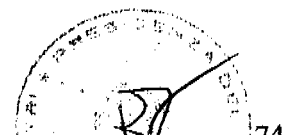


***Operatore alla riparazione dei
veicoli a motore***

Standard della Figura nazionale



Denominazione della figura	OPERATORE ALLA RIPARAZIONE DEI VEICOLI A MOTORE
Indirizzi della figura	Riparazione parti e sistemi meccanici ed elettromeccanici del veicolo a motore Riparazioni di carrozzeria
Referenziazioni della figura	
Professioni NUP/ISTAT correlate	6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori 6.2.3.1 Meccanici artigianali, riparatori e manutentori di automobili ed assimilati
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	45.20.1 Riparazione meccaniche di autoveicoli 45.20.3 Riparazione di impianti elettrici e di alimentazione per autoveicoli 45.20.4 Riparazione e sostituzione di pneumatici per autoveicoli 45.40.3 Manutenzione e riparazione di motocicli e ciclomotori (inclusi i pneumatici)
Descrizione sintetica della figura	L' Operatore alla riparazione di veicoli a motore, interviene, a livello esecutivo, nel processo di riparazione di veicoli a motore con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere seconda dell'indirizzo, attività relative alle riparazioni e manutenzioni dei sistemi meccanici ed elettromeccanici del veicolo e alle lavorazioni di carrozzeria con competenze nella manutenzione di gruppi, dispositivi, organi e impianti nonché nelle lavorazioni di riquadratura e risagomatura di lamierati e di verniciatura delle superfici. Collabora nella fase di accettazione e in quella di controllo/collaudo di efficienza e funzionalità in fase di riconsegna del veicolo



Competenze tecnico professionali in esito al triennio (*)

L'operatore alla riparazione dei veicoli a motore è in grado di:

- 1 Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e/o della documentazione di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc) e del sistema di relazioni
- 2 Approntare strumenti, attrezzature e macchine necessari alle diverse attività sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso
- 3 Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchine, curando le attività di manutenzione ordinaria
- 4 Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali
- 5 Collaborare all'accoglienza del cliente e alla raccolta di informazioni per definire lo stato del veicolo a motore
- 6 Collaborare alla individuazione degli interventi da realizzare sul veicolo a motore e alla definizione del piano di lavoro
- 7 Collaborare al ripristino e al controllo/collaudo della funzionalità/efficienza del veicolo a motore o delle parti riparate/sostituite, nel rispetto delle procedure e norme di sicurezza

In esito all'indirizzo "Riparazione parti e sistemi meccanici ed elettromeccanici del veicolo a motore", è inoltre in grado di:

1. Effettuare interventi di riparazione e manutenzione dei vari dispositivi, organi e gruppi sulla base delle consegne, dei dati tecnici e di diagnosi

In esito all'indirizzo "Riparazioni di carrozzeria", è inoltre in grado di:

1. Eseguire lavorazioni di risagomatura/sostituzione di lamierati, saldatura e verniciatura sulla base delle consegne e dei dati tecnici

(*) Lo standard minimo nazionale è costituito dalle competenze tecnico professionali caratterizzanti la Figura e dalle competenze di uno o più indirizzi della Figura.

COMPETENZA N. 1

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Utilizzare indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) e/o istruzioni per predisporre le diverse attività• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle lavorazioni da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo• Applicare modalità di pianificazione e organizzazioni delle lavorazioni nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore• Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle lavorazioni a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato	<ul style="list-style-type: none">• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore• Principali terminologie tecniche del settore• Processi e cicli di lavoro dell'autoriparazione• Tecniche di comunicazione organizzativa• Tecniche di pianificazione

COMPETENZA N. 2

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Individuare materiali, strumenti, attrezzature, macchine per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.)• Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchine• Applicare procedure di impostazione dei parametri di funzionamento macchine per le lavorazioni da eseguire	<ul style="list-style-type: none">• Metodi e tecniche di approntamento/avvio• Tipologie delle principali attrezzature, macchine, strumenti, del settore della riparazione di veicoli a motore• Tipologie e caratteristiche dei principali materiali del settore della riparazione di veicoli a motore• Principi, meccanismi e parametri di funzionamento delle macchine e delle apparecchiature per la riparazione di veicoli a motore



COMPETENZA N. 3

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti, attrezzature, macchine• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchine• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento	<ul style="list-style-type: none">• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchine• Procedure e tecniche di monitoraggio• Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento

COMPETENZA N. 4

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia	<ul style="list-style-type: none">• Elementi di ergonomia• Norme antinfortunistiche da rispettare nella fase di riparazione e manutenzione veicoli a motore• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino

COMPETENZA N. 5

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Applicare metodiche e tecniche di rilevazione informazioni per definire lo stato del veicolo a motore• Individuare sulla base delle informazioni rilevate le possibili cause di malfunzionamento• Utilizzare tecniche di informazione del cliente rispetto alla cura ed al corretto utilizzo del veicolo a motore	<ul style="list-style-type: none">• Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale• Tecniche di raccolta e organizzazione delle informazioni• Tecniche e strumenti di controllo funzionale



COMPETENZA N. 6**ABILITA' MINIME**

- Applicare tecniche e metodiche per eseguire il check up sul veicolo a motore
- Leggere e interpretare dati e schede tecniche in esito al check up sul veicolo a motore
- Identificare tecnologie, strumenti e fasi di lavoro necessarie al ripristino del veicolo a motore
- Applicare metodiche e tecniche per la preventivazione costi e la gestione dei tempi di lavoro

CONOSCENZE ESSENZIALI

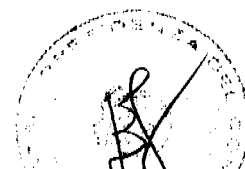
- Manuali per preventivazione tempi e costi
- Strumenti di misura e controllo
- Tecniche e strumenti di diagnosi

COMPETENZA N. 7**ABILITA' MINIME**

- Utilizzare tecniche e strumenti per la riparazione e il controllo di parti e sistemi del veicolo a motore
- Applicare tecniche e procedure di verifica delle conformità previste da normative e protocolli aziendali
- Utilizzare i dispositivi di protezione individuale

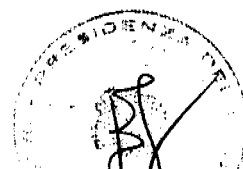
CONOSCENZE ESSENZIALI

- Modalità d'uso dei dispositivi di protezione individuale del settore
- Norme di uso e manutenzione dei veicoli a motore
- Procedure e tecniche di controllo e verifica
- Tecniche e strumenti di diagnosi e riparazione dei guasti



Denominazione dell'indirizzo	RIPARAZIONE PARTI E SISTEMI MECCANICI E ELETTROMECCANICI DEL VEICOLO A MOTORE
Descrizione sintetica dell'indirizzo	Le competenze caratterizzanti l'indirizzo sono funzionali all'esecuzione di interventi di manutenzione, revisione e riparazione di parti meccaniche, elettriche/elettroniche, organi, gruppi e di sistemi del veicolo a motore

COMPETENZA N. 1	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare tecniche, strumenti e materiali per la riparazione e manutenzione di dispositivi, circuiti, sistemi elettrici ed elettronici • Utilizzare tecniche, strumenti e materiali per la riparazione e manutenzione di organi di direzione, sospensione, trasmissione e frenatura • Adottare tecniche e procedure standard, strumenti, materiali per la riparazione, manutenzione e revisione dei gruppi motore di un veicolo 	<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche principali degli oli • Dispositivi di comando e attuatori • Impianti di trasmissione e di frenata • Parti costitutive e funzionamento di impianti, organi, dispositivi, motori a differente sistema di iniezione, gruppi • Principali tipologie di motore: motori a 2 tempi, a 4 tempi, diesel, rotante • Principi di logica dei circuiti, dell'elettrotecnica e dell'elettronica • Sistemi di alimentazione, di accensione raffreddamento, carburazione e lubrificazione • Tecnologia dell'autovettura e tecnica motoristica: componentistica, motore, carrozzeria, elettronica, idraulica



Denominazione dell'indirizzo	RIPARAZIONI DI CARROZZERIA
Descrizione sintetica dell'indirizzo	Le competenze caratterizzanti l'indirizzo sono funzionali all'esecuzione di interventi di riquadratura e risagomatura di lamierati, di revisione e di riverniciatura delle superfici.

COMPETENZA N. 1	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare procedure, metodiche, tecniche di tracciatura • Applicare procedure, metodiche, tecniche di lavorazione manuale a freddo al banco • Utilizzare strumenti, metodiche e tecniche controllo dimensionale e di forma • Applicare procedure, metodiche, tecniche manuali di piegatura e di formatura di lamiera • Applicare procedure, metodiche, tecniche di saldatura • Applicare procedure, metodiche, tecniche di verniciatura 	<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche e modalità di applicazione dei principali prodotti vernicianti, dei solventi, dei pigmenti, abrasivi, ecc. • Caratteristiche e tipologie di saldature • Caratteristiche, tipologie e proprietà dei materiali metallici • Lavorazioni manuali al banco • Processi di formatura e di separazione delle lamiere • Sistemi e processi di verniciatura • Tecniche di diluizione e filiazione • Tecniche di saldatura • Tipologie degli assemblaggi



Operatore meccanico

Standard della Figura nazionale



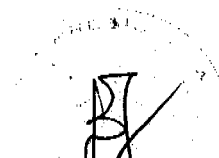
Denominazione della figura	OPERATORE MECCANICO
Referenziamenti della figura Professioni NUP/ISTAT correlate	<p>6. Artigiani, operai specializzati ed agricoltori 6214 Montatori di carpenteria metallica 6223 Attrezzisti di macchine utensili e affini 6233 Meccanici e montatori di macchinari industriali ed assimilati</p> <p>7. Conduttori di impianti ed operai semi- qualificati addetti a macchinari fissi e mobili 7271 Assemblatori in serie di parti di macchine</p>
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	<p>25. Fabbricazione di prodotti in metallo 28. Fabbricazione di macchinari e di attrezzature</p>
Descrizione sintetica della figura	<p>L' Operatore Meccanico, interviene, a livello esecutivo, nel processo di produzione meccanica con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative alle lavorazioni di pezzi e complessivi meccanici, al montaggio e all'adattamento in opera di gruppi, sottogruppi e particolari meccanici, con competenze nell'approntamento e conduzione delle macchine e delle attrezzature, nel controllo e verifica di conformità delle lavorazioni assegnate, proprie della produzione meccanica</p>



Competenze tecnico professionali in esito al triennio

L'operatore meccanico è in grado di:

- 1 Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e/o della documentazione di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) e del sistema di relazioni
- 2 Approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di lavorazione sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso
- 3 Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchinari, curando le attività di manutenzione ordinaria
- 4 Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali
- 5 Verificare la rispondenza delle fasi di lavoro, dei materiali e dei prodotti agli standard qualitativi previsti dalle specifiche di progettazione
- 6 Eseguire la lavorazioni di pezzi e complessivi meccanici secondo le specifiche progettuali
- 7 Montare e assemblare prodotti meccanici secondo le specifiche progettuali
- 8 Eseguire le operazioni di aggiustaggio di particolari e gruppi meccanici



COMPETENZA N. 1**ABILITA' MINIME**

- Utilizzare indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di lavorazione
- Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle lavorazioni da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo
- Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle lavorazioni nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore
- Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore
- Principali terminologie tecniche di settore
- Processi e cicli di lavoro delle lavorazioni meccaniche
- Tecniche di comunicazione organizzativa
- Tecniche di pianificazione

COMPETENZA N. 2**ABILITA' MINIME**

- Individuare materiali, strumenti, attrezzature, macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.)
- Leggere i disegni costruttivi per l'esecuzione delle lavorazioni ed applicare le specifiche dei documenti tecnici
- Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchinari

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Caratteristiche e proprietà fisico-chimiche dei materiali meccanici
- Elementi di informatica applicata
- Elementi di tecnologia meccanica/oleodinamica e pneumatica
- Linguaggi di programmazione
- Macchine utensili tradizionali e CNC: parti componenti, funzioni, gestione, operatività, integrazione tecnico-produttiva, ecc.
- Norme del disegno tecnico (segni, simbologia, convenzioni, scale, metodi di rappresentazione)
- Norme UNI, EN, ISO inerenti il settore meccanico
- Nozioni di elettrotecnica
- Principali strumenti di misura e relativi campi di applicazione
- Principali utensili e loro utilizzo
- Tecniche e procedure di attrezzaggio



COMPETENZA N. 3

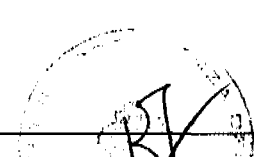
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Applicare tecniche di monitoraggio e verifica dell'impostazione e del funzionamento di strumenti, attrezzature, macchinari• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari indicate dal manuale d'uso• Utilizzare procedure per la verifica dei livelli di usura delle strumentazioni di lavorazione• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento	<ul style="list-style-type: none">• Macchine utensili tradizionali e CNC: parti componenti, funzioni, gestione, operatività, integrazione tecnico-produttiva• Schemi dei principali componenti delle macchine, attrezzature e impianti• Tecniche e metodiche di mantenimento e di manutenzione• Tecniche e procedure di controllo utensili e strumentazioni

COMPETENZA N. 4

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia	<ul style="list-style-type: none">• Elementi di ergonomia• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino

COMPETENZA N. 5

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Applicare metodi per il monitoraggio continuo della conformità e dell'efficienza del processo di lavorazione• Applicare tecniche e metodiche per verificare la rispondenza di materiali grezzi, semilavorati, prodotti finali• Utilizzare strumenti di misura e/o controllo per individuare difettosità• Applicare procedure e metodi di intervento per il recupero delle anomalie e difettosità riscontrate• Applicare procedure e tecniche di collaudo	<ul style="list-style-type: none">• Principali strumenti di misura e relativi campi di applicazione• Principi di metrologia nel controllo progressivo e nel collaudo finale• Tecniche e procedure di collaudo• Tecniche e procedure di recupero anomalie e malfunzionamenti



COMPETENZA N. 6**ABILITA' MINIME**

- Leggere i disegni tecnici di particolari o complessivi
- Applicare tecniche di lavorazione di pezzi meccanici e complessivi su macchine utensili

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Principali lavorazioni su macchine utensili tradizionali e CNC
- Principali materiali e caratteristiche tecnologiche
- Processi di lavorazione meccanica

COMPETENZA N. 7**ABILITA' MINIME**

- Leggere il disegno di gruppi, sottogruppi e particolari meccanici e schemi di impianti oleodinamici ed elettropneumatici
- Applicare i cicli di montaggio e le distinte base di gruppi, sottogruppi e particolari meccanici
- Applicare tecniche di montaggio e assemblaggio di gruppi, sottogruppi, particolari meccanici, impianti oleodinamici e elettropneumatici

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Attrezzature e strumenti per il montaggio e l'assemblaggio meccanico
- Processi di montaggio e assemblaggio
- Tecniche di montaggio e assemblaggio di componenti meccaniche

COMPETENZA N. 8**ABILITA' MINIME**

- Applicare metodiche e procedure per verificare la necessità di adattamenti in opera di particolari e gruppi meccanici
- Utilizzare metodi per individuare gli interventi di adattamento in opera da realizzare
- Applicare tecniche di adattamento in opera

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Metodiche e procedure di verifica
- Tecnologie e parametri dei principali metodi di aggiustaggio



Operatore del benessere

Standard della Figura nazionale



Denominazione della figura	OPERATORE DEL BENESSERE
Indirizzi della figura	<ul style="list-style-type: none"> - Acconciatura - Estetica
Referenziamenti della figura Professioni NUP/ISTAT correlate Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	5. Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi 5.5.3.1 Parrucchieri, estetisti ed assimilati 96 – Altre attività di servizi per le persone 96.02.01 – Servizi di barbieri e parrucchieri 96.02.02 – Servizi degli istituti di bellezza 96.04.10 – Servizi per il benessere fisico
Descrizione sintetica della figura	L' Operatore del benessere, interviene, a livello esecutivo, nel processo di trattamento dell'aspetto della persona con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere, a seconda dell'indirizzo, attività di trattamento e servizio (acconciatura ed estetica), relative al benessere psico-fisico che non implicano prestazioni di carattere medico, curativo o sanitario, ma che favoriscono il mantenimento, il miglioramento e la protezione dell'aspetto della persona, con competenze negli ambiti dell'accoglienza, dell'analisi dei bisogni, dell'acconciatura e del trattamento estetico di base. Collabora al funzionamento e alla promozione dell'esercizio

RTV

Competenze tecnico professionali in esito al triennio (*)

L'operatore del benessere è in grado di:

- 1 Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni
- 2 Approntare strumenti e attrezzature necessari alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso
- 3 Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria
- 4 Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali
- 5 Effettuare l'accoglienza e l'assistenza adottando adeguate modalità di approccio e orientamento al cliente
- 6 Collaborare alla gestione e promozione dell'esercizio

In esito all'indirizzo "Acconciatura", è inoltre in grado di:

1. Eseguire detersione, trattamenti, tagli e acconciature di base

In esito all'indirizzo "Estetica", è inoltre in grado di:

1. Eseguire i trattamenti di base, individuando i prodotti cosmetici in funzione del trattamento da realizzare

(*) Lo standard minimo nazionale è costituito dalle competenze tecnico professionali caratterizzanti la Figura e dalle competenze di uno o più indirizzi della Figura.

COMPETENZA N. 1

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Utilizzare procedure e istruzioni per predisporre le diverse fasi di attività• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo• Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro	<ul style="list-style-type: none">• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore• Principali terminologie tecniche di settore• Processi di lavoro nei servizi del settore benessere• Tecniche di comunicazione organizzativa• Tecniche di pianificazione

COMPETENZA N. 2

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Individuare strumenti, attrezzature, per le diverse fasi di attività sulla base delle procedure previste• Applicare procedure e tecniche di approntamento e impostazione strumenti, attrezzature	<ul style="list-style-type: none">• Metodi e tecniche di approntamento/avvio• Principi, meccanismi e parametri di funzionamento delle apparecchiature per le attività del settore del benessere• Tipologie delle principali attrezzature, strumenti specifici, del settore benessere

COMPETENZA N. 3

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti, attrezzature• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento	<ul style="list-style-type: none">• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature• Procedure e tecniche di monitoraggio• Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento

SE

COMPETENZA N. 4

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia• Adottare soluzioni organizzative e layout degli spazi e della postazione di lavoro funzionali al benessere e alla sicurezza propria e del cliente	<ul style="list-style-type: none">• Elementi di ergonomia• Normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di servizio alla persona• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino

COMPETENZA N. 5

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Applicare tecniche di intervista al cliente per individuarne le esigenze• Applicare tecniche e modalità per consigliare il cliente rispetto agli interventi ed ai prodotti• Utilizzare modalità comunicative per prefigurare i risultati degli interventi proposti/richiesti e per descrivere fasi e strumenti di lavoro	<ul style="list-style-type: none">• Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale• Tecniche di intervista

COMPETENZA N. 6

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Applicare disposizioni e metodiche per svolgere le comuni operazioni di carattere contabile e fiscale relative al rapporto con il cliente e al magazzino• Applicare tecniche di vendita e di promozione di prodotti e servizi	<ul style="list-style-type: none">• Strumenti e modalità di pagamento• Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale• Tecniche di promozione e di vendita• Tipologia di documenti contabili di base: (ricevute, fatture, bolle, ecc.), loro caratteristiche e procedure di emissione, registrazione e archiviazione



Denominazione dell'indirizzo	ACCONCIATURA
Descrizione sintetica dell'indirizzo	Le competenze caratterizzanti l'indirizzo sono funzionali all'operatività nel settore dell'acconciatura, nello specifico sostengono lo svolgimento di attività attinenti all'applicazione di linee cosmetiche e tricologiche funzionali ai trattamenti del capello, alle attività di detersione, di taglio e acconciatura di base.

COMPETENZA N. 1	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare procedure e metodiche per la predisposizione di prodotti cosmetici e tricologici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato • Applicare tecniche di distribuzione dei prodotti detergenti e risciacquo • Applicare tecniche di base per l'esecuzione di tagli e acconciature 	<ul style="list-style-type: none"> • Principi fondamentali di tricologia • Strumenti e tecniche di taglio • Struttura anatomica del capello e della cute • Tecniche di detersione, colorazione e decolorazione dei capelli • Tipologia e funzionalità dei prodotti detergenti • Tipologie e tecniche di acconciatura



Denominazione dell'indirizzo	ESTETICA
Descrizione sintetica dell'indirizzo	Le competenze caratterizzanti l'indirizzo sono funzionali all'operatività nel settore estetico, nello specifico sostengono lo svolgimento di attività attinenti all'individuazione e all'applicazione di linee cosmetiche e all'effettuazione di trattamenti estetici di base.

COMPETENZA N. 1	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche per identificare i tipi cutanei e lo stato della pelle • Applicare procedure e metodiche per l'individuazione e la predisposizione di prodotti cosmetici • Applicare tecniche di base per l'esecuzione di trattamenti estetici viso e corpo 	<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche e patologie dell'apparato tegumentario • Elementi di anatomia funzionali agli interventi • Modalità d'uso di strumenti manuali ed apparecchi elettromedicali di trattamento • Terminologia tecnica dei processi di trattamento della pelle • Tipologia, composizione, modalità funzionali e di applicazione dei prodotti cosmetici • Tipologie di trattamento purificante, estetico e dermocosmetici



Operatore della ristorazione

Standard della Figura nazionale



Denominazione della figura	OPERATORE DELLA RISTORAZIONE
Indirizzi della figura	<ul style="list-style-type: none"> - Preparazione pasti - Servizi di sala e bar
Referenziamenti della figura Professioni NUP/ISTAT correlate Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	52 Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi 5.2.2.1 - Cuochi in alberghi e ristoranti 5.2.2.2 - Addetti alla preparazione e cottura di cibi 5.2.2.3 - Camerieri ed assimilati 5.2.2.4 - Baristi e assimilati 10.85 Produzione di pasti e piatti preparati 55.10 Alberghi e strutture simili 56.10 Ristoranti e attività di ristorazione mobile 56.21 Fornitura di pasti preparati (catering per eventi) 56.29 Mense e catering continuativo su base contrattuale 56.30 Bar e altri esercizi simili senza cucina
Descrizione sintetica della figura	L' Operatore della ristorazione interviene, a livello esecutivo, nel processo della ristorazione con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere, a seconda dell'indirizzo, attività relative alla preparazione dei pasti e ai servizi di sala e di bar con competenze nella scelta, preparazione, conservazione e stoccaggio di materie prime e semilavorati, nella realizzazione di piatti semplici cucinati e allestiti, nel servizio di sala.

BT

Competenze tecnico professionali in esito al triennio (*)

L'operatore della ristorazione è in grado di:

- 1 Definire e pianificare le fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni
- 2 Approntare strumenti, attrezzature e macchine necessari alle diverse fasi di attività sulla base delle procedure previste e del risultato atteso
- 3 Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchine, curando le attività di manutenzione ordinaria
- 4 Predisporre e curare gli spazi di lavoro, eseguendo le operazioni di pulizia, al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali
- 5 Effettuare le operazioni di preparazione per la conservazione e lo stoccaggio di materie prime e semilavorati alimentari in conformità alle norme igienico-sanitarie
- 6 Scegliere e preparare le materie prime e i semilavorati secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico -sanitarie vigenti

In esito all'indirizzo "Preparazione pasti", è inoltre in grado di:

1. Realizzare la preparazione di piatti semplici, secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti

In esito all'indirizzo "Servizi di sala e bar", è inoltre in grado di:

1. Predisporre la comanda/ordine, secondo lo standard aziendale richiesto
2. Servire in sala pasti e bevande nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti
3. Somministrare bevande, gelati, snack, prodotti di caffetteria e pasticceria nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti

(*) Lo standard minimo nazionale è costituito dalle competenze tecnico professionali caratterizzanti la Figura e dalle competenze di uno o più indirizzi della Figura.

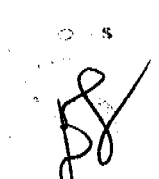


COMPETENZA N. 1

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Utilizzare le istruzioni per predisporre le diverse attività• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo• Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro• Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato	<ul style="list-style-type: none">• Attrezzature di servizio• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore• Normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di preparazione e distribuzione pasti• Principali terminologie tecniche di settore• Processi e cicli di lavoro del processo ristorativo• Tecniche di comunicazione organizzativa• Tecniche di pianificazione

COMPETENZA N. 2

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Individuare strumenti, attrezzature, macchine per le diverse attività sulla base delle procedure standard• Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchine	<ul style="list-style-type: none">• Metodi e tecniche del servizio ristorativo e di sala bar• Principi e parametri delle strumentazioni e apparecchiature per il processo ristorativi• Tipologie delle principali attrezzature, macchine, strumenti, del processo ristorativo



COMPETENZA N. 3

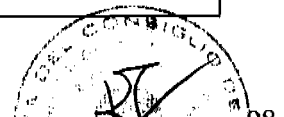
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione, lo stato di efficienza e il funzionamento di strumenti, attrezzature, macchine• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchine• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento	<ul style="list-style-type: none">• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchine• Procedure e tecniche di monitoraggio• Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento

COMPETENZA N. 4

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia• Utilizzare strumenti e procedure di igiene personale	<ul style="list-style-type: none">• Elementi di ergonomia• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino• Prodotti per la sanificazione la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria

COMPETENZA N. 5

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Adottare tecniche di trattamento e di conservazione• Applicare tecniche di stoccaggio di merci nel magazzino	<ul style="list-style-type: none">• Elementi di biologia relativi alle alterazioni alimentari• Normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di conservazione e di stoccaggio delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti• Tecniche e sistemi di conservazione e stoccaggio degli alimenti

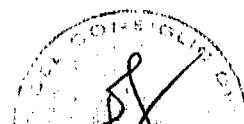


COMPETENZA N. 6**ABILITA' MINIME**

- Applicare criteri di selezione delle materie prime
- Approntare materie prime per la preparazione di pasti
- Applicare tecniche di lavorazione delle materie prime

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Elementi di gastronomia
- Elementi di merceologia relativi alle materie prime: varietà e derivati, prodotti enogastronomici regionali, proprietà organolettiche e impieghi
- Standard di qualità dei prodotti alimentari
- Tecniche delle lavorazioni preliminari e dei semilavorati in cucina
- Utensili per la preparazione dei cibi



Denominazione dell'indirizzo	PREPARAZIONE PASTI
Descrizione sintetica dell'indirizzo	Le competenze caratterizzanti l'indirizzo "Preparazione pasti" sono funzionali all'operatività nel settore della ristorazione; nello specifico sostengono lo svolgimento di attività attinenti alla preparazione di piatti sulla base di ricettari e su indicazioni dello chef, nel rispetto delle norme igienico sanitarie

COMPETENZA N. 1	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare le principali tecniche di cottura per la preparazione dei cibi • Dividere in porzioni i cibi da allestire direttamente in cucina • Applicare tecniche e protocolli di controllo materie prime e semilavorati 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di dietetica relativi a principi nutritivi degli alimenti, comportamenti alimentari, malattie metaboliche • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene e alla sicurezza • Tecniche di cottura classica



Denominazione dell'indirizzo	SERVIZI DI SALA E BAR
Descrizione sintetica dell'indirizzo	Le competenze caratterizzanti l'indirizzo "Servizi di sala e bar" sono funzionali all'operatività nell'ambito del servizio di sala e di bar; nello specifico sostengono lo svolgimento di attività attinenti alla predisposizione degli ordini, alla somministrazione di pasti e di prodotti da bar, secondo gli standard aziendali richiesti ed i criteri di qualità e sicurezza igienico sanitaria

COMPETENZA N. 1	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • Stendere le comande e gli ordini in modo funzionale • Presentare i prodotti ai clienti 	<ul style="list-style-type: none"> • Metodi per la redazione e l'inoltro della comanda • Struttura del reparto • Tecniche di comunicazione

COMPETENZA N. 2	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche per servire i cibi e le bevande in sala • Riordinare i locali secondo le indicazioni ricevute 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di comunicazione • Tecniche di servizio base ed avanzate • Tipologie di servizio banqueting

COMPETENZA N. 3	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di preparazione e presentazione di prodotti di banco bar • Applicare tecniche di servizio al tavolo 	<ul style="list-style-type: none"> • Attrezzature e risorse tecnologiche per il servizio • Caratteristiche dei prodotti e delle materie prime • Normativa sulla miscita/somministrazione alcolici • Tecniche di servizio al tavolo



***Operatore ai servizi
di promozione ed accoglienza***

Standard della Figura nazionale



Denominazione della figura	OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA
Indirizzi della figura	<ul style="list-style-type: none"> - Strutture ricettive - Servizi del turismo
Referenziamenti della figura	5 Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi 5213 Addetti all'accoglimento, portieri di albergo ed assimilati
Professioni NUP/ISTAT correlate	55 Alloggio 55.10 Alberghi e strutture simili 55.20 Alloggi per vacanze e altre strutture per brevi soggiorni 55.30 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	79 Attività dei servizi delle agenzie di viaggio, dei tour operator e servizi di prenotazione e attività connesse 79.90 Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio
Descrizione sintetica della figura	<p>L'Operatore interviene, a livello esecutivo, nel processo di erogazione dei servizi di promozione ed accoglienza con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività.</p> <p>La qualificazione nell'applicazione ed utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere, a seconda dell'indirizzo, attività relative alla accoglienza, informazione e promozione in rapporto alle esigenze del cliente, con competenze nella prenotazione e assistenza, e nella evasione delle relative pratiche amministrativo contabili</p>



Competenze tecnico professionali in esito al triennio (*)

L'operatore ai servizi di promozione ed accoglienza è in grado di :

- 1 Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere, sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni
- 2 Approntare materiali, strumenti e macchine necessari alle diverse fasi di attività, sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso
- 3 Monitorare il funzionamento degli strumenti e delle macchine
- 4 Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali
- 5 Acquisire ed archiviare informazioni sul prodotto/servizio offerto, secondo criteri dati di fruibilità e aggiornamento
- 6 Evadere le pratiche amministrativo-contabili relative al prodotto / servizio offerto

In esito all'indirizzo "Strutture recettive", è inoltre in grado di:

1. Effettuare procedure di prenotazione, check in e check out

In esito all'indirizzo "Servizi del turismo", è inoltre in grado di:

1. Rendere fruibili le opportunità ed i servizi turistici disponibili

(*) Lo standard minimo nazionale è costituito dalle competenze tecnico professionali caratterizzanti la Figura e dalle competenze di uno o più indirizzi della Figura.



COMPETENZA N. 1**ABILITA' MINIME**

- Utilizzare le indicazioni di appoggio e/o le istruzioni per predisporre le diverse fasi di attività
- Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente organizzativo
- Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore
- Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro
- Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore
- Principali terminologie tecniche di settore
- Processi e cicli di lavoro del servizio di promozione e accoglienza
- Tecniche di comunicazione organizzativa
- Tecniche di pianificazione

COMPETENZA N. 2**ABILITA' MINIME**

- Individuare materiali, strumenti e macchine per le diverse fasi di attività sulla base delle indicazioni di appoggio
- Applicare procedure e tecniche di approntamento materiali, strumenti e macchine

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Metodi e tecniche di approntamento materiali strumenti e macchine
- Tipologie e caratteristiche dei principali materiali, strumenti e macchine del servizio di promozione e accoglienza

COMPETENZA N. 3**ABILITA' MINIME**

- Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento degli strumenti e delle macchine
- Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria degli strumenti e delle macchine
- Procedure e tecniche di monitoraggio
- Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento

COMPETENZA N. 4

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia	<ul style="list-style-type: none">• Elementi di ergonomia• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino

COMPETENZA N. 5

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Applicare criteri di selezione delle informazioni• Applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni cartacee e elettroniche	<ul style="list-style-type: none">• Principali software per la gestione dei flussi informativi• Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione• Terminologia tecnica specifica del settore, anche in lingua comunitaria

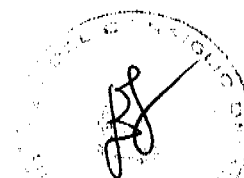
COMPETENZA N. 6

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Utilizzare strumenti e programmi di gestione prenotazioni/appuntamenti• Applicare procedure per la registrazione di movimenti di persone• Adottare modalità di acquisizione e registrazione di incassi e pagamenti• Applicare tecniche di raccolta e trasmissione dati	<ul style="list-style-type: none">• Documenti amministrativi e contabili di base• Elementi di contabilità• Servizi internet



Denominazione dell'indirizzo	STRUTTURE RICETTIVE
Descrizione sintetica dell'indirizzo	Le competenze caratterizzanti l'indirizzo "Strutture ricettive" sono funzionali all'operatività nell'ambito delle strutture ricettive di diversa tipologia; nello specifico sostengono lo svolgimento di attività attinenti all'erogazione dei servizi di prenotazione, check-in e check-out

COMPETENZA N. 1	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di prenotazione • Utilizzare strumenti a supporto delle attività di prenotazione • Applicare tecniche di accoglienza della clientela • Applicare procedure standard di check in e check out alberghiero 	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa in materia di tutela della privacy • Tecniche di comunicazione • Tecniche di prenotazione



Denominazione dell'indirizzo	SERVIZI DEL TURISMO
Descrizione sintetica dell'indirizzo	Le competenze caratterizzanti l'indirizzo "servizi del turismo" sono funzionali all'operatività nel settore viaggio e turismo; nello specifico sostengono lo svolgimento di attività attinenti vendita di prodotti e servizi turistici

COMPETENZA N. 1	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di vendita pacchetti turistici e viaggi • Contattare strutture, servizi ed istituti pubblici e privati • Individuare soluzioni e proposte di prodotto/ servizio corrispondenti alle richieste 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di storia, arte, geografia e cultura del territorio • Sistema turistico regionale • Tecniche assistenza e accoglienza clienti • Tecniche strutturazione pacchetti turistici



Operatore amministrativo-segretariale

Standard della Figura nazionale



Denominazione della figura	OPERATORE AMMINISTRATIVO-SEGRETARIALE
Referenziazioni della figura	4. Impiegati 4.1.1.4 Personale di segreteria 4.1.2.1 Aiuto contabili e assimilati
Professioni NUP/ISTAT correlate	82 Attività di supporto per le funzioni d'ufficio e altri servizi di supporto alle imprese
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	82.11 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio 82.19 Servizi di fotocopiatura, preparazione di documenti e altre attività di supporto specializzate per le funzioni d'ufficio
Descrizione sintetica della figura	L'Operatore amministrativo-segretariale interviene, a livello esecutivo, nel processo di amministrazione e gestione aziendale con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative alla gestione, elaborazione, trattamento e archiviazione di documenti e comunicazioni di diverso tipo, anche di natura amministrativo-contabile, con competenze nella programmazione ed organizzazione di eventi e riunioni di lavoro

Competenze tecnico professionali in esito al triennio

L'operatore amministrativo-segretariale è in grado di :

- 1 Definire e pianificare attività da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e/o della documentazione di appoggio (documenti, procedure, protocolli, ecc.) e del sistema di relazioni
- 2 Approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse attività sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso
- 3 Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchinari, curando le attività di manutenzione ordinaria
- 4 Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali
- 5 Collaborare alla gestione dei flussi informativi e comunicativi con le tecnologie e la strumentazione disponibile
- 6 Redigere comunicazioni anche in lingua straniera e documenti sulla base di modelli standard per contenuto e forma grafica
- 7 Redigere, registrare e archiviare documenti amministrativo-contabili
- 8 Curare l'organizzazione di riunioni, eventi e viaggi di lavoro in coerenza con gli obiettivi e le necessità aziendali



COMPETENZA N. 1

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Utilizzare indicazioni di appoggio (documenti, procedure, protocolli, ecc.) e/o istruzioni per predisporre le diverse attività• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo• Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro• Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato	<ul style="list-style-type: none">• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore• Principali terminologie tecniche di settore• Processi e cicli di lavoro aziendali• Tecniche di comunicazione organizzativa• Tecniche di pianificazione

COMPETENZA N. 2

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Individuare materiali, strumenti, attrezzature, macchinari per le diverse attività sulla base delle indicazioni di appoggio (documenti, procedure, protocolli, ecc.)• Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchinari	<ul style="list-style-type: none">• Metodi e tecniche di approntamento/avvio• Principi, meccanismi e parametri di funzionamento dei macchinari e delle apparecchiature da ufficio• Tipologie e caratteristiche dei principali materiali da ufficio• Tipologie e caratteristiche delle principali attrezzature d'ufficio

COMPETENZA N. 3

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti, attrezzature, macchinari• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento	<ul style="list-style-type: none">• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchine da ufficio• Procedure e tecniche di monitoraggio• Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento

COMPETENZA N. 4	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro • Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di ergonomia • Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino

COMPETENZA N. 5	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare i mezzi per ricevere, trasmettere e smistare comunicazioni interne ed esterne all'ufficio • Applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione e archiviazione dei documenti d'ufficio cartacei e/o elettronici; • Adottare modalità di comunicazione per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda 	<ul style="list-style-type: none"> • Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio • Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale • Terminologia tecnica, specifica del settore, in una lingua comunitaria

COMPETENZA N. 6	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune • Verificare la rispondenza degli output agli obiettivi comunicativi prefissati • Utilizzare applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni • Identificare linguaggi e significati della comunicazione scritta e orale in lingua straniera 	<ul style="list-style-type: none"> • Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio • Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale • Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica • Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati • Terminologia tecnica, specifica del settore, in una lingua comunitaria



COMPETENZA N. 7

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Identificare gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione• Applicare tecniche di acquisizione, registrazione e archiviazione di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici• Adottare procedure manuali e informatizzate per la redazione ed emissione dei documenti di compravendita• Verificare la correttezza delle operazioni eseguite• Effettuare incassi e pagamenti anche con servizi e strumenti informatici e telematici	<ul style="list-style-type: none">• Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio• Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale• Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione

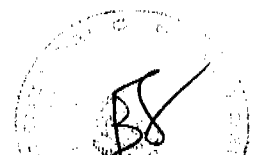
COMPETENZA N. 8

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Individuare disponibilità e urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro;• Predisporre ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni ed eventi• Identificare costi e ricavi a preventivo per la verifica del budget a disposizione per trasferte, riunioni ed eventi di lavoro;• Adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti	<ul style="list-style-type: none">• Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio• Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale• Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica• Terminologia tecnica, specifica del settore, in una lingua comunitaria



Operatore ai servizi di vendita

Standard della Figura nazionale



Denominazione della figura	OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA
Referenziazioni della figura	5.1. professioni qualificate nelle attività commerciali 5.1.2.1. commessi e assimilati
Professioni NUP/ISTAT correlate	46 commercio all'ingrosso (escluso quello di autoveicoli e di motocicli) 47 commercio al dettaglio (escluso quello di autoveicoli e di motocicli)
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	
Descrizione sintetica della figura	L' Operatore ai servizi di vendita interviene, a livello esecutivo, nel processo della distribuzione commerciale con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione ed utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative all'organizzazione del punto vendita, alla cura del servizio di vendita e post vendita, con competenze nella realizzazione degli adempimenti amministrativi basilari, nell'organizzazione di ambienti e degli spazi espositivi nella predisposizione di iniziative promozionali

Competenze tecnico professionali in esito al triennio

L'operatore ai servizi di vendita è in grado di :

- 1 Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni e/o della documentazione di appoggio
- 2 Approntare strumenti e attrezzature necessari alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso
- 3 Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria
- 4 Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali
- 5 Curare il servizio vendita sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l'esposizione
- 6 Supportare le diverse fasi dell'acquisto, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente
- 7 Fornire assistenza al cliente, collaborando all'evasione dei reclami
- 8 Effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento



COMPETENZA N. 1

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Utilizzare indicazioni di appoggio e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di attività• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo• Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro• Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato	<ul style="list-style-type: none">• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore• Principali terminologie tecniche di settore• Processi e cicli di lavoro del servizio vendita• Tecniche di comunicazione organizzativa• Tecniche di pianificazione

COMPETENZA N. 2

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Individuare strumenti per le diverse fasi di attività sulla base delle indicazioni di appoggio• Applicare procedure e tecniche di approntamento degli strumenti	<ul style="list-style-type: none">• Tipologie dei principali strumenti del servizio vendita

COMPETENZA N. 3

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti e attrezzature• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento	<ul style="list-style-type: none">• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature• Procedure e tecniche di monitoraggio• Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento

COMPETENZA N. 4

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia	<ul style="list-style-type: none">• Elementi di ergonomia• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino

COMPETENZA N. 5

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Utilizzare tecniche di allestimento e riordino di vetrine/banchi• Utilizzare tecniche espositive adatte al prodotto• Applicare tecniche promozionali di vendita del prodotto / servizio• Applicare criteri di codifica dei prodotti• Applicare tecniche per la rotazione degli articoli• Applicare criteri di prelievo da magazzino e di rifornimento di scaffali/banchi vendita	<ul style="list-style-type: none">• Elementi di marketing operativo, promozione, prezzo• Elementi di merceologia del prodotto• Elementi di merchandising: visual display, layout• Normativa di settore e disposizioni igienico sanitarie e di sicurezza• Principi igienici normativa HACCP (nel caso di vendita di prodotti alimentari)• Procedure per effettuazioni ordini e per la rotazione articoli• Strumentazione e attrezzature di settore• Strumenti e modalità di pezzatura e codifica• Tecniche di imballaggio e packaging• Tecniche di trattamento e archiviazione dati e informazioni

COMPETENZA N. 6

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Rilevare le esigenze e le richieste del cliente• Individuare soluzioni e proposte di prodotto/ servizio corrispondenti alle richieste del cliente• Utilizzare tecniche e strumenti di vendita del prodotto /servizio• Applicare condizioni e modalità di pagamento e consegna	<ul style="list-style-type: none">• Colloquio di vendita• Elementi del contratto di compravendita• Elementi di marketing operativo• Principi di customer care• Strumenti e modalità di pagamento e consegna• Tecniche di ascolto e di comunicazione• Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria



COMPETENZA N. 7**ABILITA' MINIME**

- Applicare tecniche di accoglienza e segnalazione dei reclami
- Applicare tecniche di verifica dell'uso corretto del prodotto/ servizio
- Applicare tecniche di ripristino di conformità del prodotto /servizio (resi, sostituzioni)
- Applicare tecniche di rilevazione dei dati per indagini sulla soddisfazione del cliente

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Principi di fidelizzazione del cliente
- Procedure per resi e sostituzioni
- Tecniche di ascolto e di comunicazione
- Tecniche di problem solving

COMPETENZA N. 8**ABILITA' MINIME**

- Applicare tecniche di tenuta e chiusura giornaliera della cassa
- Applicare tecniche per la predisposizione di modelli fiscali di pagamento
- Applicare tecniche di redazione ed emissione dei documenti di acquisto e di vendita
- Applicare tecniche di rilevazione di carattere contabile e fiscale
- Applicare modalità diverse di riscossione e pagamento
- Utilizzare strumenti e programmi gestionali di contabilità

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Documenti amministrativi contabili di base
- Elementi di pricing
- Mezzi di pagamento e servizi bancari
- Normativa IVA
- Procedure di emissione, registrazione e archiviazione
- Rilevazioni contabili elementari

Operatore dei sistemi e dei servizi logistici

Standard della Figura nazionale



Denominazione della figura	OPERATORE DEI SISTEMI E DEI SERVIZI LOGISTICI
Referenziamenti della figura	
Professioni NUP/ISTAT correlate	41 Impiegati di ufficio 4131 Personale addetto alla gestione degli stock, dei magazzini ed assimilati
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	52 Magazzinaggio e attività di supporto ai trasporti 52.10 Magazzinaggio e custodia 52.21 Attività dei servizi connessi ai trasporti terrestri 52.22 Attività dei servizi connessi al trasporto marittimo e per vie d'acqua 52.23 Attività dei servizi connessi al trasporto aereo 52.24 Movimentazione merci 52.29 altre attività di supporto connesse ai trasporti
Descrizione sintetica della figura	L' Operatore dei sistemi e dei servizi logistici interviene, a livello esecutivo, nel processo della logistica con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative a movimentazione, stoccaggio, trasporto, spedizione in sistemi logistici di terra, portuali e aeroportuali, con competenze nella gestione degli spazi attrezzati di magazzino e nel trattamento dei flussi delle merci e della documentazione di accompagnamento



Competenze tecnico professionali in esito al triennio

L'operatore dei sistemi e dei servizi logistici è in grado di:

- 1 Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni
- 2 Approntare spazi, strumenti, attrezzature e macchine necessari alla dislocazione delle merci nei diversi locali
- 3 Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchine, curando le attività di manutenzione ordinaria
- 4 Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali
- 5 Effettuare le operazioni di stoccaggio e movimentazione merci in conformità alla normativa di sicurezza ed in funzione delle loro caratteristiche ed utilizzo, curando la trasmissione delle informazioni
- 6 Collaborare alle operazioni di trasporto e spedizione merci, curandone prelievo e imballaggio secondo le specifiche assegnate e nel rispetto della normativa di sicurezza
- 7 Effettuare semplici operazioni di trattamento documentale delle merci nel rispetto della normativa amministrativa e contabile di riferimento nazionale e internazionale

BY

COMPETENZA N. 1**ABILITA' MINIME**

- Utilizzare istruzioni per predisporre le diverse attività
- Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente organizzativo
- Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore
- Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro
- Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato
- Individuare le principali componenti dei sistemi logistici e della catena di fornitura all'interno delle infrastrutture dedicate
- Identificare le principali tipologie e i soggetti fondamentali dei sistemi di trasporto e spedizione
- Interagire con operatori esterni e con responsabili di funzione

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Elementi di organizzazione aziendale
- Elementi di qualità del servizio
- Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore
- Principali terminologie tecniche di settore
- Processi di logistica integrata
- Tecniche di comunicazione organizzativa
- Tecniche di pianificazione

COMPETENZA N. 2**ABILITA' MINIME**

- Individuare spazi, strumenti, attrezzature e macchine da utilizzare per la dislocazione e la movimentazione delle merci
- Applicare procedure e tecniche di rilevazione dei flussi delle merci in entrata e uscita
- Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature e macchine

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Principi, meccanismi e parametri di funzionamento delle macchine e delle apparecchiature per la logistica integrata
- Tipologie delle principali attrezzature, macchine, strumenti, del ciclo logistico integrato



COMPETENZA N. 3

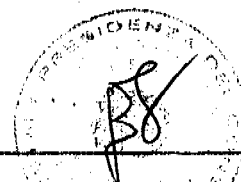
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione, il funzionamento e l'efficienza di strumenti, attrezzature, macchine per la movimentazione delle merci• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchine• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento	<ul style="list-style-type: none">• Tecniche di intervento e ripristino del funzionamento delle macchine per lo stoccaggio e la movimentazione delle merci

COMPETENZA N. 4

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia	<ul style="list-style-type: none">• Elementi di ergonomia• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino

COMPETENZA N. 5

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Applicare tecniche di classificazione e identificazione delle merci• Identificare spazi e criteri di disposizione delle merci nei diversi locali del magazzino• Utilizzare attrezzature per lo stoccaggio e la movimentazione• Applicare tecniche di registrazione dei movimenti delle merci in entrata e in uscita e di aggiornamento delle giacenze• Identificare i documenti di accompagnamento e la corrispondenza tra ordine, documenti di trasmissione e merce ricevuta• Applicare procedure informatiche per la registrazione e controllo merci• Utilizzare i dispositivi di protezione individuale a norma di sicurezza	<ul style="list-style-type: none">• Metodi e tecniche di organizzazione degli spazi di magazzino• Normativa di sicurezza e antinfortunistica del settore• Procedure di carico e scarico merci• Software per la gestione del magazzino• Tipologia, procedure di compilazione e controllo documenti• Tipologie di merci e specifiche di stoccaggio e movimentazione• Tipologie di sistemi di immagazzinamento e movimentazione merci



COMPETENZA N. 6**ABILITA' MINIME**

- Applicare tecniche di imballaggio per la spedizione, per tipologia di merce
- Individuare i veicoli di trasporto in base a caratteristiche e dimensioni delle merci
- Individuare unità di carico in base a destinazione, percorsi e dispositivi di sicurezza delle merci
- Utilizzare i dispositivi di protezione individuale a norma di sicurezza

CONOSCENZE ESSENZIALI

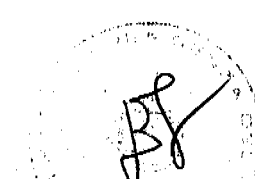
- Logistica dei trasporti
- Normativa di sicurezza e antinfortunistica del settore
- Normativa sui trasporti
- Procedure di compilazione e controllo documenti di trasporto
- Tipologie di imballaggio e packaging
- Tipologie di mezzi di trasporto

COMPETENZA N. 7**ABILITA' MINIME**

- Applicare tecniche e metodiche di preparazione della documentazione per l'uscita in rapporto alle diverse tipologie di trasporto
- Applicare convenzioni documentali per il trasporto nazionale ed internazionale
- Identificare i documenti di accompagnamento in relazione alle modalità di trasporto
- Applicare procedure per la redazione di documenti identificativi e di accompagnamento delle merci

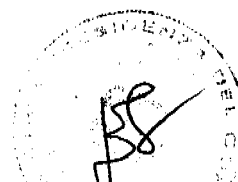
CONOSCENZE ESSENZIALI

- Procedure amministrative, fiscali e doganali relative alle spedizioni nazionali e internazionali



**Operatore della trasformazione
agroalimentare**

Standard della Figura nazionale



Denominazione della figura	OPERATORE DELLA TRASFORMAZIONE AGROALIMENTARE
Referenziazione della figura Professioni NUP/ISTAT correlate Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori 6.5.1 Artigiani ed operai specializzati delle lavorazioni alimentari 7. Conduttori di impianti e operai semiqualeficati adetti a macchinari fissi e mobili 7.3.2 Operai addetti a macchinari fissi per l'industria alimentare 10. Industrie alimentari
Descrizione sintetica della figura	L'Operatore della trasformazione agroalimentare interviene, a livello esecutivo, nel processo lavorativo di trasformazione alimentare con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative alla trasformazione alimentare con competenze nello svolgimento delle operazioni fondamentali del ciclo di trasformazione, conservazione, confezionamento e stoccaggio dei prodotti alimentari

Competenze tecnico professionali in esito al triennio

L'operatore della trasformazione agroalimentare è in grado di :

- 1 Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e/o della documentazione di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc) e del sistema di relazioni
- 2 Approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di lavorazione sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso
- 3 Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchinari, curando le attività di manutenzione ordinaria
- 4 Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali
- 5 Operare secondo i criteri di qualità stabiliti per le specifiche operazioni di trasformazione sulla base degli standard prefissati di processo
- 6 Eseguire attività di approvvigionamento, stoccaggio e conservazione delle materie prime e semilavorati, applicando i profili normativi di igiene
- 7 Eseguire operazioni di trasformazione, confezionamento, conservazione e stoccaggio dei prodotti, applicando i profili normativi di igiene



COMPETENZA N. 1

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Utilizzare indicazioni di appoggio(schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc) e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di lavorazione• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle lavorazioni da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo• Applicare modalità di pianificazione e organizzazioni delle lavorazioni nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro• Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle lavorazioni a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato	<ul style="list-style-type: none">• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore• Principali terminologie tecniche di settore• Processi e cicli di lavoro della trasformazione alimentare• Tecniche di comunicazione organizzativa• Tecniche di pianificazione

COMPETENZA N. 2

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Individuare materiali, strumenti, attrezzature, macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni di appoggio• Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchinari	<ul style="list-style-type: none">• Metodi e tecniche di approntamento/avvio• Principi, meccanismi e parametri di funzionamento delle macchinari e delle apparecchiature per la trasformazione alimentare• Tipologie delle principali macchinari e apparecchiature della trasformazione alimentare• Tipologie e caratteristiche dei principali materiali della trasformazione alimentare



COMPETENZA N. 3	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti, attrezzature, macchinari • Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari • Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento 	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchine • Procedure e tecniche di monitoraggio • Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento

COMPETENZA N. 4	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro • Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di ergonomia • Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino

COMPETENZA N. 5	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare gli elementi di base di un sistema per la gestione della qualità del settore della trasformazione alimentare • Adottare procedure operative di controllo di lavorazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Direttive e normative sulla qualità di settore • Principi ed elementi di base di un sistema qualità nella trasformazione alimentare



COMPETENZA N. 6**ABILITA' MINIME**

- Applicare procedure, metodiche e tecniche di trattamento delle materie prime e semilavorati
- Utilizzare procedure e metodiche di controllo degli aspetti fisico-chimici, organolettici e merceologici delle materie prime e semilavorati
- Applicare tecniche di conservazione e stoccaggio delle materie prime

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Aspetti fisico-chimico-organolettici delle materie prime e dei prodotti primari da trasformare
- Caratteristiche e criteri di qualità alimentare
- Materie prime e prodotti alimentari primari da trasformare
- Normativa di igiene alimentare
- Tecniche di controllo e di analisi

COMPETENZA N. 7**ABILITA' MINIME**

- Utilizzare strumenti, attrezzature e macchinari per la trasformazione e conservazione alimentare
- Utilizzare strumenti, attrezzature e macchinari per il confezionamento
- Applicare procedure, metodiche e tecniche di lavorazione e trasformazione alimentare
- Utilizzare procedure e metodiche di controllo degli aspetti fisico-chimici, organolettici e merceologici dei prodotti
- Applicare procedure e metodi di confezionamento dei prodotti
- Applicare tecniche di conservazione e stoccaggio dei prodotti

CONOSCENZE ESSENZIALI

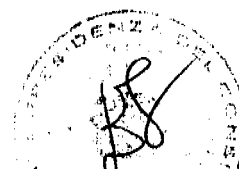
- Ciclo di trasformazione alimentare
- Conservanti
- Fasi di lavorazione e tecnologie
- Normativa di igiene alimentare
- Strumenti, attrezzature e macchinari per il confezionamento
- Strumenti, attrezzature e macchinari per la trasformazione alimentare
- Tecniche di stoccaggio e conservazione
- Tecniche di controllo e di analisi
- Tecnologie di conservazione
- Tecnologie di trasformazione
- Tecnologie e metodi di stoccaggio
- Tipologie di confezionamento

Operatore agricolo

Standard della Figura nazionale



Denominazione della figura	OPERATORE AGRICOLO
Indirizzi della figura	<ul style="list-style-type: none"> - Allevamento Animali Domestici - Coltivazioni Arboree, erbacee, ortifloricole - Silvicultura, salvaguardia dell'ambiente
Referenziazioni della figura Professioni NUP/ISTAT correlate	6 . ARTIGIANI, OPERAI SPECIALIZZATI E AGRICOLTORI 6.1.1 Agricoltori e operai agricoli specializzati 6.4.2 Allevatori e operai specializzati della zootecnia 6.4.3 Allevatori e agricoltori
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	01 COLTIVAZIONI AGRICOLE E PRODUZIONE DI PRODOTTI ANIMALI, CACCIA 01.1 COLTIVAZIONE DI COLTURE AGRICOLE NON PERMANENTI 01.13 Coltivazione di ortaggi e meloni, radici e tuberi 01.19 Floricoltura e coltivazione di altre colture non permanenti 01.29 Coltivazione di altre colture permanenti
Descrizione sintetica della figura	<p>L'Operatore agricolo interviene, a livello esecutivo, nel processo lavorativo con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di collaborare nella gestione dell'azienda e di svolgere, a seconda dell'indirizzo, attività relative all'allevamento di animali domestici, alle coltivazioni arboree, alle coltivazioni erbacee, all'orto/floricoltura, alla silvicultura e salvaguardia dell'ambiente, con competenze nello svolgimento delle operazioni fondamentali attinenti alla produzione zootecnica e vegetale nonché nell'esecuzione di operazioni nella trasformazione di prodotti primari dell'azienda e nella tutela e protezione dell'ambiente naturale.</p>



Competenze tecnico professionali in esito al triennio (*)

L'Operatore agricolo è in grado di:

- 1 Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazione, ottimizzando i processi lavorativi e l'uso dei mezzi di produzione.
- 2 Predisporre e curare degli spazi di lavoro in generale al fine di contrastare affaticamento e malattie professionali
- 3 Collaborare nella scelta dell'indirizzo produttivo e nella gestione dell'azienda
- 4 Collaborare nella redazione e archiviazione di documenti fiscali e amministrativi specifici del settore
- 5 Pianificare l'impiego, approntare e utilizzare in autonomia e sicurezza macchine, attrezzi, impianti e strutture nei vari processi di produzione di natura zootecnica, agricola, floriculturale, forestale.
- 6 Effettuare la cura, la pulizia e la manutenzione delle macchine, attrezzi, impianti e strutture nonché l'alloggiamento delle macchine e degli attrezzi
- 7 Effettuare trasformazioni agro-industriali e alimentari di prodotti primari dell'azienda, adattando le tecniche alle diverse circostanze (**)
- 8 Eseguire il confezionamento e la conservazione dei prodotti (***)
- 9 Eseguire lo stoccaggio e la vendita dei prodotti (****)

In esito all'indirizzo "Allevamento animali domestici", è inoltre in grado di:

1. Eseguire le operazioni fondamentali attinenti alla produzione zootecnica

In esito all'indirizzo "Coltivazioni arboree, erbacee, ortofloricole", è inoltre in grado di:

1. Eseguire le operazioni fondamentali attinenti alla coltivazione di piante arboree, erbacee, ortofloricole (*****)

In esito all'indirizzo "Silvicoltura, salvaguardia dell'ambiente", è inoltre in grado di:

1. Creare e gestire superfici boschive ai fini della protezione del territorio e della produzione di legname per scopi energetici o costruttivi
2. Effettuare interventi di cura e tutela dell'ambiente silvestre e naturale

(*) Lo standard minimo nazionale è costituito dalle competenze tecnico professionali caratterizzanti la Figura e dalle competenze di uno o più indirizzi della Figura.



COMPETENZA N. 1

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Adottare modalità di pianificazione dei tempi e modalità d'intervento in funzione delle fasi di sviluppo dei processi• Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche del settore• Adottare metodi e procedure per il monitoraggio e verifica della conformità delle lavorazioni a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato	<ul style="list-style-type: none">• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore• Principali terminologie tecniche di settore• Processi e cicli di lavoro dei vari indirizzi di produzione• Tecniche di comunicazione organizzativa• Tecniche di monitoraggio• Tecniche di pianificazione

COMPETENZA N. 2

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro• Adottare soluzioni organizzative di operatività coerenti ai principi dell'ergonomia	<ul style="list-style-type: none">• Elementi di ergonomia• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizie e riordino

COMPETENZA N. 3

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Adottare metodiche e tecniche operative in grado di dare redditività e valore nei singoli processi ai beni economici e ai fattori produttivi• Individuare la tipologia d'intervento in relazione al prodotto che si vuole ottenere• Utilizzare indicazioni e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di lavorazione• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro• Utilizzare metodi di reportistica per descrivere i risultati ottenuti sia sul piano tecnico che gestionale	<ul style="list-style-type: none">• Beni economici e fattori di produzione• Elementi di diritto agrario• Elementi di ecologia di riferimento per il settore• Elementi di economia agraria• Elementi di estimo agrario• Fasi e tecniche nelle produzioni• Indirizzi di produzione del settore• Principali terminologie tecniche di settore• Processi e cicli di lavoro del settore• Strumenti informatici specifici• Tecniche di comunicazione organizzativa• Tecniche di pianificazione• Tipologie alternative d'intervento a supporto della produzione

COMPETENZA N. 4	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare procedure per l'implementazione dei flussi informativi a supporto della gestione amministrativo-contabile • Effettuare operazioni contabili di base attinenti all'attività 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di contabilità generale • Normativa amministrativo-fiscale • Programmi di contabilità

COMPETENZA N.5	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • Identificare la funzionalità d'uso di macchine, attrezzi, strumenti, impianti e strutture sulla base delle indicazioni di appoggio • Applicare procedure e tecniche di approntamento macchine, strumenti, impianti e strutture 	<ul style="list-style-type: none"> • Macchine, attrezzi e il loro funzionamento nell'impiego in processi produttivi • Tecniche di approntamento • Tecniche e metodi d'uso delle macchine e attrezzi

COMPETENZA N.6	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • Effettuare lavori di cura e manutenzione delle macchine, attrezzi, impianti e strutture • Utilizzare metodiche per verificare il funzionamento delle macchine, strumenti e impianti • Applicare procedure e tecniche di pulizia e di ordinaria riparazione • Applicare procedure e metodiche per l'alloggiamento di macchine e attrezzi 	<ul style="list-style-type: none"> • Basi tecniche per effettuare piccole riparazioni alle macchine, impianti e strutture • Elementi di idraulica legati al settore • Elementi di meccanica legati al settore • Forme di alloggiamento • Forme di ricoveri

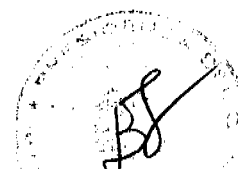


COMPETENZA N. 7 (**)	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche e metodiche di base per la trasformazione di prodotti dell'azienda • Controllare gli aspetti fisico-chimici, organolettici e microbiologici dei prodotti da trasformare e quelli trasformati, ricorrendo anche a semplici esami di analisi chimica e microbiologica 	<ul style="list-style-type: none"> • Metodi e tecniche di trasformazione artigianale di prodotti agricoli primari in prodotti alimentari

(**) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di trasformazione e di prodotti primari dell'azienda negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori

COMPETENZA N. 8 (***)	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare indicazioni e norme vigenti riguardo all'igiene, alla sicurezza e alla qualità richiesti dal mercato • Applicare metodiche e tecniche di confezionamento • Applicare metodiche e tecniche di conservazione • Applicare ai prodotti destinati alla vendita i dispositivi di protezione e identificazione previsti 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi più comuni riguardo i contenuti e la qualità dei prodotti. • Caratteristiche merceologiche dei prodotti • Forme e tecniche per la conservazione • Forme e tecniche per il confezionamento • Indicazioni, leggi e norme vigenti a riguardo l'igiene • Norme, criteri e parametri di qualità • Norme riguardanti la protezione e l'identificazione dei prodotti da commercializzare

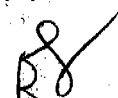
(***) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di confezionamento, di conservazione e di prodotti primari dell'azienda negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori



COMPETENZA N. 9 (**)**

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Applicare metodiche e tecniche di stoccaggio dei prodotti• Applicare tecniche di vendita dei prodotti	<ul style="list-style-type: none">• Tecniche di stoccaggio• Tecniche di vendita

(****) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di stoccaggio, modalità di vendita e di prodotti primari dell'azienda negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori



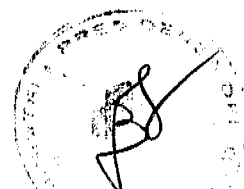
Denominazione dell'indirizzo	ALLEVAMENTO ANIMALI DOMESTICI
Descrizione sintetica dell'indirizzo	Le competenze caratterizzanti l'indirizzo "allevamento animali domestici" sostengono lo svolgimento di attività attinenti all' esecuzione di operazioni relative all'allevamento, alla cura e all'alimentazione del bestiame.

COMPETENZA N. 1	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche e metodiche di allevamento • Applicare tecniche e metodiche di profilassi e cura degli animali • Applicare tecniche per la preparazione e la somministrazione della razione alimentare • Applicare tecniche e metodi di assistenza alla riproduzione e al parto 	<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche dei foraggi e mangimi • Caratteristiche ed esigenze degli animali da allevamento • Esigenze nutritive degli animali domestici nelle varie forme di produzione • Forme di riproduzione e di fecondazione • Forme e tecniche di somministrazione dei foraggi e mangimi • Metodi di assistenza al parto • Metodi di profilassi • Tecniche e pratiche per la produzione a massima resa e per il rispetto della salute degli animali e del consumatore • Tipologie, modalità specifiche di allevamento e di cura • Trattamento e conservazione degli alimenti

Denominazione dell'indirizzo	COLTIVAZIONI ARBOREE, ERBACEE ED ORTOFLORICOLE
Descrizione sintetica dell'indirizzo	Le competenze caratterizzanti l'indirizzo – Coltivazioni arboree, erbacee ed ortofloricole – sono funzionali allo svolgimento delle operazioni concernenti l'impianto, la coltivazione, la riproduzione e manutenzione di piante arboree, erbacee, ortofloricole.

COMPETENZA N. 1 (*****)	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di trattamento ordinario e straordinario del terreno • Utilizzare sistemi di protezione del terreno e delle acque • Applicare metodiche e tecniche di impianto, coltivazione, riproduzione e manutenzione di piante arboree, erbacee, ortofloricole • Impiegare procedure e metodi per la raccolta dei prodotti 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi fertilizzanti del suolo • Esigenze di sito e condizioni climatiche legate alle diverse coltivazioni • Esigenze nutrizionali • Fertilizzanti e concimi • Metodi, forme e tecniche della lotta contro parassiti, malattie, disturbi fitopatologici • Principali sistemi e forme di produzioni • Principali tecniche di piantumazione, produzione e manutenzione delle piante • Principali tecniche di raccolta dei prodotti

(*****) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di piante arboree, erbacee ed ortofloricole negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori



Denominazione dell'indirizzo	SILVICOLTURA E SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE
Descrizione sintetica dell'indirizzo	Le competenze caratterizzanti l'indirizzo – Silvicultura e salvaguardia dell'ambiente – sono funzionali all'operatività nel settore della silvicoltura, nello specifico sostengono lo svolgimento di attività attinenti alla creazione, cura e manutenzione di superfici boschive ed ai lavori di rinverdimento e protezione del terreno nell'ambito della cura e protezione dell'ambiente.

COMPETENZA N. 1	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare metodi e pratiche relative all'impianto di nuove superfici boschive • Utilizzare tecniche d'intervento per favorire l'accrescimento e la produzione di legname 	<ul style="list-style-type: none"> • Metodi, tecniche e strumenti nei lavori nel bosco • Tecniche e metodi di coltivazione, d'impianto e di rimboschimento • Tecniche per favorire l'accrescimento e la produzione di legna • Tipologie di piante arboree e arbustive tipiche del territorio

COMPETENZA N. 2	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche per la cura e difesa del bosco, dei pascoli e delle vie di comunicazione • Applicare metodi e tecniche di rinverdimento, protezione del terreno e dei corsi d'acqua • Utilizzare tecniche di intervento a tutela e protezione delle bellezze naturali del territorio e paesaggio 	<ul style="list-style-type: none"> • Malattie e parassiti nell'ambito della silvicoltura • Metodiche di base di controllo ambientale • Sistema di difesa e di cura del terreno e delle acque • Tecniche di cura dell'ambiente silvestre e naturale

