico e di telecomunicazione civile od industriale</p> <p>comprendere cataloghi di componentistica elettrica/elettromeccanica per approntare l'elenco dei materiali di lavorazione</p> <p>individuare i materiali, i componenti, gli strumenti necessari e funzionali alle lavorazioni da eseguire</p> <p>identificare tempi e costi di realizzazione in rapporto alle tipologie di intervento da effettuare</p> <p>interpretare schemi elettrici e i dati funzionali alle lavorazioni</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Elementi di disegno elettrico: particolari e complessivi, segni, simboli, scale e metodi di rappresentazione * Principi di elettrotecnica e tecnologia degli impianti elettrici e di telecomunicazione: elettronica lineare, digitale, analogica e di potenza * Principali tipologie di impianti per uso civile ed industriale * Le tecnologie degli impianti Fotovoltaici per uso civile ed industriale (comprese tecnologie di ultima generazione - film sottile, organico, ecc. -) * Tipologie e caratteristiche specifiche degli Inverter * Tipologie e caratteristiche specifiche dei moduli fotovoltaici * Dispositivi di protezione: circuiti di comando, attuazione, regolazione e protezione * Componentistica elettrica e di telecomunicazione * Principali strumenti e attrezzi di lavoro e modalità di utilizzo * Concetti fondamentali dell'informatica di base applicata alla strumentazione diagnostica * Schemi elettronici per ausiliari civili: antenne, videocitofono, impianto antifurto, piccola telefonia, ecc * Principali tecniche di calcolo per l'installazione e il cablaggio di impianti elettrici e di telecomunicazione: calcolo di un circuito, della potenza, dell'energia * Inglese tecnico di settore * Norme di riferimento previste da UNI e CEI, leggi e regolamenti nazionali per l'installazione e la manutenzione di impianti elettrici * Elementi di base di applicazioni software del sistema windows e servizi e funzioni internet * Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro * Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione
2. INSTALLAZIONE IM- PIANTI ELETTRICI, FOTOVOLTAICI E DI TELECOMUNICAZIONE AD USO CIVILE ED INDUSTRIALE	<p>applicare tecniche di montaggio e cablaggio di semplici circuiti elettrici e di telecomunicazione: tiro e posa dei cavi e delle apparecchiature</p> <p>adottare procedure per la predisposizione dei sistemi di distribuzione, consumo, segnalazione ed intercomunicazione</p> <p>comprendere le specifiche istruzioni per la predisposizione dei quadri elettrici ed apparecchiature di tipo elettromeccanico e di telecomunicazione su sistemi automatizzati controllati anche da P.L.C.</p> <p>individuare e adottare le principali tecniche di collaudo degli impianti installati, individuando e revisionando eventuali anomalie</p>	
3. CONTROLLO IMPIANTI ELETTRICI, FOTOVOLTAICI E DI TELECOMUNICAZIONE AD USO CIVILE ED INDUSTRIALE	<p>identificare strumenti per la riparazione di eventuali anomalie di funzionamento</p> <p>valutare il corretto funzionamento dei dispositivi di protezione e di sicurezza: messa a terra, parafulmine, ecc.</p> <p>tradurre gli interventi effettuati in dati ed informazioni necessarie alla dichiarazione di conformità dell'impianto</p> <p>interpretare informazioni relative a malfunzionamenti per elaborare ipotesi di soluzione</p>	
4. MANUTENZIONE IMPIANTI ELETTRICI, FOTOVOLTAICI E DI TELECOMUNICAZIONE AD USO CIVILE ED INDUSTRIALE	<p>adottare semplici tecniche di intervento in base all'avaria riscontrata ed al tipo di impianto</p> <p>individuare ed adottare strumenti per la verifica del corretto funzionamento degli impianti</p> <p>identificare interventi e strumenti per la risoluzione di eventuali anomalie di funzionamento e tradurli in dati informativi</p>	





INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. IMPOSTAZIONE PIANI DI INSTALLAZIONE IMPIANTI ELETTRICI, FOTOVOLTAICI E DI TELECOMUNICAZIONE AD USO CIVILE ED INDUSTRIALE	Le operazioni di impostazione piani di installazione impianti elettrici, fotovoltaici e di telecomunicazione e civili ed industriali	* stesura di un piano di lavoro comprensivo di tempi e costi	Piano di lavoro comprensivo di tempi, costi e modalità operative redatto	
2. INSTALLAZIONE IMPIANTI ELETTRICI, FOTOVOLTAICI E DI TELECOMUNICAZIONE AD USO CIVILE ED INDUSTRIALE	Le operazioni di installazione di impianti, fotovoltaici elettrici e di telecomunicazione e civili ed industriali	* preparazione quadro elettrico * cablaggio * montaggio e installazione sistemi elettrici, fotovoltaici e di telecomunicazione	Impianto elettrico, fotovoltaico e di telecomunicazione e civile ed industriale installato	
3. CONTROLLO IMPIANTI ELETTRICI, FOTOVOLTAICI E DI TELECOMUNICAZIONE AD USO CIVILE ED INDUSTRIALE	Le operazioni di controllo di impianti elettrici, fotovoltaici e di telecomunicazione e civili ed industriali	* collaudo dell'impianto * rilevazione e risoluzione di eventuali anomalie * verifica standard di conformità	Impianto collaudato nel rispetto degli standard di sicurezza ed efficienza	
4. MANUTENZIONE IMPIANTI ELETTRICI, FOTOVOLTAICI E DI TELECOMUNICAZIONE AD USO CIVILE ED INDUSTRIALE	Le operazioni di manutenzione di impianti elettrici, fotovoltaici e di telecomunicazione e civili ed industriali	* verifiche finali dell'impianto * ricerca di guasti ed anomalie dell'impianto * sostituzione di componenti difettosi	Impianto in condizioni ottimali di efficienza e sicurezza in esercizio	

Prova pratica in situazione





INSTALLATORE E MANUTENTORE IMPIANTI TERMOIDRAULICI





INSTALLATORE E MANUTENTORE IMPIANTI TERMOIDRAULICI

DESCRIZIONE SINTETICA

L'Installatore e manutentore di impianti termoidraulici è in grado di installare, mantenere in efficienza e riparare impianti termici, idraulici, di condizionamento, igienico sanitari.

LIVELLO EUROPEO DI RIFERIMENTO

AREA PROFESSIONALE

INSTALLAZIONE IMPIANTI ELETTRICI, DI TELECOMUNICAZIONE E TERMOIDRAULICI

PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

<i>Sistema di riferimento</i>	<i>Denominazione</i>
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	7136 Installatori di tubazioni e idraulici
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	6.2.3.3 Meccanici e montatori di apparecchi termici, idraulici e di condizionamento
<i>Sistema informativo EXCELSIOR</i>	4.11.01. Installatori di tubazioni e idraulici
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	613603 Idraulico 613604 Installatore di impianti termici 613609 Termoidraulico
<i>Repertorio delle professioni ISFOL</i>	Area Metalmeccanica Montatore-Installatore
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi OBNF</i>	cod.54 Manutentori impianti cod.75 Montatori/Assemblatori/Installatori cod.83 Operatori di produzione e servizi vari
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	7136 Installatori di tubazioni e idraulici





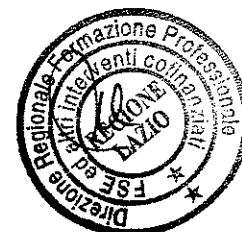
UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. IMPOSTAZIONE PIANI DI INSTALLAZIONE IMPIANTI TERMO- IDRAULICI	<p>comprendere i cataloghi di componentistica termo-idraulica per approntare l'elenco dei materiali di lavorazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Elementi di disegno tecnico: scale di rappresentazione, particolari e complessivi di impianti termoidraulici e idrosanitari, ecc.
	<p>interpretare il disegno tecnico/schema costruttivo di un impianto termo-idraulico</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Impiantistica meccanica, termoidraulica, oleodinamica
	<p>individuare i materiali, i componenti e gli strumenti necessari e funzionali alle lavorazioni da eseguire</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Principali tipologie di impianti termoidraulici e idrosanitari e loro componenti
	<p>identificare tempi e costi di lavorazione in rapporto alle tipologie di intervento da effettuare</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Gli strumenti di lavoro e le attrezzature di installazione di impianti termoidraulici
	<p>tradurre schemi e disegni tecnici in sistemi di distribuzione dei fluidi</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Unità di montaggio, misura e collaudo
2. INSTALLAZIONE IM- PIANTI TERMO- IDRAULICI	<p>applicare le tecniche di montaggio di semplici apparecchiature termiche (generatori di calore, impianti di climatizzazione, impianti gas e apparecchi utilizzatori) e idrosanitarie (apparecchi sanitari, rubinetteria)</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Elementi di informatica per i sistemi di controllo e collaudo di impianti termo-idraulici
	<p>applicare e combinare tecniche per la saldatura e per la realizzazione di giunti smontabili, per il montaggio di collettori, ecc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Caratteristiche dei materiali dei componenti costituenti gli impianti: metalli, plastici, mastici e resine
	<p>adottare le specifiche istruzioni per l'assemblaggio e l'installazione di apparecchiature termomeccaniche di impianti</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Sistemi di distribuzione e controllo dei fluidi
	<p>individuare e adottare le principali tecniche e procedure di collaudo degli impianti installati, individuando e revisionando eventuali anomalie</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Tecniche di montaggio di apparecchiature termiche e idrosanitarie
3. CONTROLLO IMPIANTI TERMO-IDRAULICI	<p>identificare strumenti per la rimozione di eventuali anomalie di funzionamento</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Tecniche di lavorazione, adattamento, assemblaggio di tubi di acciaio, di rame, di materiale plastico
	<p>valutare il corretto funzionamento dei dispositivi di protezione e sicurezza degli impianti</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Norme di riferimento previste da UNI e CIG, leggi e regolamenti nazionali per l'installazione di impianti termoidraulici
	<p>tradurre gli interventi effettuati in dati e informazioni necessarie alla dichiarazione di conformità dell'impianto"</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Inglese tecnico di settore
4. MANUTENZIONE IMPIANTI TERMO- IDRAULICI	<p>interpretare informazioni relative a malfunzionamenti di impianti termici e idro-sanitari per elaborare ipotesi di soluzione</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Elementi di base di applicazioni software del sistema windows e servizi e funzioni internet
	<p>individuare i componenti dell'impianto giudicati difettosi o malfunzionanti</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro
	<p>adottare tecniche per la manutenzione e la verifica periodica dell'impianto termico necessarie al rilascio della corretta documentazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione
	<p>identificare metodi e strumentazione per la verifica del corretto funzionamento degli impianti</p>	





INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. IMPOSTAZIONE PIANI DI INSTALLAZIONE IMPIANTI TERMO-IDRAULICI	Le operazioni di impostazione delle piani di installazione impianti termoidraulici	<ul style="list-style-type: none">• stesura di un piano di lavoro comprensivo di tempi e costi	Piano di lavoro comprensivo di tempi, costi e modalità operative redatto	Prova pratica in situazione
2. INSTALLAZIONE IMPIANTI TERMO-IDRAULICI	Le operazioni di installazione impianti termoidraulici	<ul style="list-style-type: none">• posatura tubature• montaggio di semplici apparecchiature termoidrauliche e idrosanitarie	Impianto termoidraulico installato	
3. CONTROLLO IMPIANTI TERMO-IDRAULICI	Le operazioni di controllo impianti termoidraulici	<ul style="list-style-type: none">• collaudo dell'impianto• rilevazione e risoluzione di eventuali anomalie• verifica standard di conformità	Impianto collaudato nel rispetto degli standard di sicurezza ed efficienza	
4. MANUTENZIONE IMPIANTI TERMO-IDRAULICI	Le operazioni di manutenzione impianti termoidraulici	<ul style="list-style-type: none">• ricerca di guasti e anomalie sull'impianto• sostituzione dei componenti difettosi• esecuzione test e manutenzioni periodiche	Impianto in condizioni ottimali di efficienza e sicurezza in esercizio	





REGIONE
LAZIO

TECNICO E INSTALLATORE DEI SISTEMI DOMOTICI





TECNICO E INSTALLATORE SISTEMI DOMOTICI

DESCRIZIONE SINTETICA

Il *Tecnico e installatore nei sistemi domotici* è in grado di configurare e implementare soluzioni tecnologiche per l'integrazione intelligente degli impianti, dei dispositivi e degli apparati di un edificio in coerenza con i bisogni del committente e le caratteristiche dell'ambiente.

LIVELLO EUROPEO DI RIFERIMENTO

AREA PROFESSIONALE

INSTALLAZIONE IMPIANTI ELETTRICI, DI TELECOMUNICAZIONE E TERMOIDRAULICI

PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

<i>Sistema di riferimento</i>	<i>Denominazione</i>
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	3113 Tecnici di ingegneria elettronica
	3114 Tecnici di ingegneria elettronica e delle telecomunicazioni
	3121 Tecnici informatici
	2132 Programmatori informatici
	7242 Installatori e manutentori apparecchiature elettroniche
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	8283 Assemblatori di apparecchiature elettroniche
	3.1.2.5 Tecnici delle costruzioni civili ed assimilati
	6.1.3.6 Idraulici e posatori di tubazioni idrauliche e di gas
<i>Sistema informativo EXCELSIOR</i>	6.1.3.7 Eletttricisti nelle costruzioni civili ed assimilati
	12.01.04 Specialisti dell'ingegneria elettrica
	12.01.05 Specialisti dell'ingegneria elettronica
	13.01.04 Esperti e tecnici dell'ingegneria elettrica
	13.01.05 Esperti e tecnici dell'ingegneria elettronica
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	13.01.07 Esperti e tecnici della sicurezza degli impianti e dell'ambiente
	221400 Ingegneri elettronici e in telecomunicazioni





UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. CONFORMAZIONE SCENARIO DOMOTICO	<p>comprendere esigenze e fabbisogno del committente e riconoscere le caratteristiche strutturali dell'ambiente oggetto dell'intervento</p> <p>trasmettere le informazioni più appropriate a supportare il committente nella scelte (sicurezza attiva, controllo microclimatico, energia e illuminazione, apparecchiature elettrodomestiche, telecomunicazioni,...) e ad orientarlo nelle proprie valutazioni</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Principali tecnologie, prodotti e sistemi di integrazione * Terminologia tecnica in ambito domotico
2. CONFIGURAZIONE SISTEMA DOMOTICO	<p>identificare possibili soluzioni tecniche tenendo conto delle esigenze espresse dal committente e della destinazione d'uso</p> <p>prefigurare un'ipotesi di scenario domotico prospettando soluzioni modulari, flessibili, espandibili e personalizzate</p> <p>individuare gli elementi tecnologici e strutturali e le risorse disponibili necessari alla installazione e realizzazione del sistema domotico valutando le caratteristiche dell'ambiente e le problematiche relative all'integrazione di impianti e dispositivi preesistenti</p> <p>identificare le tecnologie, i software e i dispositivi più idonei alla implementazione del sistema domotico tenendo conto del tipo di cablaggio, delle funzionalità del sistema, delle possibili future espansioni dei costi</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Fondamenti di elettronica, elettrotecnica, termodinamica * Principali tipologie e tecniche di disegno tecnico * Principi di impiantistica civile e industriale * Fondamenti di componentistica domotica * Tecnologie di controllo (sicurezza, riscaldamento, raffreddamento, illuminazione)
3. INSTALLAZIONE SISTEMA DOMOTICO	<p>definire il sistema domotico nelle sue componenti e specifiche tecniche essenziali determinando applicativi tecnologici, tempi, costi e risorse necessarie</p> <p>valutare la funzionalità del sistema progettato anticipando le possibili migliorie, modifiche o adattamenti anche in funzione degli utilizzi previsti (risparmio energetico, assistenza alle persone, sicurezza, comfort..)</p> <p>delineare soluzioni tecniche che rendano compatibili le applicazioni dei vari sottosistemi e/o sistemi energetici già esistenti</p> <p>valutare il corretto svolgimento delle operazioni di installazione attraverso il presidio dei lavori</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Tipologie di cablaggio (centralina, bus, wireless, power-line, mista) * Tecniche di diagnostica e rilevazione guasti * Norme tecniche di sicurezza UNI - CEI * Principali riferimenti legislativi in materia di impianti civili e industriali * Inglese tecnico di settore * Elementi di base di applicazioni software del sistema windows e servizi e funzioni internet
4. GESTIONE SISTEMA DOMOTICO	<p>applicare le tecniche necessarie allo svolgimento delle operazioni di cablaggio, montaggio e trasmissione del sistema domotico in relazione alla tipologia di struttura</p> <p>adottare le principali tecniche di collaudo del sistema domotico installato, individuando e revisionando eventuali anomalie</p> <p>applicare le tecniche necessarie alla manutenzione periodica e alla riprogrammazione del sistema domotico</p> <p>individuare soluzioni efficaci per eventuali modifiche e/o adattamenti del sistema domotico</p> <p>valutare le performance del sistema domotico al fine di ridurre gli sprechi e ottimizzare i consumi energetici</p> <p>tradurre gli interventi effettuati in dati e informazioni necessarie alla dichiarazione di conformità del sistema domotico nel rispetto della normativa di legge</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro * Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione





INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

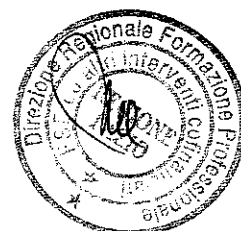
UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. CONFORMAZIONE SCENARIO DOMOTICO	Le operazioni di configurazione dello scenario domotico	<ul style="list-style-type: none"> * ricognizione delle esigenze del committente * osservazione delle caratteristiche strutturali dell'ambiente (ad es. stato dell'immobile, impianti preesistenti) * trasmissione di informazioni al committente (elementi costitutivi, istruzioni per l'uso, ecc...) * elaborazione scenari domotici personalizzati 	Scenario domotico delineato in coerenza con le richieste del committente e le caratteristiche dell'ambiente	
2. CONFIGURAZIONE SISTEMA DOMOTICO	Le operazioni di Configurazione del sistema domotico	<ul style="list-style-type: none"> * scelta della soluzione e del sistema di integrazione * elaborazione delle funzionalità del sistema domotico * definizione del fabbisogno e studio di fattibilità * realizzazione grafica del sistema domotico 	Sistema domotico definito in tutte le sue componenti essenziali	Prova pratica in situazione
3. INSTALLAZIONE SISTEMA DOMOTICO	Le operazioni di installazione del sistema domotico	<ul style="list-style-type: none"> * controllo delle operazioni di installazione del sistema domotico * integrazione di tecnologie e impianti tradizionali * cablaggio, montaggio e prova delle ripartizioni * verifica e collaudo del sistema domotico 	Sistema domotico installato e collaudato nel rispetto degli standard di sicurezza ed in coerenza con il progetto definito	
4. GESTIONE SISTEMA DOMOTICO	Le operazioni di gestione del sistema domotico	<ul style="list-style-type: none"> * manutenzione e regolazione periodica sistema domotico * verifica conformità standard di sicurezza * controllo efficienza energetica * elaborazione di documentazione secondo la normativa di legge 	Sistema domotico funzionante e rispondente agli standard definiti	



**AREA PROFESSIONALE
PROGETTAZIONE E PRODUZIONE MECCANICA E
ELETTROMECCANICA**

QUALIFICHE:

- ⇒ **PROGETTISTA SISTEMI MECCANICI**
- ⇒ **TECNOLOGO DI PRODOTTO/PROCESSO SISTEMI MECCANICI**
- ⇒ **TECNICO AUTOMAZIONE INDUSTRIALE**
- ⇒ **INSTALLATORE MONTATORE DI SISTEMI ELETTRICO-ELETTRONICI**
- ⇒ **OPERATORE MECCANICO DI SISTEMI**
- ⇒ **MONTATORE MECCANICO DI SISTEMI**
- ⇒ **COSTRUTTORE DI CARPENTERIA METALLICA**





REGIONE
LAZIO

PROGETTISTA DI SISTEMI MECCANICI





PROGETTISTA SISTEMI MECCANICI

DESCRIZIONE SINTETICA

Il Progettista di sistemi meccanici è in grado di concepire, sviluppare e disegnare prodotti o componenti meccanici definendone caratteristiche funzionali e tecniche.

LIVELLO EUROPEO DI RIFERIMENTO

AREA PROFESSIONALE

PROGETTAZIONE E PRODUZIONE MECCANICA E ELETTROMECCANICA

PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

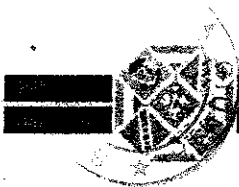
<i>Sistema di riferimento</i>	<i>Denominazione</i>
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	2145 Ingegneri meccanici 2143 Ingegneri elettrotecnici 3115 Tecnici di ingegneria meccanica 3113 Tecnici di ingegneria elettrotecnica 3119 Tecnici dei processi, programmazione, qualità (NAC) 3118 Disegnatori industriali CAD CAM e assimilati
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	2.2.1.1 Ingegneri meccanici
<i>Sistema informativo EXCELSIOR</i>	1.01.06 Specialisti e tecnici dell'ingegneria meccanica e mineraria 1.01.09 Altri specialisti e tecnici della progettazione e della ricerca e sviluppo
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	221101 Ingegnere meccanico 311630 Progettista 311631 Progettista CAD/CAM 311632 Responsabile progettazione 311633 Progettista impianti industriali
<i>Repertorio delle professioni ISFOL</i>	<i>Metalmeccanica</i> Responsabile della progettazione
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi OBNF</i>	Tecnici programmazioni della produzione/logistica
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi nell'artigianato EBNA</i>	<i>Metalmeccanico</i> Progettista e disegnatore CAD/CAM





UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. RICERCA IDEATIVA PRODOTTI IN AREA MECCANICA	<p>comprendere ed interpretare le richieste di nuovi prodotti o innovazioni di quelli esistenti</p> <hr/> <p>riconoscere i possibili ambiti applicativi del prodotto da sviluppare e le relative condizioni di contesto</p> <hr/> <p>identificare le caratteristiche tecnologiche ed economiche degli omologhi prodotti presenti sul mercato</p> <hr/> <p>valutare i costi del ciclo produttivo in termini di competitività</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Ciclo della progettazione e produzione, elettrica elettronica e meccanica * Linee e tipologie di prodotti meccanici e elettrico-elettronici * Elementi propedeutici alla Direttiva Macchine e alla disciplina della sicurezza prodotti * Azionamenti, dinamica e controllo dei sistemi meccanici/tecnologici * Modellazione e calcolo di strutture meccaniche, elettroniche
2. SVILUPPO FUNZIONALE E PROGETTAZIONE TECNICA PRODOTTI IN AREA MECCANICA	<p>determinare macro-caratteristiche funzionali del prodotto meccanico in relazione ai possibili ambiti applicativi</p> <hr/> <p>determinare funzionalità e requisiti tecnici delle componenti del prodotto da sviluppare e relative connessioni</p> <hr/> <p>stabilire standard di conformità tecnico-qualitativa nel rispetto delle norme internazionali obbligatorie di prodotto e processo</p> <hr/> <p>identificare materiali e possibili tecnologie di produzione coerenti con le specifiche tecniche progettuali</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Metodi di progettazione con sistemi CAE per il calcolo ingegneristico * Metodi della geometria proiettiva e descrittiva * Metodologie di disegno tecnico: metodi di rappresentazione, scale di rappresentazione, tipi di sezione, convenzioni sulle sezioni, sistemi di quotatura, ecc. * Metodi di rappresentazione grafica e simulazione tridimensionale e relativi applicativi di prototipazione con sistemi CAD * Tecnologia dei materiali: proprietà e comportamenti in lavorazione, resistenze e reazioni
3. SVILUPPO DISEGNO PRODOTTO IN AREA MECCANICA	<p>individuare le specifiche geometriche e funzionali dei particolari e dei complessivi meccanici da sviluppare</p> <hr/> <p>applicare metodi e tecniche tradizionali di disegno</p> <hr/> <p>utilizzare sistemi CAD per la rappresentazione grafica a due o tre dimensioni</p> <hr/> <p>identificare modalità di codifica ed archiviazione delle rappresentazioni grafiche finalizzate alla loro fruizione</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Principali metodi di lavorazione su macchine utensili tradizionali ed a controllo numerico * Inglese tecnico di settore * Norme ISO-9001:2008 e relative applicazioni in ambito manifatturiero-meccanico
4. CONFIGURAZIONE COMPONENTI COSTRUTTIVE E SOLUZIONI TEC- NOLOGICHE DI PRODOTTI IN AREA MECCANICA	<p>tradurre le specifiche geometriche e funzionali in distinta base</p> <hr/> <p>riconoscere le specifiche dei materiali costruttivi in relazione ai fattori di resistenza e reazioni alle principali sollecitazioni</p> <hr/> <p>individuare le lavorazioni di massima necessarie alla realizzazione del pezzo</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Elementi di programmazione CAM * Elementi di base di applicazioni software del sistema windows e servizi e funzioni internet * Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro * Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione

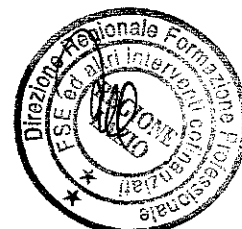




INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. RICERCA IDEATIVA PRODOTTI IN AREA MECCANICA	Le operazioni di ricerca ideativa di prodotti in area meccanica	<ul style="list-style-type: none"> * elaborazione dell'idea progettuale in fieri di nuovi prodotti in area meccanica * elaborazione dell'idea progettuale in fieri di adattamenti e migliorie di prodotti esistenti * indagine del sistema di offerta dei principali competitor 	Studio di fattibilità del prodotto meccanico realizzato	
2. SVILUPPO FUNZIONALE E PROGETTAZIONE TECNICA PRODOTTI IN AREA MECCANICA	Le operazioni di sviluppo funzionale e progettazione tecnica prodotti in area meccanica	<ul style="list-style-type: none"> * specificazione delle funzionalità e requisiti tecnici del prodotto e delle sue eventuali componenti e relative connessioni * documentazione delle qualità tecniche e morfologiche del prodotto * elaborazione delle specifiche di uso e manutenzione 	Progetto tecnico e funzionale redatto	
3. SVILUPPO DISEGNO PRODOTTO IN AREA MECCANICA	Le operazioni di sviluppo del disegno in area meccanica	<ul style="list-style-type: none"> * disegno di particolari e complessivi corredati delle specifiche geometriche * costruzione di modelli tridimensionali di particolari e complessivi meccanici 	Disegno tecnico di dettaglio realizzato in bi-tridimensione	
4. CONFIGURAZIONE COMPONENTI COSTRUTTIVE E SOLUZIONI TECNOLOGICHE DI PRODOTTI IN AREA MECCANICA	Le operazioni di configurazione di componenti costruttive e soluzioni tecnologiche di prodotti in area meccanica	<ul style="list-style-type: none"> * redazione delle schede materiali del pezzo meccanico * redazione delle schede tecniche di lavorazione del pezzo meccanico 	Distinta base redatta	

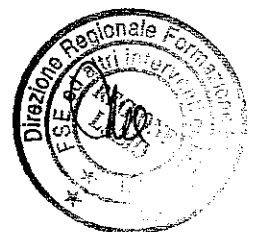
Prova pratica in situazione





REGIONE
LAZIO

TECNOLOGO DI PRODOTTO/PROCESSO SISTEMI MECCANICI



TECNOLOGO DI PRODOTTO/PROCESSO SISTEMI MECCANICI

DESCRIZIONE SINTETICA

Il Tecnologo di prodotto/processo sistemi meccanici è in grado di industrializzare una produzione meccanica nel rispetto degli standard qualitativi progettuali richiesti, realizzando ed ottimizzando i relativi processi di produzione in termini di macchinari, attrezzature, tempi e sequenze di lavorazione.

LIVELLO EUROPEO DI RIFERIMENTO

AREA PROFESSIONALE

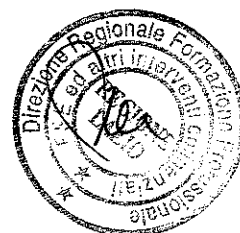
PROGETTAZIONE E PRODUZIONE MECCANICA E ELETTROMECCANICA

PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

Sistema di riferimento

Denominazione

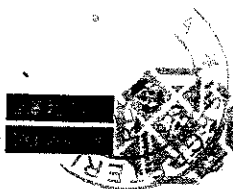
Sistema classificatorio ISCO	3115 Tecnici di ingegneria meccanica
	3119 Tecnici dei processi, programmazione, qualità (NAC)
Sistema classificatorio ISTAT	3.1.2.1 Tecnici meccanici
	3.1.2.9 Altri tecnici in scienze ingegneristiche ed assimilati
Sistema informativo EXCELSIOR	1.01.06 Specialisti e tecnici dell'ingegneria meccanica e mineraria
	1.01.09 Altri specialisti e tecnici della progettazione e della ricerca & sviluppo
Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro	312901 Analista dei tempi di lavorazione
	312902 Analista di metodi di produzione industriale
	312903 Analista di processi e cicli di produzione
	312936 Tecnologo di processo
Indagine nazionale sui fabbisogni formativi OBNF	Meccanica
	cod. 40 Tecnologi di industrializzazione prodotto/processo
	cod. 43 Tecnici cicli di lavorazione/utilizzo fattori





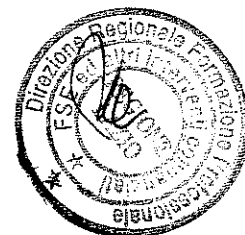
UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. ANALISI SPECIFICHE TECNICHE E PROGETTUALI	<p>comprendere le simbologie utilizzate nel disegno meccanico e tecnologico</p> <hr/> <p>valutare le specifiche progettuali relative a caratteristiche di prodotto</p> <hr/> <p>prospettare soluzioni progettuali di prodotto e di processo</p> <hr/> <p>interpretare particolari e complessivi meccanici e tecnologici anche con l'utilizzo di sistemi CAD/CAE</p> <hr/> <p>identificare le singole operazioni di lavorazione ed i relativi tempi tenendo conto dei dati dello storico produttivo aziendale e valutando il bilanciamento delle fasi di produzione</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Principi di progettazione del ciclo e del processo di lavorazione * Tipologie di produzione industriale (a flusso continuo, su commessa, per lotti) * Elementi disciplinari inerenti la meccanica, la termomeccanica, l'idraulica, l'elettronica ecc. * Principali materiali e relative caratteristiche tecnologiche * Macchine Utensili più comuni e altre strumentazioni tecniche idonee alle singole lavorazioni * Principali strumenti di misura: calibri, micrometri, comparatori, ecc.
2. CONFIGURAZIONE CICLO DI LAVORAZIONE	<p>definire modalità operative di controllo qualitativo delle lavorazioni in termini di metodi, strumenti e percorsi</p> <hr/> <p>adottare tecniche e strumenti idonei per la rendicontazione degli stati di avanzamento delle commesse inserite nei vari cicli di lavorazione</p> <hr/> <p>individuare l'ottimizzazione del ciclo produttivo in relazione ad attività realizzabili o non realizzabili-internamente</p> <hr/> <p>valutare potenzialità e limiti d'uso di tecnologie di produzione adottate e disponibili sul mercato</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Principali lavorazioni su macchine utensili * Lavorazioni meccaniche di asportazione e deformazione * Strumenti di programmazione della produzione e di project management (tipo Pert e Gantt, ecc.) * Modulistica aziendale di riferimento: schede istruzioni, programmi di produzione, schede controllo qualità, ecc.
3. DIMENSIONAMENTO TECNOLOGIE DI PRODUZIONE	<p>individuare le Macchine utensili per le diverse tipologie di lavorazione da realizzare</p> <hr/> <p>identificare strumentazioni tecniche idonee alle singole lavorazioni</p> <hr/> <p>monitorare la performance delle strumentazioni utilizzate per le lavorazioni e valutare le modifiche per ottimizzare la produzione</p> <hr/> <p>definire il processo produttivo in funzione dei prodotti da realizzare, tecnologie e cicli di lavorazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Inglese tecnico di settore * Principali norme del disegno tecnico: segni e simboli, convenzioni, scale e metodi di rappresentazione * Norme ISO-9001:2008 e relative applicazioni in ambito manifatturiero-meccanico * Caratteristiche dei sistemi informatici di pianificazione delle risorse
4. CONFIGURAZIONE PROCESSO PRODUTTIVO	<p>definire il processo produttivo in funzione della prevenzione dei rischi per la sicurezza di persone ed ambiente di lavoro</p> <hr/> <p>prevedere la configurazione dell'area di lavoro anche in relazione alla sicurezza</p> <hr/> <p>identificare le determinanti strutturali e prestazionali d'impianto per l'ottimizzazione del processo produttivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Informatica applicata a Macchine utensili a strumentazioni tecniche * Elementi di base di applicazioni software del sistema windows e servizi e funzioni internet * Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro * Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione

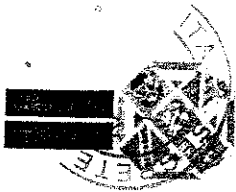




INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. ANALISI SPECIFICHE TECNICHE E PROGET- TUALI	Le operazione di analisi di specifiche tecniche e progettuali	<ul style="list-style-type: none"> * lettura ed analisi di disegni meccanici, elettrici elettronici, idraulici e pneumatici * studio dei documenti progettuali ed eventuali capitolati clienti 	Analisi tecniche realizzate	
2. CONFIGURAZIONE CICLO DI LAVORAZIONE	Le operazione di configurazione del ciclo di lavorazione	<ul style="list-style-type: none"> * stesura cicli di lavorazione: fasi, operazioni e relativa successione * specificazione dei tempi di lavorazione delle singole fasi di produzione * collaborazione alla fase di elaborazione dei fabbisogni di risorse 	Ciclo di lavorazione definito in coerenza con le specifiche progettuali	Prova pratica in situazione
3. DIMENSIONAMENTO TECNOLOGIE DI PRODU- ZIONE	Le operazioni di dimensionamento delle tecnologie di produzione	<ul style="list-style-type: none"> * selezione macchinari per le lavorazioni e supporto alle decisioni d'acquisto * selezione, adattamento ed ottimizzazione della strumentazione tecnica * interazione con la programmazione delle macchine utensili 	Macchinari e strumentazioni tecniche individuati e disponibili per la lavorazione	
4. CONFIGURAZIONE PROCESSO PRODUTTIVO	Le operazioni di configurazione processo produttivo	<ul style="list-style-type: none"> * lettura documentazione tecnica relativa al processo produttivo al fine di verificarne il funzionamento e indicarne eventuali punti di miglioramento * lettura dell'area di lavoro e delle condizioni di sicurezza 	Processo configurato	





INSTALLATORE MONTATORE DI SISTEMI ELETTRICO-ELETTRONICI





INSTALLATORE E MONTATORE SISTEMI ELETTRICO-ELETTRONICI

DESCRIZIONE SINTETICA

L'Installatore-montatore di sistemi elettrico-elettronici è in grado di assemblare e installare apparecchiature, singoli dispositivi o impianti elettrici ed elettronici.

LIVELLO EUROPEO DI RIFERIMENTO

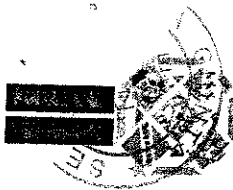
AREA PROFESSIONALE

PROGETTAZIONE E PRODUZIONE MECCANICA E ELETTROMECCANICA

PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

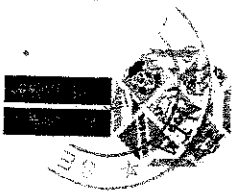
<i>Sistema di riferimento</i>	<i>Denominazione</i>
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	7241 Installatori e manutentori di apparecchiature elettro-meccaniche 7242 Installatori e manutentori apparecchiature elettroniche
<i>Sistema informativo EXCELSIOR</i>	4.04.16 Assemblatori di prodotti meccanici, elettrici ed elettronici
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	7.2.7.2 Assemblatori e cablatori di apparecchiature elettriche 7.2.7.3 Assemblatori e cablatori di apparecchiature elettroniche e di telecomunicazioni
<i>Repertorio delle professioni ISFOL</i>	Area Metalmeccanica Montatore-Installatore
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi OBNF</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnici di controllo/collaudo • Montatori/assemblatori/installatori





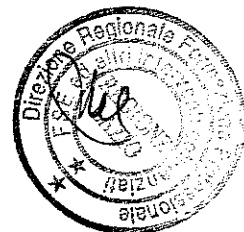
UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. DECODIFICA STRUTTURALE SCHEMI D'IMPIANTO	<p>leggere e interpretare schemi e lay-out di progetto, distinte basi e documentazione tecnica relativi a impianti elettrico-elettronici</p> <p>distinguere il funzionamento di ogni singolo elemento/ componente elettrico-elettronico di impianti</p> <p>riconoscere caratteristiche di funzionamento dei componenti e degli apparati dei sistemi e valutarne la corretta impiegabilità</p> <p>tradurre caratteristiche ed esigenze d'impianto in una valutazione dei processi e della sequenza di installazione - tempi, strumentazioni, attrezzature, ecc.-</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Principi di elettrotecnica ed elettronica e tecnologia di impianti elettrici: elettronica lineare, digitale, analogica e di potenza * Principi di funzionamento, dati tecnici e caratteristiche costruttive delle tecnologie di base dell'automazione industriale
2. COMPOSIZIONE SISTEMI ELETTRICO-ELETTRONICI	<p>individuare materiali, componentistica elettrica-elettronica, anche equivalenti, e strumenti per le operazioni di assemblaggio a bordo macchina</p> <p>applicare le tecniche di assemblaggio elettrico-elettronico su macchine e impianti di automazione</p> <p>comprendere dati/simboli e istruzioni presenti nei manuali tecnici di riferimento</p> <p>adottare le specifiche istruzioni per l'assemblaggio e l'installazione di apparecchiature elettriche ed elettroniche di macchine ed impianti</p> <p>interpretare le specifiche tecniche di funzionalità dei quadri elettrici e del ciclo di lavorazione della macchina</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Elementi di disegno elettrico-elettronico: particolari e complessivi, segni, simboli, scale e metodi di rappresentazione * Materiali e componentistica elettrica-elettronica * Dispositivi di protezione: circuiti di comando, attuazione, regolazione e protezione * Principali tecniche di installazione ed assemblaggio di impianti * Principali strumenti, apparecchiature e attrezzature di lavoro e relative modalità di utilizzo * Metodologie di lettura cataloghi componenti elettrici-elettronici e manuali tecnici
3. ADATTAMENTO FUNZIONALITÀ IMPIANTI ELETTRICO-ELETTRONICI	<p>valutare interventi di regolazione e taratura delle apparecchiature elettriche ed elettroniche installate</p> <p>utilizzare la strumentazione di controllo per prove di simulazione su quadri elettrici o parti d'impianto</p> <p>tradurre esigenze di funzionalità in adattamenti e valutarne la funzionalità anche nell'ottica della "normativa macchina"</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Concetti fondamentali di informatica di base applicata alla strumentazione diagnostica * Inglese tecnico di settore * Norme ISO-9001:2008 e relative applicazioni in ambito manifatturiero-meccanico
4. CONTROLLO SISTEMA IMPIANTO ELETTRICO-ELETTRONICO	<p>utilizzare le strumentazioni elettriche ed elettroniche ed eventuali simulatori computerizzati per la verifica del sistema impianto</p> <p>interpretare le risposte degli strumenti di controllo e le informazioni relative al funzionamento del sistema impianto per valutarne interventi di messa in efficienza produttiva</p> <p>adottare semplici tecniche di intervento e/o sostituzione su apparecchiature elettrico-elettroniche, anche equivalenti, in dotazione nell'impianto rispettando e ripristinando gli standard di sicurezza previsti nell'impianto stesso</p> <p>identificare interventi e strumenti per la risoluzione di eventuali anomalie di funzionamento e tradurli in dati informativi</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Norme di riferimento per l'installazione e la manutenzione di impianti elettrici e macchine * Elementi di base di applicazioni software del sistema windows e servizi e funzioni internet * Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro * Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione

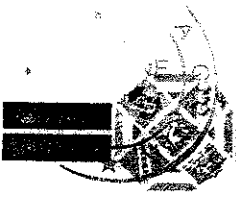




INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. DECODIFICA STRUTTURALE SCHEMI D'IMPIANTO	Le operazioni di decodifica strutturale schemi di impianto	<ul style="list-style-type: none"> * studio lay-out d'impianto * studio schemi elettrici * verifica funzionalità dei dispositivi ed apparecchiature * verifica distinte di lavorazione 	Funzionalità e caratteristiche d'impianto adeguatamente comprese	
2. COMPOSIZIONE SISTEMI ELETTRICO-ELETTRONICI	Le operazioni di composizione sistemi elettrico-elettronici	<ul style="list-style-type: none"> * preparazione quadro elettrico * cablaggio * montaggio e installazione di sistemi elettrici ed elettronici * studio delle equivalenze elettriche, meccaniche e funzionali delle apparecchiature e dei dispositivi * consultazione manuali tecnici 	Apparecchiatura elettrico-elettronica installata	
3. ADATTAMENTO FUNZIONALITÀ IMPIANTI ELETTRICO-ELETTRONICI	Le operazioni di adattamento delle funzionalità di impianti elettrico-elettronici	<ul style="list-style-type: none"> * verifica dei parametri di funzionalità dei quadri elettrici e parti dell'impianto * regolazione e taratura delle apparecchiature elettriche ed elettroniche (tempo, pressione, forza, traslazioni, ecc.) * interventi adattativi/conformativi di macchine ed impianto * controllo completezza e funzionalità nuovo ciclo macchina 	Impianto automatizzato funzionante come da specifiche	Prova pratica in situazione
4. CONTROLLO SISTEMA IMPIANTO ELETTRICO-ELETTRONICO	Le operazioni di controllo al sistema impianti elettrico-elettronico	<ul style="list-style-type: none"> * verifiche finali dell'impianto * rilevazione e risoluzione di eventuali anomalie di funzionamento * verifica standard di conformità * verifiche di malfunzionamenti e guasti di impianto * sostituzione di componenti difettosi 	Impianto verificato e in esercizio nel rispetto degli standard di sicurezza ed efficienza	

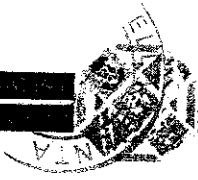




REGIONE
LAZIO

TECNICO DELL'AUTOMAZIONE INDUSTRIALE





TECNICO DELL'AUTOMAZIONE INDUSTRIALE

DESCRIZIONE SINTETICA

Il Tecnico dell'automazione industriale è in grado di approntare il funzionamento, ed intervenire nel programma, di singole macchine o impianti automatizzati, presidiando le attività di collaudo e delibera delle apparecchiature elettroniche di comando, controllo, regolazione e manutenzione dei processi.

LIVELLO EUROPEO DI RIFERIMENTO

AREA PROFESSIONALE

PROGETTAZIONE E PRODUZIONE MECCANICA E ELETTROMECCANICA

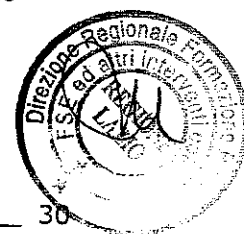
PROFILI COLLEGATI - COLLEGABILI ALLA FIGURA

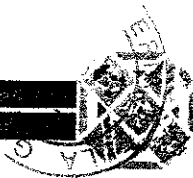
Sistema di riferimento	Denominazione
Sistema classificatorio ISCO	2143 Ingegneri elettrotecnici 3113 Tecnici di ingegneria elettrotecnica
Sistema EXCELSIOR	informativo 1.01.06 Specialisti e tecnici dell'ingegneria meccanica e mineraria
Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro	3.1.2.3 Elettrotecnici 3.1.2.4 Tecnici elettronici
Indagine nazionale sui fabbisogni formativi OBNF	Progettisti elettro-elettronici e di sistemi di automazione





UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
	identificare la componentistica meccanica, elettromeccanica, elettronica, pneumatica e oleodinamica costitutiva del sistema automatizzato, in relazione al ciclo di funzionamento della macchina	<ul style="list-style-type: none"> * Principi di meccanica, elettromeccanica, pneumatica ed oleodinamica applicata alle tecnologie di automazione
1. ANALISI MODELLO DI AUTOMAZIONE	riconoscere soluzioni di controllo dell'automatismo in risposta a specifiche esigenze produttivo-organizzative	<ul style="list-style-type: none"> * Caratteristiche e modalità di funzionamento delle macchine e dell'automazione industriale
	identificare le apparecchiature di controllo in relazione al sistema automatizzato	<ul style="list-style-type: none"> * Principi di funzionamento, dati tecnici e caratteristiche costruttive delle tecnologie di base dell'automazione industriale
	applicare le metodologie di programmazione di un sistema di comando e regolazione in ambienti di sviluppo specifico	<ul style="list-style-type: none"> * Caratteristiche funzionali e di impiego dei principali dispositivi elettromeccanici, elettronici, elettropneumatici per l'automazione industriale
	individuare la componentistica essenziale in relazione al progetto di automazione della macchina e/o impianto	<ul style="list-style-type: none"> * Esempi di schemi elettrici relativi alle installazioni di macchine e sistemi
2. CONFORMAZIONE SISTEMA AUTOMATIZZATO	adottare le istruzioni/procedure specifiche per l'installazione di apparecchiature e dispositivi elettronici di comando, controllo e regolazione dei processi automatizzati	<ul style="list-style-type: none"> * Funzionamento e uso delle principali apparecchiature elettroniche per il comando, il controllo e la regolazione dei processi
	adottare le istruzioni specifiche per l'installazione del software necessario al funzionamento di sistemi o controlli elettronici	<ul style="list-style-type: none"> * Tecniche di individuazione di malfunzionamenti o guasti
	comprendere dati/simboli e istruzioni presenti sui manuali tecnici di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> * Inglese tecnico di settore
	applicare le procedure per il collaudo funzionale di una macchina o impianto automatizzati valutando interventi di regolazione/taratura del sistema in base al progetto	<ul style="list-style-type: none"> * Norme ISO-9001:2008 e relative applicazioni in ambito manifatturiero-meccanico
3. CONFIGURAZIONE FUNZIONALITÀ MAC- CHINE/SISTEMI AUTOMATIZZATI E MANUTENZIONE DEGLI STESSI	interpretare problemi di funzionamento e/o perdita di efficienza di sistemi di produzione automatizzata	<ul style="list-style-type: none"> * Funzionamento e programmazione di sistemi industriali a contenuto informatico
	identificare l'origine causale del malfunzionamento	<ul style="list-style-type: none"> * Elementi di base di applicazioni software del sistema windows e servizi e funzioni internet
	adottare tecniche di intervento sulle cause elettrico-elettroniche ed informatiche del malfunzionamento del sistema automatizzato	<ul style="list-style-type: none"> * Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro
	tradurre esigenze di funzionalità in modifiche al sistema/programma automatizzato e valutarne le condizioni di funzionalità operative	<ul style="list-style-type: none"> * Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione
4. SVILUPPO POTEN- ZIALITÀ SISTEMI AUTOMATIZZATI	tradurre le potenzialità tecnologiche in ipotesi e soluzioni tecniche di prodotto	
	individuare modifiche hardware e software necessarie al funzionamento della macchina o dell'impianto	
	individuare migliorie e/o innovazioni tecnologiche per il processo lavorativo in cui opera	

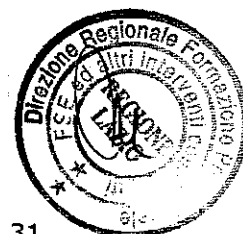




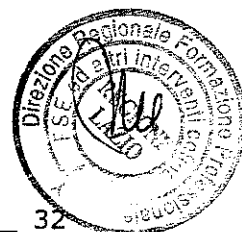
INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. ANALISI MODELLO DI AUTOMAZIONE	Le operazioni di analisi modello di automazione	<ul style="list-style-type: none"> * studio sistema automatizzato * esecuzione delle procedure di programmazione dei sistemi di comando e regolazione * integrazione funzionale tra programma software e sistema macchina 	Programma software di automazione analizzato	
2. CONFORMAZIONE SISTEMA AUTOMATIZZATO	Le operazioni di conformazione sistema automatizzato	<ul style="list-style-type: none"> * montaggio della parte elettronica e di comando * verifica connessioni elettriche tra parte di comando e dispositivi installati * installazione del software di comando sul controllore della macchina * regolazione ed impostazione dei parametri di processo produttivo 	Macchina e/o impianto automatizzato ed impostato	
3. CONFIGURAZIONE FUNZIONALITÀ MAC- CHINE/SISTEMI AUTOMATIZZATI E MANUTENZIONE DEGLI STESSI	Le operazioni di configurazione funzionalità macchine/sistemi automatizzati	<ul style="list-style-type: none"> * controllo corretto avanzamento del prodotto nel ciclo * rilevazione cause di malfunzionamento e/o non conformità della macchina o del processo automatizzato * esecuzione interventi di riparazione o sostituzione * realizzazione di modifiche e personalizzazioni al programma software di gestione del sistema automatizzato * delibera della macchina e/o impianto automatizzato 	Macchina e/o impianto settati e collaudati	
4. SVILUPPO POTEN- ZIALITÀ SISTEMI AUTOMATIZZATI	Le operazioni di sviluppo potenzialità sistemi automatizzati	<ul style="list-style-type: none"> * rilevazione e decodifica di miglioramenti all'automazione del sistema * indicazioni di soluzioni tecnologiche alternative/innovative di automazione industriale * indicazioni sull'uso di componenti elettriche ed elettroniche atte al miglioramento del sistema 	Proposte di miglioramento realizzabili	

Prova pratica in situazione



OPERATORE MECCANICO DI SISTEMI





OPERATORE MECCANICO DI SISTEMI

DESCRIZIONE SINTETICA

L'Operatore meccanico di sistemi è in grado di lavorare pezzi meccanici, in conformità con i disegni di riferimento, avvalendosi di macchine utensili tradizionali, a controllo numerico computerizzato, centri di lavoro e sistemi FMS.

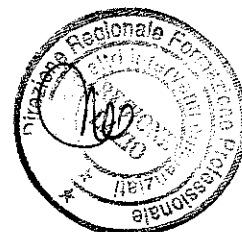
LIVELLO EUROPEO DI RIFERIMENTO

AREA PROFESSIONALE

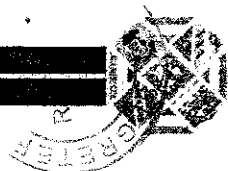
PROGETTAZIONE E PRODUZIONE MECCANICA E ELETTROMECCANICA

PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

<i>Sistema di riferimento</i>	<i>Denominazione</i>
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	7222 Addetti alla costruzione di utensili e prodotti metallici 8211 Addetti alle macchine utensili: metalli
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	7.2.1.1. Operai addetti a macchine utensili automatiche e semiautomatiche industriali
<i>Sistema informativo EXCELSIOR</i>	4.04.06 Addetti alla costruzione di utensili e prodotti metallici 4.04.15 Addetti alle produzioni meccaniche e di prodotti in metallo
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	721100 Operatori di macchine utensili automatiche e semiautomatiche industriali
<i>Repertorio delle professioni ISFOL</i>	<i>Metalmecanica</i> Operatore su macchine utensili
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi OBNF</i>	<i>Meccanica</i> <ul style="list-style-type: none"> • cod.72 Costruttori su macchine utensili • cod.83 Operatori di produzione e servizi vari
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi nell'artigianato EBNA</i>	<i>Metalmecanico</i> Operaio specializzato polivalente
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi nella Piccola e Media Industria Privata ENFEA</i>	<i>Meccanica</i> Addetto alla produzione

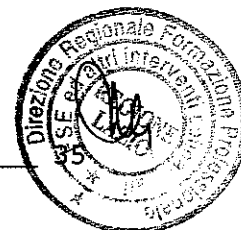


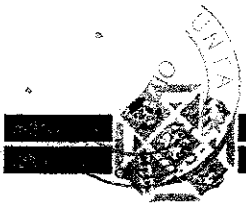
UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. APPONTAMENTO MACCHINE UTENSILI	<p>riconoscere le macchine utensili (tradizionali, a controllo numerico computerizzato, centri di lavoro, sistemi (FMS-Flexible Manufacturing System) da utilizzare per le diverse fasi di lavorazione</p> <p>individuare la strumentazione da applicare alle macchine utensili (utensili, attrezzi presa pezzo, programmi, ecc.)</p> <p>utilizzare procedure di impostazione dei parametri macchina o del programma a Controllo numerico per le diverse lavorazioni</p> <p>applicare modalità di controllo degli utensili preimpostati con i dati di presetting</p> <p>comprendere i disegni tecnici di pezzi da lavorare</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Processi di lavorazione nell'area meccanica * Principali Materiali (ghise, acciai, ecc.) e relative caratteristiche tecnologiche * Macchine Utensili dalle tradizionali alle macchine a Controllo Numerico ai sistemi FMS: le parti componenti e la loro funzione, il piano e lo spazio in cui operano, i metodi di gestione/ integrazione tecnica * Principali utensili e loro utilizzo
2. LAVORAZIONE PEZZI IN AREA MECCANICA	<p>distinguere le tipologie di lavorazioni da realizzare in relazione al pezzo da lavorare ed al materiale costruttivo</p> <p>applicare le principali tecniche di lavorazione meccanica</p> <p>riconoscere e prevenire i rischi per la sicurezza della propria persona e dell'ambiente di lavoro</p> <p>monitorare le lavorazioni di materiali grezzi e semilavorati per garantirne la rispondenza rispetto alle specifiche</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Principali lavorazioni su macchine utensili: foratura, tornitura, fresatura, alesatura, rettificatura, ecc. * Principali strumenti di misura (calibri, micrometri, comparatori, ecc.) e relativi campi di applicazione * Modulistica di riferimento: schede istruzioni, programmi di produzione, schede controllo qualità * Inglese tecnico di settore
3. CONTROLLO CONFORMITÀ PEZZI IN AREA MECCANICA	<p>valutare la correttezza e l'efficienza del processo di lavorazione del pezzo meccanico</p> <p>riconoscere ed utilizzare la strumentazione di misura dei pezzi lavorati</p> <p>valutare la conformità dei pezzi lavorati durante e al termine del processo di lavorazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Modulistica di riferimento: schede istruzioni, programmi di produzione, schede controllo qualità * Inglese tecnico di settore * Norme ISO9001:2008 e relative applicazioni in ambito manifatturiero meccanico * Principali norme del disegno tecnico: segni e simboli, convenzioni, scale e metodi di rappresentazione
4. GESTIONE AREA DI LAVORO	<p>adottare le previste modalità di mantenimento in efficienza (pulitura, lubrificazione, ecc.) delle macchine utensili</p> <p>riconoscere lo stato di funzionamento delle macchine utensili e proprie attrezzature</p> <p>identificare il livello di usura e idoneità residua degli utensili valutandone le possibili modalità di ripristino</p> <p>individuare interventi correttivi a fronte di anomalie nell'area di lavoro</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Elementi di base di applicazioni software del sistema windows e servizi e funzioni internet * Informatica applicata a Macchine Utensili a CNC (Controllo Numerico) e sistemi FMS * Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro * Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione



INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. APPRONTAMENTO MACCHINE UTENSILI	Le operazioni di approntamento delle macchine utensili	<ul style="list-style-type: none">* montaggio delle attrezzature per le specifiche lavorazioni* registrazione dei parametri macchina* caricamento dell'eventuale programma di lavorazione* effettuazione di test di prova funzionamento macchine	Macchine predisposte e registrate per eseguire le lavorazioni	
2. LAVORAZIONE PEZZI IN AREA MECCANICA	Le operazioni di lavorazione di pezzi in area meccanica	<ul style="list-style-type: none">* lettura del disegno tecnico e della documentazione di lavorazione* lavorazione del pezzo meccanico adottando le misure necessarie di prevenzione e sicurezza* carico e scarico dei pezzi	Pezzo lavorato secondo le specifiche progettuali	Prova pratica in situazione
3. CONTROLLO CONFORMITÀ PEZZI IN AREA MECCANICA	Le operazioni di controllo conformità dei pezzi in area meccanica	<ul style="list-style-type: none">* misurazione dei pezzi meccanici* segnalazione e registrazione delle non conformità* compilazione di eventuali schede di controllo qualità	Pezzo lavorato rispondente agli standard di qualità previsti	
4. GESTIONE AREA DI LAVORO	Le operazioni di gestione dell'area di lavoro	<ul style="list-style-type: none">* pulizia di macchinari, attrezzature e strumenti di misurazione* segnalazione anomalie di funzionamento delle MU e relative attrezzature* rilevazione e ripristino utensili usurati* Individuazione e segnalazione di eventuali miglioramenti dell'organizzazione lavoro	Macchine utensili funzionali e pulite	





MONTATORE MECCANICO DI SISTEMI





MONTATORE MECCANICO DI SISTEMI

DESCRIZIONE SINTETICA

Il Montatore meccanico di sistemi è in grado di montare gruppi, sottogruppi e particolari meccanici anche con componentistica idraulica e pneumatica, sulla base di documenti di lavoro e disegni tecnici.

LIVELLO EUROPEO DI RIFERIMENTO

AREA PROFESSIONALE

PROGETTAZIONE E PRODUZIONE MECCANICA E ELETTROMECCANICA

PROFILI COLLEGATI - COLLEGABILI ALLA FIGURA

Sistema di riferimento	Denominazione
Sistema classificatorio ISCO	8281 Assemblatori di macchinari meccanici
	7.2.7.1 Assemblatori in serie di parti di macchine
Sistema classificatorio ISTAT	7.2.7.4 Assemblatori in serie di articoli vari in metallo, in gomma e in materie plastiche
	7.2.7.9 Altri operai addetti all'assemblaggio ed alla produzione in serie di articoli industriali
Sistema informativo EXCELSIOR	4.04.16. Assemblatore di prodotti meccanici, elettrici ed elettronici
Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro	623310 Montatore industriale
Repertorio delle professioni ISFOL	Metalmeccanica Montatore/Installatore
Indagine nazionale sui fabbisogni formativi OBNF	Meccanica cod. 75 Montatori/assemblatori/installatori
Indagine nazionale sui fabbisogni formativi nell'artigianato EBNA	Metalmeccanico Montatore collaudatore
Indagine nazionale sui fabbisogni formativi nella Piccola e Media Industria Privata ENFEA	Meccanica Addetto alla produzione



UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. PREDISPOSIZIONE ATTREZZATURE DI MONTAGGIO	<p>identificare le attrezzature e gli strumenti da utilizzare per le attività di montaggio ed assemblaggio di gruppi, sottogruppi e particolari comprensivi di impianti oleodinamici ed elettropneumatici</p> <p>valutare il corretto funzionamento di attrezzature e strumenti di montaggio ed assemblaggio e loro componenti</p> <p>adottare le previste modalità di messa in efficienza di attrezzature e strumenti per il montaggio e l'assemblaggio</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Processi di montaggio ed assemblaggio * Elementi di tecnologia meccanica-oleodinamica e pneumatica * Nozioni elementari di elettrotecnica * Caratteristiche e proprietà dei materiali meccanici
2. MONTAGGIO DI GRUPPI, SOTTOGRUPPI E PARTICOLARI MECCANICI	<p>individuare eventuali anomalie di attrezzature e strumenti di montaggio</p> <p>comprendere il disegno di gruppi, sottogruppi, particolari meccanici e schemi di impianti oleodinamici ed elettropneumatici</p> <p>leggere ed applicare i cicli di montaggio e le distinte base di gruppi, sottogruppi e particolari</p> <p>valutare la disponibilità e la conformità di tutti i pezzi a distinta base</p> <p>applicare tecniche di montaggio ed assemblaggio di gruppi, sottogruppi, particolari ed impianti oleodinamici ed elettropneumatici</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Principali organi meccanici di collegamento (viti, anelli, spine, ecc.) e di trasmissione (ruotismi, cinghie, camme, ecc.) e relative applicazioni * Attrezzature e strumenti per il montaggio ed assemblaggio meccanico * Tecniche di montaggio e assemblaggio di componenti meccaniche * Strumenti di misura e collaudi * Tecnologie e parametri dei principali metodi di aggiustaggio
3. CONTROLLO CON- FORMITÀ DEL MONTAGGIO GRUPPI, SOTTO- GRUPPI E PARTICOLARI MECCANICI	<p>valutare la conformità dell'assemblato applicando le norme di sicurezza per la sua persona e per l'ambiente di lavoro</p> <p>individuare i difetti di funzionamento dei prodotti montati ed assemblati</p> <p>valutare possibili migliorie al funzionamento dei prodotti ed al metodo di lavoro</p> <p>applicare le previste tecniche di collaudo dei prodotti montati ed assemblati</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Modulistica di riferimento: schede istruzioni, programmi di produzione, schede controllo conformità, ciclo di lavoro * Elementi propedeutici sulla Direttiva Macchine e sicurezza prodotti * Inglese tecnico di settore * Norme ISO-9001:2008 e relative applicazioni in ambito manifatturiero-meccanico
4. ADEGUAMENTO PARTICOLARI E GRUPPI MECCANICI	<p>identificare particolari e gruppi meccanici che richiedono un aggiustaggio</p> <p>valutare la necessità di adattamenti in opera di semplici attrezzi di lavoro</p> <p>individuare gli interventi da realizzare per l'esecuzione delle operazioni di adattamento in opera</p> <p>applicare le principali tecniche di adattamento in opera</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Norme del disegno tecnico ed impiantistico: segni e simboli, convenzioni, scale e metodi di rappresentazione * Elementi di base di applicazioni software del sistema windows e servizi e funzioni internet * Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro * Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione



INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. PREDISPOSIZIONE ATTREZZATURE DI MONTAGGIO	Le operazioni di predisposizione delle attrezzature di montaggio	<ul style="list-style-type: none"> * selezione delle attrezzature per le attività di montaggio ed assemblaggio * pulizia e verifica funzionamento delle attrezzature in uso 	Attrezzature predisposte per le attività di montaggio	
2. MONTAGGIO DI GRUPPI, SOTTOGRUPPI E PARTICOLARI MECCANICI	Le operazioni di montaggio di gruppi, sottogruppi e particolari meccanici	<ul style="list-style-type: none"> * lettura di disegni tecnici e cicli di montaggio * acquisizione dei pezzi necessari alle lavorazioni * premontaggio e montaggio di particolari * assemblaggio di insiemi meccanici anche con componenti idrauliche e pneumatiche 	Prodotto montato ed assemblato sulla base delle specifiche progettuali	Prova pratica in situazione
3. CONTROLLO CON- FORMITÀ DEL MONTAGGIO GRUPPI, SOTTO-GRUPPI E PARTICOLARI MECCANICI	Le operazioni di controllo conformità del montaggio di gruppi, sottogruppi e particolari meccanici	<ul style="list-style-type: none"> * esecuzione delle prove di conformità dell' assemblato adottando misure di prevenzione e di sicurezza * segnalazione di eventuali difetti di funzionamento * collaudo dell'insieme assemblato 	Prodotto rispondente agli standard qualitativi previsti	
4. ADEGUAMENTO PARTICOLARI E GRUPPI MECCANICI	Le operazioni di adeguamento di particolari e gruppi meccanici	<ul style="list-style-type: none"> * aggiustaggio di particolari e gruppi meccanici 	Particolari e gruppi meccanici adattati ed aggiustati	



COSTRUTTORE DI CARPENTERIA METALLICA





Costruttore di Carpenteria Metallica

DESCRIZIONE SINTETICA

Il Costruttore di carpenteria metallica è in grado di realizzare prodotti metallici finiti, attraverso tecniche di lavorazione specifiche, utilizzando i macchinari, le attrezzature e gli utensili propri del taglio, della deformazione, della saldatura e della rifinitura.

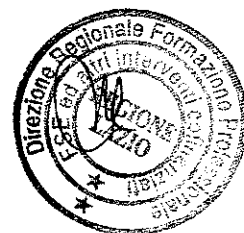
LIVELLO EUROPEO DI RIFERIMENTO

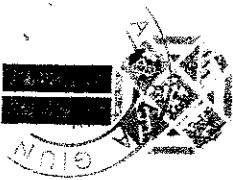
AREA PROFESSIONALE

PROGETTAZIONE E PRODUZIONE MECCANICA E ELETTROMECCANICA

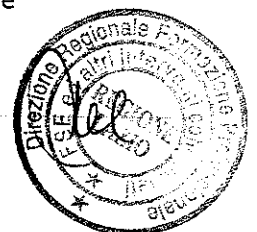
PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

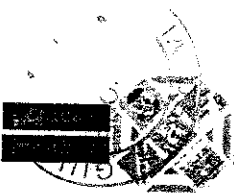
Sistema di riferimento	Denominazione
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	7212 Saldatori e tagliatori
	7222 Addetti alla costruzione di utensili e prodotti metallici
	7224 Finitori di metallo, levigatori e affilatori di utensili
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	6.2.1.2 Saldatori e tagliatori a fiamma
	6.2.1.3 Lattonieri e calderai, compresi i tracciatori
	6.2.1.4 Montatori di carpenteria metallica
	6.2.1.7 Specialisti di saldatura elettrica ed a norme ASME
<i>Sistema informativo EXCELSIOR</i>	4.04.02 Saldatori, tagliatori e assimilati
	4.04.08 Addetti alla finitura di utensili e prodotti metallici
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	621200 Saldatori e tagliatori a fiamma
	621800 Lastroferratori
<i>Repertorio delle professioni ISFOL</i>	Metalmeccanica - Saldatore





UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
	riconoscere le principali caratteristiche dei materiali metallici da tagliare	
1. TAGLIO MATERIALI METALLICI	<p>adottare strumenti di misurazione al fine di identificare le dimensioni dei materiali metallici da tagliare rilevandone eventuali anomalie/difettosità</p> <p>applicare tecniche di realizzazione del taglio dei materiali metallici con gli strumenti appropriati e/o con macchine tradizionali e/o a controllo numerico, nel rispetto delle procedure di sicurezza</p> <p>identificare e valutare eventuali anomalie dei metalli tagliati al fine di trascriverle nelle annotazioni di accompagnamento ai pezzi tagliati e/o apportare eventuali interventi correttivi</p> <p>identificare le macchine, le attrezzature e gli utensili da utilizzare nelle diverse fasi di lavorazione e le relative regolazioni</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Elementi di disegno elettrico-elettronico: particolari e complessivi, segni, simboli, scale e metodi di rappresentazione * Ciclo di collaudo * Ciclo di lavorazione: fasi, attività e tecnologie * Principali funzionalità degli strumenti di interazione uomo/ macchina * Caratteristiche fisiche, chimiche, meccaniche e tecnologiche dei materiali metallici
2. PREDISPOSIZIONE MACCHINARI, ATTREZZATURE ED UTENSILI PER LE LAVORAZIONI DEI METALLI	<p>individuare i parametri di funzionamento dei macchinari per la lavorazione dei materiali metallici attraverso la lettura della scheda di lavoro e del disegno tecnico</p> <p>riconoscere la conformità delle operazioni svolte dalle macchine utensili individuando eventuali anomalie di funzionamento</p> <p>adottare modalità di riordino della postazione di lavoro e di mantenimento in efficienza dei macchinari</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Tipologie e meccanismi di funzionamento delle principali attrezzature e macchinari per la lavorazione dei metalli * Strumenti di misurazione dei materiali metallici
3. DEFORMAZIONE/SALDATURA MATERIALI METALLICI	<p>identificare le caratteristiche dimensionali e funzionali dei materiali da trasformare in base alle indicazioni dello schizzo e/o del disegno</p> <p>scegliere le macchine e gli utensili di lavorazione per deformare e saldare i materiali metallici in funzione delle loro caratteristiche e proprietà</p> <p>adottare gli strumenti e applicare le tecniche di deformazione e saldatura dei materiali metallici nel rispetto delle procedure di sicurezza</p> <p>rilevare, dalla scheda di lavorazione, gli elementi oggetto del controllo ed effettuare le verifiche programmate</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Tecniche di taglio metalli * Tecniche di attrezzatura meccanica (foratura, sbavatura, filettatura,...) * Tecniche di deformazione e saldatura metalli * Tecniche di rifinitura e assemblaggio metalli * Elementi base di metrologia * Inglese tecnico di settore
4. RIFINITURA ED ASSEMBLAGGIO PEZZI E INSIEMI METALLICI	<p>riconoscere le caratteristiche dei pezzi lavorati al fine di eseguire l'intervento di rifinitura previsto</p> <p>applicare tecniche di rifinitura e aggiustaggio dei materiali metallici nel rispetto delle procedure di sicurezza</p> <p>adottare i macchinari e gli utensili necessari al montaggio dei pezzi metallici in funzione delle loro caratteristiche tecniche, funzionali ed estetiche, nel rispetto delle procedure di sicurezza</p> <p>valutare i prodotti finiti evidenziando eventuali anomalie e difettosità</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Elementi di base di applicazioni software del sistema windows e servizi e funzioni internet * Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro * Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione





INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

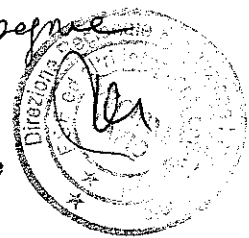
UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. TAGLIO MATERIALI METALLICI	Le operazioni di taglio dei materiali metallici	<ul style="list-style-type: none"> * misurazione dei metalli da tagliare * taglio dei metalli adottando misure di sicurezza * rilevazione delle non conformità dei metalli tagliati 	Metalli tagliati secondo la scheda di lavoro in conformità allo schizzo e/o disegno	
2. PREDISPOSIZIONE MACCHINARI, ATTREZZATURE ED UTENSILI PER LE LAVORAZIONI DEI METALLI	Le operazioni di predisposizione dei macchinari, delle attrezzature e degli utensili	<ul style="list-style-type: none"> * regolazione dei macchinari, delle attrezzature e degli utensili per le diverse fasi di lavorazione * preparazione e allestimento della postazione di lavoro * esecuzione di manutenzioni ordinarie * verifica dello stato e della funzionalità degli strumenti e delle attrezzature 	Macchinari, attrezzature ed utensili funzionanti, a norma ed efficienti	
3. DEFORMAZIONE/SALDATURA MATERIALI METALLICI	Le operazioni di deformazione/saldatura dei materiali metallici	<ul style="list-style-type: none"> * esecuzione di operazioni di deformazione e di saldatura dei materiali metallici in sicurezza * controllo dei pezzi metallici lavorati * saldatura con elettrodo rivestito * saldatura con procedimento Mig-Mag * saldatura con procedimento Tig 	Materiali metallici trasformati nelle dimensioni e proporzioni previste	
4. RIFINITURA ED ASSEMBLAGGIO PEZZI E INSIEMI METALLICI	Le operazioni di rifinitura e assemblaggio di pezzi e insiemi metallici	<ul style="list-style-type: none"> * esecuzione di lavorazioni di rifinitura dei metalli in sicurezza * assemblaggio di pezzi e di insiemi metallici * controllo della qualità del prodotto finito 	Pezzi ed insiemi metallici rifiniti e assemblati in conformità alle specifiche tecniche	

Prova pratica in situazione

*Il presente documento
è composto da n° 43 pagine*



IL DIRETTORE
Direzione Regionale Formazione Professionale
FSE ed altri interventi cofinanziati
(Avv. Elisabetta Longo)





ALLEG. alla DELIB. N. 221 *12*
DEL 22 MAR. 2010

ALLEGATO 3

SETTORE: LOGISTICA E TRASPORTI

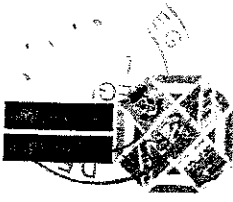


AREE PROFESSIONALI:

- **LOGISTICA INDUSTRIALE E DI SERVIZIO, DEL TRASPORTO E SPEDIZIONE**

REGIONE LAZIO
Direzione Regionale Formazione Professionale, FSE e altri interventi finanziati
RCS e altri enti pubblici ed associazioni
(via di Roberto Longo)



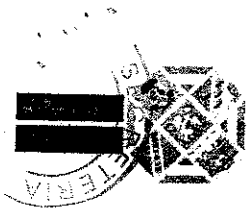


**AREA PROFESSIONALE
LOGISTICA INDUSTRIALE E DI SERVIZIO, DEL
TRASPORTO E SPEDIZIONE**

QUALIFICHE:

- ⇒ **TECNICO DI LOGISTICA INDUSTRIALE E DI SERVIZIO**
- ⇒ **TECNICO DI SPEDIZIONE, TRASPORTO E LOGISTICA**
- ⇒ **OPERATORE DI MAGAZZINO MERCI**





REGIONE
LAZIO

TECNICO DI LOGISTICA INDUSTRIALE E DI SERVIZIO



TECNICO DI LOGISTICA INDUSTRIALE E DI SERVIZIO

DESCRIZIONE SINTETICA

Il Tecnico della logistica industriale e di servizio è in grado di gestire il ciclo logistico di materie prime, semilavorati e prodotti finiti e di programmare l'immagazzinamento, la spedizione e il trasporto di merci in territorio nazionale e internazionale, gestendone i relativi flussi informativi.

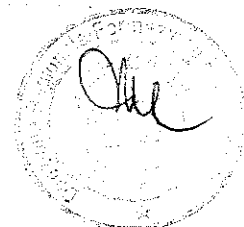
LIVELLO EUROPEO DI RIFERIMENTO

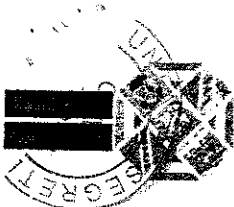
AREA PROFESSIONALE

LOGISTICA INDUSTRIALE E DI SERVIZIO, DEL TRASPORTO E SPEDIZIONE

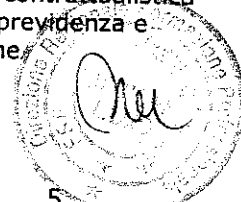
PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

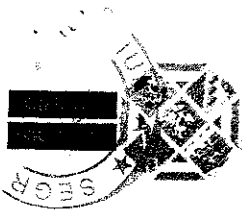
Sistema di riferimento	Denominazione
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	4131 Impiegati addetti alla gestione del magazzino
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	3.3.3.2 Responsabili di magazzino e della distribuzione interna
<i>Sistema informativo EXCELSIOR</i>	1.05.08 Specialisti e tecnici della gestione logistica e degli acquisti 2.01.04 Addetti agli acquisti, logistica e magazzino
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	333201 Capo magazzino 333202 Capo servizi merci 333203 Responsabile magazzino 334112 Responsabile della logistica commerciale 334120 Responsabile logistica
<i>Repertorio delle professioni ISFOL</i>	Commercio e distribuzione Responsabile della logistica
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi OBNF</i>	Tecnici programmazioni della produzione/logistica
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi nella Piccola e Media Industria Privata ENFEA</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestore approvvigionamenti e logistica • Responsabile magazzino e spedizioni





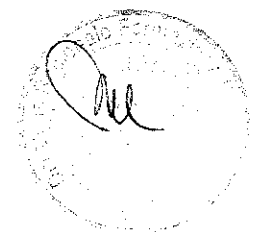
UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. PROGRAMMAZIONE CICLO LOGISTICO	individuare gli elementi principali della catena logistica ed i relativi standard di performance tecnica valutare input di produzione e commercializzazione dei prodotti per definire i flussi del ciclo logistico identificare i fattori di costo del ciclo logistico per valutare e correggere gli scostamenti dagli obiettivi definiti prevedere potenzialità tecnologiche ed organizzative degli operatori interni ed esterni di servizi di logistica e trasporto	<ul style="list-style-type: none">* Ciclo della logistica industriale e di servizio* Sistemi gestionali e organizzativi di un magazzino merci* Tipologie di merci (etichettatura e simbologia) e relative specifiche di stoccaggio, movimentazione e lavorazione
2. AMMINISTRAZIONE MAGAZZINO MERCI	impostare logiche di funzionamento del magazzino in funzione della struttura fisica di riferimento definire criteri e procedure standard di stoccaggio, movimentazione e lavorazione della merce in magazzino stabilire modalità standard per la gestione della logistica inversa identificare metodi e procedure per il monitoraggio del livello di sicurezza delle scorte	<ul style="list-style-type: none">* Funzioni e tipologie di imballaggio e di packaging per le spedizioni commerciali* Sistema di autocontrollo HACCP: scopi e campo di applicazione* Caratteristiche e specificità dei sistemi di trasporto e relativi vettori* Procedure amministrativo-contabili di tenuta dei flussi di magazzino
3. PIANIFICAZIONE RETE DISTRIBUTIVA	valutare aggregazioni di consegne merci in relazione alle zone di smistamento identificare vettori di trasporto in relazione alla tipologia di merce ed ai tempi di consegna definiti adottare criteri di collocazione della merce all'interno del magazzino in funzione delle diverse sequenze di carico/scarico del vettore identificare gli indicatori di costo associati alla distribuzione fisica della merce	<ul style="list-style-type: none">* Metodologie e tecniche di gestione delle scorte: metodi pull-push, gestione a fabbisogno, metodo ABC, ecc.* Metodi per la progettazione delle missioni dei vettori: Saving, Extramilage, Travel salesman problem, ecc.* Inglese tecnico di settore* Software per la gestione dei flussi informativi delle merci di magazzino
4. GESTIONE FLUSSI INFORMATIVI DELLE MERCİ	identificare obiettivi, funzioni principali e struttura di un sistema di gestione dei flussi informativi di magazzino definire ed adottare procedure per l'integrazione informatizzata dei dati delle diverse funzioni del sistema aziendale valutare informazioni e dati sui flussi fisici ed i livelli della merce in magazzino valutare i dati sui costi in relazione ai servizi erogati	<ul style="list-style-type: none">* Elementi di base di applicazioni software del sistema windows e servizi e funzioni internet* Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro* Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione

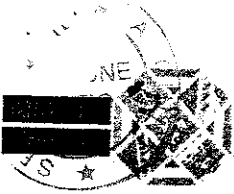




INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. PROGRAMMAZIONE CICLO LOGISTICO	Le operazioni di programmazione del ciclo logistico	<ul style="list-style-type: none">* stesura dei cicli logistici: fasi, tempi e risorse* redazione del programma di magazzino in relazione a dati di ordinato commerciale e di approvvigionamento* calcolo dei costi e ricavi del ciclo logistico in relazione ai livelli di servizio	Piano del ciclo logistico coerente con i vincoli produttivi, commerciali e strutturali	
2. AMMINISTRAZIONE MAGAZZINO MERCI	Le operazioni di amministrazione del magazzino merci	<ul style="list-style-type: none">* organizzazione e gestione delle operazioni di stoccaggio, giacenza, lavorazione e movimentazione delle merci e relativo personale* controllo qualità ed efficienza delle attività di trattamento delle merci in magazzino* supervisione dei ritorni di merce non conforme	Processi di gestione merci razionalizzati e standardizzati	Prova pratica in situazione
3. PIANIFICAZIONE RETE DISTRIBUTIVA	Le operazioni di pianificazione della rete distributiva	<ul style="list-style-type: none">* organizzazione missioni dei vettori di trasporto ed utilizzo dei centri di smistamento/distribuzione e delle aree di snodo intermodale* verifica delle prestazioni dei vettori di trasporto rispetto alle diverse modalità* stima dei costi associati alla distribuzione fisica della merce	Merce distribuita secondo il piano commercializzazione dei prodotti	
4. GESTIONE FLUSSI INFORMATIVI DELLE MERCİ	Le operazioni di gestione dei flussi informativi delle merci	<ul style="list-style-type: none">* elaborazione dei dati informativi circa approvvigionamenti ed ordinato commerciale* contabilizzazione delle giacenze e scorte di magazzino* monitoraggio dei flussi distributivi mediante software di gestione dei trasporti	Flussi informativi completi ed aggiornati	





REGIONE
LAZIO

TECNICO DI SPEDIZIONE, TRASPORTO E LOGISTICA



TECNICO DI SPEDIZIONE, TRASPORTO E LOGISTICA

DESCRIZIONE SINTETICA

Il *Tecnico di spedizione, trasporto e logistica* è in grado di programmare, implementare e monitorare l'immagazzinamento, il trasporto e la spedizione di merci su territorio nazionale ed internazionale, gestendone i relativi flussi documentali ed informativi.

LIVELLO EUROPEO DI RIFERIMENTO

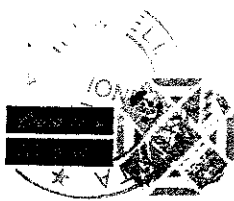
AREA PROFESSIONALE

LOGISTICA INDUSTRIALE E DI SERVIZIO, DEL TRASPORTO E SPEDIZIONE

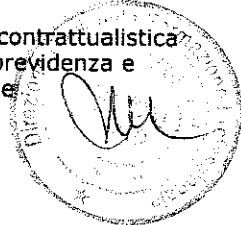
PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

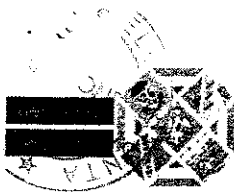
Sistema di riferimento	Denominazione
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	4133 Impiegati addetti alla gestione dei trasporti
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	3.3.4.1 Spedizionieri e tecnici della distribuzione 4.1.3.3 Personale addetto alla gestione amministrativa dei trasporti
<i>Sistema informativo EXCELSIOR</i>	1.05.08 Specialisti e tecnici della gestione logistica e degli acquisti 2.01.04 Addetti agli acquisti, logistica e magazzino
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	411901 Addetti alle spedizioni 413308 Responsabili trasporti 511406 Spedizioniere
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi OBNF</i>	Tecnici programmazioni della produzione/logistica





UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1.CONFIGURAZIONE ATTIVITÀ DI TRASPORTO	<p>valutare le esigenze del cliente in termini di tipologia di servizio richiesto</p> <hr/> <p>identificare vettori e attrezzature idonee rispetto a tipologia del trasporto (ADR, ATP, ecc.) e tempi di consegna definiti</p> <hr/> <p>adottare criteri per la definizione di piani di carico e la costituzione delle relative unità</p> <hr/> <p>identificare voci di costo idonee alla formulazione di preventivi per il servizio erogato</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Fondamenti di organizzazione aziendale: struttura, funzioni, processi lavorativi * Ciclo della logistica dei trasporti * Sistemi gestionali ed organizzativi di un magazzino di spedizione merci * Tipologie di merci e relative specifiche di stoccaggio, imballaggio e trasporto * Caratteristiche e specificità dei sistemi di trasporto e relativi vettori
2.COMPOSIZIONE PRATICHE DI TRASPORTO E SPEDIZIONE	<p>Identificare ed adottare procedure per la composizione delle pratiche di trasporto e spedizione in rispetto delle norme e convenzioni vigenti</p> <hr/> <p>valutare clausole e condizioni di trasporto e di spedizione individuando eventuali anomalie rispetto alle norme e alle convenzioni vigenti nazionali e internazionali</p> <hr/> <p>identificare e predisporre la documentazione di trasporto e di spedizione rispetto a tipologia di vettore e merci trasportate</p> <hr/> <p>individuare ed applicare procedure e formalità doganali per l'importazione e l'esportazione di merci</p> <hr/> <p>decodificare prescrizioni per l'assolvimento degli obblighi fiscali nazionali ed internazionali</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Tecniche e formalità in materia doganale * Elementi amministrativi e fiscali relative alle attività delle aziende di trasporto merci, spedizioni e logistica: IVA negli scambi commerciali intracomunitari, ecc. * Mezzi e forme di pagamento nelle transazioni commerciali * Sistema di rilevazione dei dati degli scambi commerciali intracomunitari (Intrastat) * Inglese tecnico di settore * Tipologie e caratteristiche dei contratti di deposito, trasporto e spedizione
3.TRATTAMENTO DO- CUMENTI CONTABILI E FINANZIARI	<p>adottare tecniche di fatturazione dei servizi di trasporto e spedizione nazionali ed internazionali</p> <hr/> <p>adottare tecniche per l'espletamento delle operazioni di credito documentario nelle transazioni commerciali nazionali ed internazionali</p> <hr/> <p>identificare irregolarità e criticità relativamente a pagamenti, aspetti fiscali e doganali valutando interventi per rimuoverle</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Principali normative e convenzioni nazionali ed internazionali in materia di trasporto e spedizione * Convenzioni per il trasporto internazionale: CMR, Convenzione di Varsavia, Convenzione di Amburgo, Convenzione di Montreal, ecc.
4.GESTIONE MAGAZ- ZINO SPEDIZIONI E LOGISTICA	<p>prefigurarsi utilizzo ed organizzazione degli spazi di magazzino funzionali al corretto espletamento delle operazioni di stoccaggio, giacenza e spedizione</p> <hr/> <p>identificare ed adottare procedure e strumenti per lo stoccaggio, la giacenza, la movimentazione e il trasporto delle merci</p> <hr/> <p>valutare lo stato delle merci in deposito e transito riconoscendo eventuali anomalie di imballaggio, etichettatura, classificazione merce ecc.</p> <hr/> <p>Identificare ed adottare procedure per l'elaborazione informatizzata dei dati e documenti relativi alle attività di giacenza, spedizione, trasporto e stoccaggio delle merci</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Norme sul trasporto e deposito di specifiche tipologie di merci (merci pericolose, derrate alimentari, ecc.) * Elementi di base di applicazioni software del sistema windows e servizi e funzioni internet * Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro * Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione





INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. CONFIGURAZIONE ATTIVITÀ DI TRASPORTO	Le operazioni di configurazione delle attività di trasporto	<ul style="list-style-type: none"> * redazione del programma di spedizioni, ritiri, magazzino e distribuzione anche su singole unità * organizzazione di vettori, attrezzature e relative attività di trasporto * elaborazione dei piani di carico e delle relative unità * formulazione preventivi per servizi di trasporto e spedizione 	Servizi di trasporto definiti e strutturati	
2. COMPOSIZIONE PRATICHE DI TRASPORTO E SPEDIZIONE	Le operazioni di composizione delle pratiche di trasporto e spedizione	<ul style="list-style-type: none"> * controllo e verifica delle condizioni e clausole di trasporto in relazione alle norme e alle convenzioni vigenti nazionali e internazionali * redazione dei documenti di trasporto e spedizione (lettera di vettura trasporto terrestre, lettera di vettura aerea, polizze di carico, ecc.) * espletamento documenti e pratiche doganali import/export 	Pratiche per il trasporto e la spedizione correttamente redatte ed espletate	Prova pratica in situazione
3. TRATTAMENTO DO- CUMENTI CONTABILI E FINANZIARI	Le operazioni di trattamento dei documenti contabili e finanziari	<ul style="list-style-type: none"> * assolvimento degli obblighi connessi al regime fiscale nazionale ed internazionale * verifica pagamenti, aspetti fiscali e doganali * espletamento delle operazioni di credito documentario 	Documenti contabili e finanziari correttamente trattati	
4. GESTIONE MAGAZ- ZINO SPEDIZIONI E LOGISTICA	Le operazioni di gestione magazzino spedizioni e logistica	<ul style="list-style-type: none"> * organizzazione di stoccaggio, giacenza, lavorazione e movimentazione delle merci * verifica integrità e natura delle merci in arrivo ed in partenza * elaborazione dei dati e documenti informativi circa arrivo e partenza delle merci 	Merci organizzate in magazzino per la giacenza e la spedizione	





OPERATORE DI MAGAZZINO MERCI





OPERATORE DI MAGAZZINO MERCI

DESCRIZIONE SINTETICA

L'Operatore di magazzino merci è in grado di stoccare e movimentare le merci in magazzino sulla base del flusso previsto ed effettivo di ordini, spedizioni e consegne e registrare i relativi dati informativi.

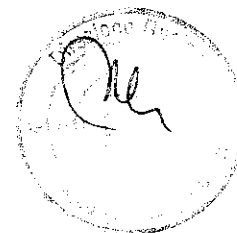
LIVELLO EUROPEO DI RIFERIMENTO

AREA PROFESSIONALE

LOGISTICA INDUSTRIALE E DI SERVIZIO, DEL TRASPORTO E SPEDIZIONE

PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

Sistema di riferimento	Denominazione
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	4131. Impiegati addetti alla gestione del magazzino 4133. Impiegati addetti alla gestione dei trasporti
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	3.3.3.2 Responsabili di magazzino e della distribuzione interna 4.1.3.1 Personale addetto alla gestione degli stock, dei magazzini e assimilati 8.1.2.2 Personale ausiliario addetto all'imballaggio, al magazzino ed alla consegna merci
<i>Sistema informativo EXCELSIOR</i>	2.01.04. Addetti agli acquisti, logistica e magazzino 3.03.01 Addetti smistamento merci e assimilati
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	413101 Aiuto magazziniere 413102 Aiuto spedizioniere 413104 Magazziniere 511102 Addetto all'insieme delle operazioni nei magazzini di smistamento 511103 Addetto allo stock (magazziniere) 511406 Spedizioniere
<i>Repertorio delle professioni ISFOL</i>	Commercio e distribuzione Magazziniere
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi OBNF</i>	Magazzinieri (accettazioni/spedizioni)

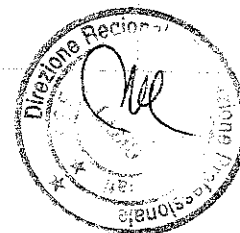


UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. GESTIONE SPAZI ATTREZZATI DI MAGAZZINO E DI INFRASTRUTTURA	<p>individuare gli spazi e le modalità di disposizione delle merci nei diversi locali del magazzino e delle infrastrutture</p> <hr/> <p>valutare qualità, efficacia e funzionalità delle strutture e infrastrutture di stoccaggio e movimentazione delle merci immagazzinate in relazione ai rischi sulla sicurezza</p> <hr/> <p>valutare funzionalità ed efficienza di attrezzature e macchinari utilizzati per la movimentazione (carrelli elevatori, gru, muletti palletts, ecc.)</p> <hr/> <p>valutare funzionalità ed efficienza attrezzature per "piani di ribalta" e banchine di carico scarico</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Flusso delle merci in magazzino * Struttura e organizzazione di un magazzino merci * Tipologia e funzionamento delle macchine per stoccaggio e movimentazione delle merci (carrelli elevatori, muletti, gru, elevatrici, ecc.)
2. MOVIMENTAZIONE E STOCCAGGIO MERCI	<p>riconoscere i documenti di accompagnamento delle merci e la corrispondenza con le specifiche di servizio</p> <hr/> <p>distinguere grandezze fisiche e tipologie delle merci movimentate per il loro corretto stoccaggio negli spazi assegnati</p> <hr/> <p>individuare gli elementi identificativi delle merci ed i dispositivi di sicurezza previsti</p> <hr/> <p>utilizzare le attrezzature per lo stoccaggio e la movimentazione delle merci e dei prodotti</p> <hr/> <p>applicare le procedure informatiche in dotazione per la registrazione delle merci in entrata e in uscita</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Caratteristiche e specificità dei veicoli industriali di trasporto (pesi, dimensioni, ecc.) * Tipologie di merci e relative specifiche di stoccaggio, movimentazione e lavorazione * Funzioni e tipologie di imballaggio e di packaging per le spedizioni commerciali * Elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti: part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio, ecc. * Metodologie e tecniche di gestione delle scorte: metodi pull-push, gestione a fabbisogno, metodo ABC, ecc.
3. TRATTAMENTO DATI DI MAGAZZINO	<p>valutare disponibilità, rintracciabilità e stato delle merci (localizzazione, livello giacenze e scorte, ecc.) in risposta a richieste di informazioni di clienti interni ed esterni</p> <hr/> <p>valutare le informazioni circa il flusso previsto ed effettivo delle merci</p> <hr/> <p>applicare le tecniche di aggiornamento delle informazioni relative alle merci stoccate (es. livello scorte, giacenze magazzino ecc.)</p> <hr/> <p>adottare idonee tipologie di imballaggio e di unità di carico in base alle caratteristiche merceologiche dei prodotti</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Sistema di autocontrollo HACCP: scopi e campo di applicazione * Inglese tecnico di settore * Normativa sul trasporto e deposito di merci pericolose * Normativa sul trasporto e deposito di derrate alimentari * Principali funzioni dei software per la gestione dei flussi informativi di magazzino
4. IMBALLAGGIO E SPEDIZIONE MERCI	<p>identificare mezzi di trasporto in relazione a caratteristiche merceologiche, dimensioni, peso delle merci e destinazioni</p> <hr/> <p>applicare procedure per la redazione di documenti di accompagnamento e di trasporto</p> <hr/> <p>individuare le unità di carico in relazione al tipo di merce, tipo di vettore e alle modalità di trasporto</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Elementi di base di applicazioni software del sistema windows e servizi e funzioni internet * Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro * Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione

INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. GESTIONE SPAZI ATTEZZATI DI MAGAZZINO E DI INFRASTRUTTURA	Le operazioni di gestione spazi attrezzati di magazzino e di infrastruttura	<ul style="list-style-type: none"> * approntamento degli spazi di magazzino e delle infrastrutture * rilevazione flussi e rotazione merci * controllo funzionamento macchinari ed attrezzature di magazzino, per piani di ribalta e per banchine di carico scarico 	Magazzino/ Infrastruttura efficientemente organizzati negli spazi e nelle attrezzature	
2. MOVIMENTAZIONE E STOCCAGGIO MERCI	Le operazioni di movimentazione e stoccaggio merci	<ul style="list-style-type: none"> * rilevazione dello stato delle merci/ prodotti da stoccare * stoccaggio delle merci negli appositi spazi di magazzino e di infrastruttura * movimentazione, carico e scarico delle merci in area deposito o transito 	Merce stoccata e pronta per essere trasferita	
3. TRATTAMENTO DATI DI MAGAZZINO	Le operazioni di trattamento dei dati di magazzino	<ul style="list-style-type: none"> * registrazione dei movimenti delle merci in entrata e uscita * gestione delle informazioni circa il flusso previsto delle merci in entrata e in uscita * aggiornamento delle informazioni relative alle merci stoccate (livelli delle scorte, giacenze di magazzino, ecc.) 	Movimenti delle merci correttamente registrati e dati di magazzino aggiornati	
4. IMBALLAGGIO E SPEDIZIONE MERCI	Le operazioni di imballaggio e spedizione delle merci	<ul style="list-style-type: none"> * imballaggio, etichettatura, codifica e numerazione delle merci * stivaggio, palettizzazione e containerizzazione della merce * elaborazione della documentazione di accompagnamento al trasporto 	Merce imballata e spedita secondo il programma stabilito	

Prova pratica in situazione



IL DIRETTORE
Direzione Regionale Formazione Professionale
FSE ed altri interventi cofinanziati
(Avv. Elisabetta Longo)